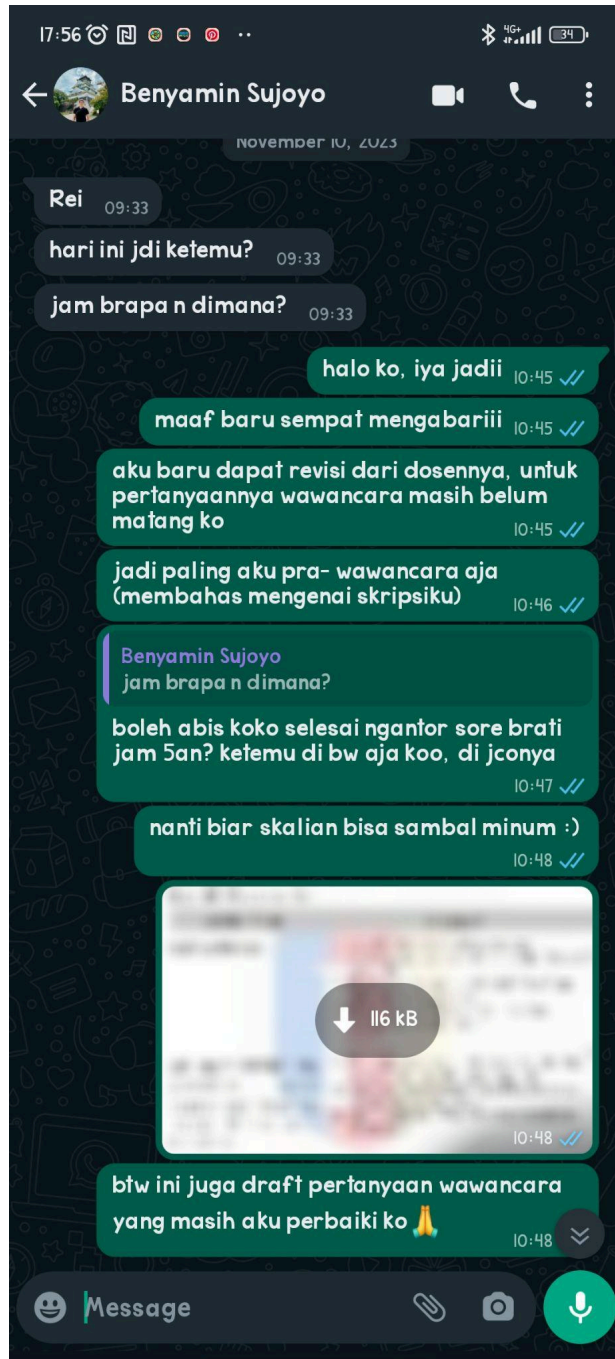
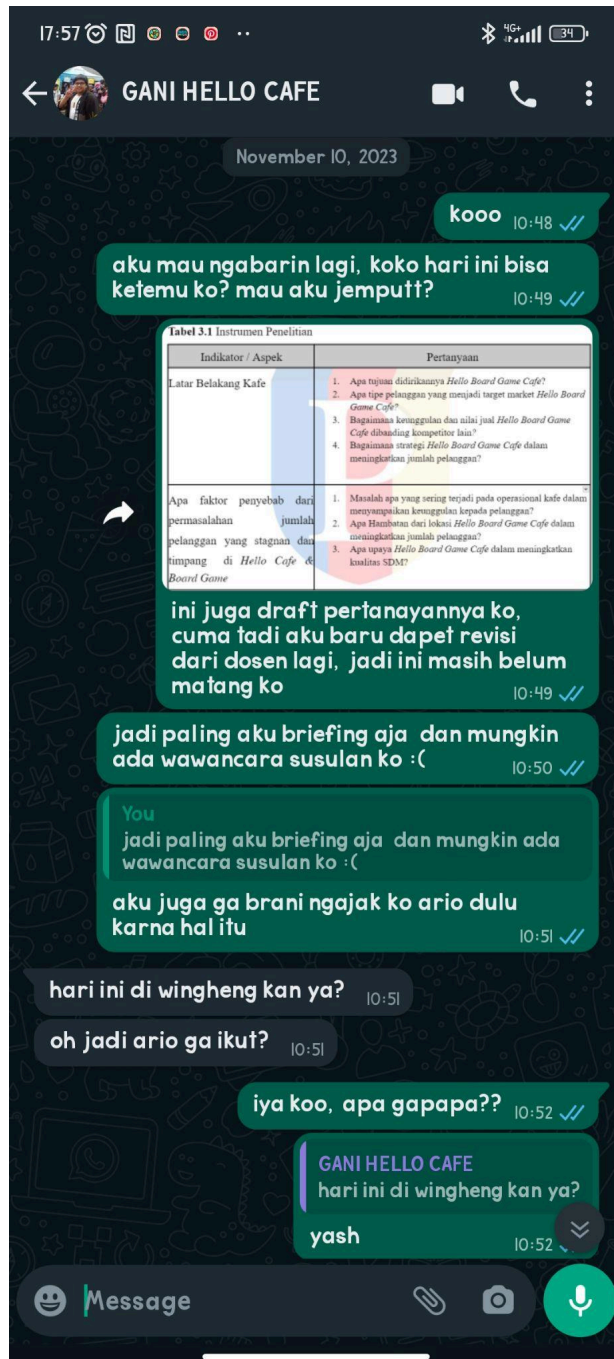


## LAMPIRAN

### Lampiran 1.1 Wawancara 1



## Lampiran 1.2 Wawancara 2



Lampiran 1.3 Hello Cafe & Board Game



## Lampiran 2.1 Transkrip Data Wawancara Analisis *Fishbone diagram*

Benyamin Sunjoyo. (28 tahun, Owner Hello Cafe & Board Game).

Lini Masa	Transkrip
November 10 [00:00 - 00:10], Penulis	Oke, Ko Ben. Selamat sore berarti buat Ko Ben sendiri selaku co-owner berarti ya, Ko ya? Hitungannya di Hello Cafe.
November 10 [00:10 - 00:11], Narasumber	Betul.
November 10 [00:10 - 00:23], Penulis	Yes, oke. Jadi gini, Ko. Aku ada sedikit pertanyaan mengenai Hello Cafe ini buat pendidikan aku, Niko. Mungkin Koko berkenan buat jawabnya, ya. Baik, saya berkenan.
November 10 [00:10 - 00:20], Narasumber	Baik, saya berkenan.
November 10 [00:10 - 00:23], Penulis	Makasi Ko
November 10 [00:23 - 00:34], Penulis	Jadi mungkin aku mau bahas tentang latar belakang dulu, Ko. Yang pertama itu, Koko sebagai co-ownernya sendiri, nih ko, apa sih ko tujuan dari dibuatnya itu atau didirikannya nih, Hello Cafe Board Game yang sekarang ini udah 6 tahun nih jalan berarti? Gimana, Ko?
November 10 [00:40 - 01:28], Narasumber	Jadi awalnya itu kami dari teman-teman kuliah, lalu kami itu sempat pergi ke sebuah kafe. Lalu di kafe tersebut kami disediakan board game dan permainan lainnya gitu. Kami waktu itu main aja belum kepikiran seperti gimana banget. Tapi pada Tujuannya itu, value yang setelah kami coba itu satu. Ternyata pas kami main board game itu kami nggak pegang HP. Jadi kami bilang sesama teman kami itu bahwa, pasti kali ya kalau ada tempat ngumpul dimana kita tuh nggak sibuk sama HP masing-masing. Tapi kita lebih ke arah bisa



	<p>ngobrol, kita bisa main, kita bisa bercanda. Bonding lah, anggap-anggapnya.</p> <p>Saat itulah kepikiran, oh kalau gitu kita bisa bikin kafe kayak board game. Which means kita bisa main, kita bisa ngobrol, kita bisa kenal teman kita lebih dekat lagi, tapi tanpa handphone. Atau tanpa gadget, kita bilang ya. Sebenarnya seperti itu. Itulah tujuan utama awalnya didirikannya Hello.</p>
<p>November 10 [01:29 - 01:55], Penulis</p>	<p>Oke, itu tuh tujuannya ya. Oke, itu motifnya dari ko Ben sendiri. Nah, kok selama 6 tahun jalan ini berarti udah banyak kok yang koko lakuin, yang koko laluin sama teman-teman koko. Dan aku mau cari tahu nih ko, tipe pelanggan apa sih yang menjadi target marketnya buat Hello. Yang paling sering datang kok kira-kira. Mungkin kayak gimana dia?</p>
<p>November 10 [01:55 - 03:02], Narasumber</p>	<p>Kalau misalkan seperti itu, sudah pasti kita range umur dulu ya. Range umur sudah pasti di bawah 40 dan kemungkinan bisa di atas 12. Kenapa kita bilang diangka segitu? Meskipun permainan, di bawah 12 tahun itu tidak efektif setelah kami coba.</p> <p>Dan itu malah beresiko merusak mainannya. Tapi di atas 12 tahun dan di bawah 40 tahun, itu adalah prime area untuk mereka bermain. Tapi kalau kita bisa keruncutin lebih depan lagi, sebenarnya tuh kami punya customer itu dari umur 21-22 Sampai 35 tahun. Kenapa diangka segitu? Karena biasanya mereka sudah bekerja. Jadi mereka bisa spending. Anak di bawah 21 tahun itu biasanya belum bekerja. Mereka tidak punya uang untuk bermain board game. Tapi setelah di atas itu, mereka sudah kerja, gaji-gaji mereka, mereka bisa spending lebih. Jadi target market kami di sana. Oke, berarti mungkin customer-customer yang masih mahasiswa gitu atau sudah bekerja. Ya, mahasiswa sudah mulai bekerja dan biasanya itu yang belum punya keluarga. Kenapa aku bilang di atas di bawah 40, di bawah 35. Karena kalau sudah punya anak pasti sudah sulit untuk berkumpul sama teman. Dan itu by data kami ambilnya.</p>

November 10 [03:06 - 03:05], Penulis	Oke, berarti ada datanya ya kok ya. Oke, oke, ngerti-ngerti.
November 10 [03:03 - 03:16], Penulis	Berarti kalau kayak gitu mungkin, kan Hello Cafe sendiri kan di PIK ya kok kawasannya. Berarti apakah memang customer itu di kawasan peak aja atau memang luas gitu koh?
November 10 [03:17 - 03:43], Narasumber	Pada awalnya sih di PIK doang ya. Cuma namanya kita bertahan cukup lama. Jadi kalau sudah tahu itu jadi lebih banyak word of mouth sih. Betul. Jadi yang bahkan dulu sempatnya dari Jakarta Selatan, Jakarta Timur, juga datang ke Hello. Cuma memang domisili utamanya memang di Jakarta Utara dan Jakarta Barat. Karena kan memang PIK ini daerah dua daerah itu main dekat ya.
November 10 [03:44 - 04:22], Penulis	Itu ngaruh juga berarti ya buat apa tipe pelanggan berarti ya. Oke koh, ngerti-ngerti. Oke, berarti kalau buat pelanggannya lu sudah keluar ya. Berarti sudah dari sisi mahasiswa berarti ya koh ya. Dan tentang umur di atas 12 sampai di bawah 40. Dan juga ada pelanggan sekitar PIK juga ataupun bahkan di luar gitu. Karena memang wilayah Jakut ini atau wilayah peak itu strategis bisa dibilang. Nah, berarti kalau kayak gitu koh keunggulan apa sih koh yang bisa bikin tuh pelanggan itu dari luar Jakarta itu datang ke Hello gitu koh. Mungkin apa gitu?
November 10 [04:22 - 05:22], Narasumber	Yang koko bisa share. Yang pertama-tama sudah pasti service ya kita unggulan. Kenapa? Karena kita dalam membuat board game cafe, kalau menurut kita itu nggak cuma nge-service makanan dan minuman. Sedangkan kita juga nge-service ngajarnya. Which means kita mesti punya game master-game master atau tim pengajar yang memang bisa mengajari pelanggan. Dan jadi mereka itu bisa mengajarkan dengan baik, mereka bisa mengantarkan minuman dengan baik dan sebagainya. Karena beda dengan restoran biasa yang mungkin antara

	<p>pekerjaan dan pelanggan bertemu cuma 2 waktu. Cuma 3 menit. Di tempat kami itu dari tim pekerja dan pelanggan pasti bertemu lebih dari 30 menit. Itu sudah pasti.</p> <p>Berarti starting utama, gebang utama kami supaya pelanggan senang pada kami adalah pekerja kami. Tim kami ini yang mesti kami kuatkan. Jadi itu memang menjadi keunggulan Helo ini. Kami punya tim pengajar yang memang kami selalu jaga kualitasnya. Dan kami selalu bangun.</p> <p>Jadi kami punya banyak KPI untuk tim pengajar kami supaya jelas gitu. Apakah mereka sesuai dengan standarnya kami atau tidak</p>
<p>November 10 [05:23 - 05:52], Penulis</p>	<p>Oke berarti di apa ya berarti memfokuskan di sisi kualitas SDM-nya berarti ya weh? Betul sekali. Oke mungkin ini juga ngaruh ke motonya Helo Cafe yang Friendliest Board game Cafe in Town. Berarti itu juga yang menjadi nilai jual yang mungkin bisa dibandingkan sama kompetitor lainnya gitu ya koh?</p>
<p>November 10 [05:23 - 06:18], Narasumber</p>	<p>Betul rein</p>
<p>November 10 [05:52 - 06:18], Penulis</p>	<p>Oke good. Sip. Kalau kayak gitu koh. Nah dari keunggulannya udah, dari posisinya sudah. Dan selanjutnya nih aku mau tau juga kok tentang strategi pemasaran yang koko mungkin terapkan gitu kok.</p> <p>Jadi saya juga mau bahas secara detail mungkin kok. Dari sisi kokonya sendiri yang pemilik cafe. Nah itu ada nggak sih kok strategi pemasaran yang koko atau tim itu diskusikan gitu kok? Gimana? Apa yang bisa kita buat? Apa meningkatkan jumlah pelanggan yang saat ini udah ada gitu?</p>
<p>November 10 [06:19 - 07:45], Narasumber</p>	<p>Jadi untuk pemasaran itu sebenarnya ada yang indirect dan indirect ya dari kami. Untuk yang direct dulu lebih gampang karena direct itu sudah pasti kami pakai FB Ads, kami pakai Google Ads lalu Instagram Ads.</p> <p>Meskipun kami baru mulai ini sekitaran setengah tahun sampai setahun yang lalu. Itu pertama dari direct. Jadi kami</p>

	<p>siapin uang, siapin budget.</p> <p>Kami bayar di aplikasi itu untuk naikin punya kami, push postingan kami Yang indirect ini lah yang sebenarnya membuat kami pertama selama 6 tahun</p> <p>Indirect ini gimana sih? Singkat cerita, oleh karena moto kami ini Friendliest Board game Cafe in Town Lalu juga kami punya SDM yang kami selalu jaga nih apa semua Kami berusaha untuk membuat customer itu seperti teman</p> <p>Maksudnya gimana? Jadi kami berusaha fleksibel sebenarnya Fleksibel dalam memenuhi kebutuhan mereka di dalam Hello Cafe Selama kami bisa memenuhi dan cukup oke Dengan begitu customer akan merasa lebih spesial</p> <p>Secara nggak langsung customer pasti ada yang minta diskon, ada yang minta minuman, es krim dan sebagainya Kan sebenarnya tapi itu biaya marketing yang kami rela keluarkan selama mereka datang kembali Bahkan kami pernah sempat marketingnya itu seperti ngajak customer. Eh bro, lu kalau bawa temen lu main di tempat kami, lunya main gratis anggapannya Betul</p>
<p>November 10 [07:45 - 07:54], Penulis</p>	<p>Oh oke oke, sorry kalau aku potong Berarti itu? Itu adalah berarti ide dari ownernya yang ngasih kebebasan, fleksibilitas gitu</p>
<p>November 10 [07:55 - 08:36], Narasumber</p>	<p>Karena kan memang untuk sekelas pekerjaannya apa semua sangat sulit untuk membuat kebebasan seperti ini</p> <p>Karena memang saya sebagai selaku ownernya juga kami bisa fleksibel untuk memberikan treatment-treatment seperti ini Khusus kepada customer-customer yang memang berpotensi datang kembali. Dengan begitu dia akan membawa temennya lagi Jadi daripada kami marketing... Gembor-gembor di sosial media bagaimana Sebenarnya kami merasakan lebih efektif bahwa customer itu datang dibawa temennya. Karena temennya sudah suka dengan tempat kami sehingga di bilang lain kali main disini aja dan seterusnya.</p>



<p>November 10 [08:37 - 09:10], Penulis</p>	<p>Nah sebenarnya yang aku masih mau tanyain lagi ko buat strategi pemasaran ya Sebenarnya dari tadi kan kita bahas mungkin soal kualitas layanan gitu berarti ya kok Mungkin ada nggak yang lain ko contoh mungkin seperti produk atau mungkin juga promosi-promosi lainnya seperti bundling produk atau mungkin yang lain ya koh Yang koh mungkin diskusikan menurut dari pelanggan gitu</p>
<p>November 10 [08:56 - 12:15], Narasumber</p>	<p>Yang koko mungkin diskusikan menurut dari pelanggan gitu Mungkin kalau misalnya seperti itu jujur untuk bundling produk kami nggak pernah ada sebenarnya, Salah satu sebenarnya masalahnya adalah... Taktik marketing kami juga yang membedakan kami dari tempat lain Kalau main di tempat kami itu popcornnya gratis Karena itu complementary sebenarnya Jadi dengan kamu bermain, kamu bisa dapat popcorn, kamu bisa main dengan puas Meskipun minuman tetap tidak gratis dan masih bayar Tapi dengan begitu customer berasa kebutuhannya tetap penuh karena dia sambil main, dia sambil punya sebenarnya Jadi dia nggak perlu beli sesuatu lagi sebenarnya karena itu udah gratis Tapi kalau mau beli ada Lalu untuk... [09:40 - 09:54] Sorry tadi pertanyaannya apa? [</p>
<p>November 10 [08:56 - 12:15], Penulis</p>	<p>Nah kalau misalnya dari Koko sendiri itu apakah ada feedback yang Koko terima dari pelanggan gitu Yang misalnya untuk menjadi masukan buat Koko gitu, tim Koko sendiri Feedback dari pelanggan?</p>
<p>November 10 [08:56 - 12:15], Narasumber</p>	<p>Yes betul, Mungkin kalau feedback dari pelanggan sih ada beragam, Ada macam-macam ya Ada satu yang dari misalnya tempatnya terlalu berisik sehingga pasang peredam. Ada juga yang mungkin variasi makanan kami kurang banyak sehingga kami tambahin Maupun minumannya yang mungkin mereka lebih berharap ada minuman yang beralkohol dan sebagainya Meskipun kami mendengar feedback tentu kami menerima feedbacknya Namun tidak semua kami alokasikan dan kami setuju sebenarnya Karena memang ada masalah-masalah tertentu jika kami menyetujui semuanya Tapi sejauh ini sih untuk</p>

	<p>feedback dari pelanggan memang Mereka semua suka dengan SDM kami</p> <p>Itu feedback utamanya sebenarnya Itu utamanya Iya sehingga karena kami... Awalnya kami juga buat SDM ini tuh kami tahu Tapi kami tidak mendalami banget ya Tapi setelah melihat customer yang antusias datang kembali karena SDM nya memang berkualitas</p> <p>Itu yang membuat kami memang memberikan dana lebih untuk SDM tersebut Oh berarti dana lebih itu maksudnya tuh di budget pemasarannya di training itu ya</p> <p>Betul jadi buat training, buat cari orang baru, hiring orang baru dan sebagainya Juga tentu memberikan bonus dan upah kali ya Tambahan kepada tim-tim yang memang sudah lama dari awal</p> <p>Jangan begitu tim yang baru bisa tertraining atau motivasi Tim yang lama juga merasa puas dengan apa yang mereka sudah capai Oke oke Tapi oke oke</p> <p>Kalau misalnya soal kualitas itu berarti yang selain dari kualitas ini berarti Buat Helo Cafe sendiri itu belum ada penerapan yang ibaratnya evaluasi</p> <p>Seperti misalnya itu apa dari... Masukan dari pelanggan yang ada wadahnya Yang memang pegang data seperti itu jadi lebih banyak wadahnya ini memang personal sih Jadi bukan wadah yang benar-benar feedbacknya apa semua Tapi memang kami datengin customer nya nanya Apa kendala kalian dan sebagainya sih</p> <p>Lebih personal feedback semuanya Personal approach juga yang datengin Penting dan cocok ya Dan dari mereka baru mereka juga terbuka gitu ya. Jadi bukan sebuah tempat official yang mereka tanggung. Iya itu maksud aku.</p>
<p>November 10 [12:15 - 12:43], Penulis</p>	<p>Oh oke oke baik kok, paham paham. Oke kalau berarti dari situ kok dari strategi pemasaran kok juga ada nggak kok tim yang punya tanggung jawab khusus gitu di bidang buat strategi pemasaran itu.</p> <p>Atau misalnya buat meningkatkan ini kan permasalahan kita adalah jumlah pelanggan kok. Berarti ada nggak tim yang memang melihat permasalahan itu dan menjadi tanggung jawab gitu</p>

<p>November 10 [12:43 - 13:09], Narasumber</p>	<p>sebenarnya. Sejauh ini sih belum ada ya lebih ke saya sebagai manajemen yang mengajarkannya. Jadi untuk tim dedikasi khusus itu belum ada. Memang ada kesadaran dan ini kan juga ada dibandingkan juga kan sama kompetitor lain mungkin yang mungkin habis Covid ini kok itu ada datanya juga bahwa banyak cafe board game yang bermunculan. Itu juga yang jadi concern-nya kita.</p>
<p>November 10 [13:09 - 13:45], Penulis</p>	<p>Nah oke terima kasih ko. Selanjutnya nih kita lanjut lagi. Kita bakal bahas mengenai faktor penyebab permasalahan yang terjadi di Hello Cafe ini. Nah mungkin masalah pertama nih kok yang aku mau tanyain ke koko adalah masalah dari sisi operasional. Jadi apa sih ko masalah yang sering terjadi di sisi operasional cafe itu yang bisa sampai berpengaruh ke keseruan di cafe tersebut yang dirasakan sama pelanggan pastinya. Yang nantinya bisa menghambat keunggulannya cafe board game. Yaitu Hello Cafe gitu ko?</p>
<p>November 10 [13:45 - 15:05], Narasumber</p>	<p>Jadi kalau misalkan masalah di operasional itu aku bisa bagi jadi dua ya. Jadi masalah yang sebagai game master dan masalah yang membuat makanan minuman atau production harus aku bilang ya. Untuk masalah production cukup gampang. Sebenarnya tuh kadang kalau barangnya habis. Ini sebenarnya bukan masalah dari kami tapi lebih ke arah tentu ada store yang habis, ada yang barang yang kurang bagus, QC tidak lewat dan sebagainya. Jadi itu masalah-masalah yang timbul. Namun bisa diselesaikan jika kami dengan lebih teliti dan lebih... Di reserve sebenarnya. Cuma untuk masalah operasional itu yang mungkin menjadi masalah utamanya adalah sebenarnya dari SDM. Contoh seperti ini. Karena kami punya naik unggul di SDM yang kami utamakan sehingga untuk satu orang SDM ini bisa langsung terjun ke lapangan untuk bekerja itu perlu waktu. Jadi bukan sesuatu yang kayak dia satu hari masuk dia langsung bisa bekerja dan mengajar seperti normal. Ada filternya. Betul ada filternya ini. Filter ini yang mungkin akan sedikit lebih lama. Jadi contoh misalnya kita butuh</p>

	<p>filter. Rata-rata dua sampai satu bulan sebenarnya. Dua minggu sampai empat minggu.</p> <p>Untuk melihat apakah dia sudah cukup menguasai materi game-nya, dia sudah menguasai cara mengajarnya, bagaimana cara dia bercanda. Karena kan ada yang bercanda juga kurang baik ya. Jadi itu juga mesti di-stock. Jadi ada bercanda-bercanda yang sara-sara itu kan harus dilangkan sebenarnya.</p> <p>Iya sebetulnya yang terlalu personalis mungkin ya. Betul. Jadi memang pelanggan ini ingin dirangkul sebagai teman tapi kita juga mesti ada batasan utama yang supaya kita nggak melewati. Pelanggan jadi second hand. Mereka akan terlalu dekat hati sebenarnya. Dan tidak mau datang lagi. Karena itu jadi masalah ya.</p>
November 10 [15:06 - 15:11], Penulis	Oke, oke. Itu jadi masalah dari operasi. Berarti itu yang dirasakan mungkin dari sisi operasional cafe-nya sendiri berarti ya, Ko ya?
November 10 [15:06 - 15:11], Narasumber	Iya bener banget rein
November 10 [15:06 - 15:46], Penulis	<p>berarti dari ada masalah SDM dan production itu yang Koko ini mention. Oke, Ko.</p> <p>Tapi kalau soal mungkin tools atau mesin atau ibaratnya itu alat yang Koko gunain untuk run a business ini, Ko. Mungkin ada nggak, Ko? Buat masalah atau hambatan yang Koko ingat dari saat itu.</p> <p>Dan mungkin itu menjadi concern yang Koko gitu</p>
November 10 [15:47 - 17:20], Narasumber	<p>Mungkin masalah utamanya karena kami board game cafe itu tentu di board game-nya ya. Untuk mesin-mesin lainnya sih tidak begitu masalah karena ini hanya dipegang oleh orang-orang tertentu. Jadi seperti kompor cuma dipegang oleh chef-nya gitu.</p> <p>Tapi kalau board game ini dipegang oleh semua orang ya. Semua customer datang dia akan pegang. Yang kita tidak tahu mereka handle board game ini baik dengan atau tidak.</p> <p>Kami meminimalisir ini dengan cara tentu dipakai sleeve supaya kartunya tidak rusak, kotaknya kami bungkus dan</p>

	<p>sebagainya.</p> <p>Namun tidak menutup kemungkinan bahwa tertumpah minuman, tertumpah makanan, tokennya hilang atau tidak sengaja dibawa pulang dan sebagainya. Itu mungkin yang menjadi concern utama ya. Karena board game cafe ini kan board gamenya lebih dari 100-200 biji ya.</p> <p>Dan jika itu dimainkan ramai, dimainkan orang-orang bolak-balik apa semua tentu pasti rusak. Apalagi kita tidak bisa memaksa customer untuk menjaga dengan hati-hati karena mereka tidak mengerti. Mereka seperti itu.</p>
<p>November 10 [15:47 - 17:20], Penulis</p>	<p>Betul juga ya, Berarti dari masalah alat yang digunakan itu berarti di sisi board gamenya itu yang penting ya. Berarti itu yang menjadi concern utama. Oke, oke, oke.</p>
<p>November 10 [15:47 - 17:20], Narasumber</p>	<p>Karena kan mungkin aku tambah sedikit.</p>
<p>November 10 [15:47 - 17:20], Penulis</p>	<p>Boleh ko silahkan</p>
<p>November 10 [15:47 - 17:20], Narasumber</p>	<p>Karena anggapannya seperti ini.</p> <p>Customer kan datang ke tempat kami, dia membayar, dia tentu ingin melihat board game yang bagus. Dia ingin melihat board game yang bagus, yang cantik, masih baru dan sebagainya. Munus lah kita bilang.</p> <p>Tapi kan ketika dia datang melihat gamenya sudah lecet, sudah kotor, sudah apa. Customer kan itu membuat mereka menjadi masalah sedikit. Kok gamenya kotor ya? Tidak diganti dan sebagainya. Itu yang sebenarnya mungkin menjadi concern utama ya buat peralatan.</p> <p>Makanya kami juga sampai berusaha sendiri untuk mengganti peralatan-peralatan yang gampang rusak itu menjadi peralatan yang lebih tahan banting ya.</p>
<p>November 10 [17:21 - 17:32], Penulis</p>	<p>Itu apakah ada waktu tertentu yang dimana Koko itu atau tim Halo itu buat ngecek atau memang by feedback lagi kembali?</p>



<p>November 10 [17:32 - 18:09], Narasumber</p>	<p>Sebenarnya kami ada waktu buat pengecekan sih. Cuma biasanya kami akan lorong pengecekan oleh tim itu sebenarnya seminggu sekali sampai dua minggu sekali. Jadi kami akan mulai-mulai sorting game apa yang sering keluar, game apa yang ini dan game mana yang peralatan utama untuk kita benarkan sebenarnya. Jadi dengan begitu kami bisa sorting mana yang mesti diganti, mana yang mesti dibeli ulang, mana yang bisa di repair dan sebagainya. Mungkin itu bukan sekedar board game aja tapi mungkin semua hal yang di bawahnya elo. Oh, tentu dong. Jadi anggapannya tidak hanya board game ya. Cuma memang yang asing itu board game. Karena kalau misalkan seperti gelas, piring, sendok, gaku, apa semua sih lebih gampang untuk diceknya. Kalau board game ini kan masing-masing game ini komponennya beda-beda. Jadi itu yang membuat waktu lebih banyak untuk dicek.</p>
<p>November 10 [18:09 - 18:13], penulis</p>	<p>Oke, oke, Ko. jadi penting sekali ya untuk pengecekan.</p>
<p>November 10 [18:13 - 18:53], penulis</p>	<p>Oke, mungkin itu dari sisi operasionalnya ya yang mungkin berpengaruh dan menjadi hambatan buat Koko sendiri. Oke, Ko. Selanjutnya mungkin masih ngomongin operasional nih, Ko. Buat dari sisi bahan baku, sekarang kita ngomongin.</p> <p>Apakah dari Hello Cafe itu tersebut ada kendala? Mungkin dari suppliernya yang Koko susah buat approach atau mungkin bisa jadi mahal karena biaya ongkosnya yang mahal atau seperti apapun.</p> <p>Ada nggak hambatan yang mungkin Koko terima buat dari sisi-sisi bahan baku? Makanan atau minuman gitu?</p>
<p>November 10 [18:54 - 20:30], Narasumber</p>	<p>Tentu kalau misalkan supplier ini yang menjadi masalah adalah kenaikan harga ya kita bilang. Karena kenaikan harga ini agak sulit dibendung sebenarnya.</p> <p>Oke. Cuma lalu yang kedua itu selain kenaikan harga adalah... Oke. jadi misalkan supplier A biasanya men-supply telur, tiba-tiba dia tidak mau supply telur lagi,</p>

	<p>dia hanya mau supply susu jadi itu mungkin yang akan menjadi masalah ya, karena kami, kita kalau depend hanya kepada satu supplier untuk bahan makanan itu</p> <p>ketika ditutup, kami pasti rusak gitu loh, dulu pernah kejadian, namun kami tentu ya dengan caranya kami cukup mudah juga kami bikin supplier itu lebih dari satu ya, jadi misalnya supplier susu kami selalu ada dua</p> <p>dan misalkan jika supplier itu tidak ada, kami tahu nih tempat beli terdekat di mana jadi kami selalu membuat backup lebih dari tiga ya biasanya ya, supaya jika terjadi sesuatu pada satu supplier, kami tetap bisa berjalan</p>
<p>November 10 [18:54 - 20:30], Penulis</p>	<p>oke, tapi sejauh ini memang berarti dari awal itu Hello Cafe yang masih satu dan sekarang sudah ada backup dan ada gak masalah yang sekarang terjadi berarti, terkait itu berarti</p> <p>mungkin jika seperti itu, masalah terkait itu sebenarnya lebih ke arah kesulitan bahan baku karena kenaikan harga</p>
<p>November 10 [18:54 - 20:30], Narasumber</p>	<p>betul.karena kalau misalkan biasanya ada bahan baku yang memang vital, itu yang sangat sulit karena harganya gila-gilaan dan semenjak COVID kemarin itu dan adanya, sepertinya ada barang yang masuk sulit masuk ke Indonesia ya karena ada hubungan biaya cukai, sehingga harganya itu sangat melambung sangat tinggi</p> <p>itu yang mungkin menjadi kesulitan karena untuk restitusi juga belum bisa sebenarnya bahan baku tersebut dan untuk dicari supplier lainnya juga belum tentu karena kita masih belum tahu jadi harga bisa murah tapi kan kualitasnya beda</p>
<p>November 10 [20:30 - 20:55], Penulis</p>	<p>oke, berarti memang dilema antara kualitas sama harganya itu ya weh oke, berarti soal operasional mungkin saya sudah cukup nih sekarang saya lanjutin lagi mungkin soal lokasi ko</p> <p>nah, jadi gini, saya mau bertanya ko apakah dari Koko sendiri selaku owner cafe itu ada permasalahan atau hambatan ko dari sisi lokasinya yang saat ini berarti di kawasan peak ya ko ya</p>

<p>November 10 [20:55 - 21:50], Narasumber</p>	<p>[20:57 - 21:11] untuk berpengaruh ke meningkatnya kualitas, sorry meningkatnya jumlah pelanggan yang saat ini terjadi tentu ada karena posisi kami itu sebenarnya di bagian belakang jadi untuk orang yang tidak tahu kami, jadi tidak mungkin akan melihat kami sebenarnya</p> <p>[21:11 - 21:25] jadi orang yang bisa tahu kami itu hanya orang yang benar-benar mencari board game cafe di peak secara online atau memang diajak oleh teman-temannya, jika tidak tidak mungkin ada yang datang kenapa? karena kami ini di posisi belakang dan tidak ada mobil yang lewat sebenarnya di sana</p> <p>[21:26 - 21:36] beda dengan misalnya saya di peak 2 atau di gook island yang memang rukunya di depan jalan jadi orang lewat penasaran dia bisa masuk, kalau tempat kami tidak mungkin ada seperti itu oh itu masalah</p> <p>[21:36 - 21:50] oleh karena itu semua customer kami memang orang-orang yang memang tahu jadi kayak yang tahu-tahu aja sebenarnya itulah yang juga menjadi hambatan sehingga orang-orang baru yang mau masuk datang itu juga kebingung mencarinya</p>
<p>November 10 [20:55 - 21:50], Penulis</p>	<p>oh berarti memang ada masalah buat mencari lokasinya banget ya?</p>
<p>November 10 [21:50 - 22:53], Narasumber</p>	<p>walaupun di wilayah peak 2 oke, nah kalau buat upaya itu apa ada nggak ya yang Halo udah lakuin kok mungkin biar pasang sepanduk atau seperti apa?</p> <p>jujur untuk upaya sendiri sih sebenarnya kami berusaha membuat tempat kami lebih bisa difoto ya gameable dengan tambah mural, dengan tambah pencahayaannya cukup baik, dengan kami merapikan dan membersihkan ya kenapa? karena kami belajar jika kami hanya pasang contoh tadi kalau kira sepanduk, iklan banner, apa semua Mereka tetap tidak tahu tempat kami dimana Tapi dengan kami membuat mural yang baik mereka untuk foto Dan kami buat promos juga jika mereka foto, mereka dapat main gratis dan semuanya Itu membuat kami itu dikenal secara sosial media sebenarnya Karena orang akan lebih lihat Instagram dan Tiktok dibanding lihat sepanduk Itulah alasan kami membuat campaign seperti itu</p>

<p>November 10 [22:53 - 23:00], Penulis</p>	<p>Oke, itu alasannya ya Oke, berarti itu buat hambatan di lokasinya memang berarti tidak terlihat gitu Itu masalahnya kalau buat di Hello Cafe berarti di lokasinya memang masih kurang strategis Masih di belakang berarti ya</p>
<p>November 10 [23:00 - 23:50], Penulis</p>	<p>Oke, itu yang membuat berarti berpengaruh ke mungkin jumlah pelanggan yang saat ini sudah ada Mungkin susah nambah dan jadinya stagnan Itu yang sebabnya terjadi Oke, oke Nah, mungkin selanjutnya nih ko, Kita bakal bahas lagi mengenai kualitas SDM ko Jadi aku juga ada pertanyaan juga ko Tadi kan sudah banyak banget kita bahas tentang kualitasnya SDM yang di Hello Cafe Yang dikedepankan sama Koko sendiri selaku owner dan mungkin para petinggi di Hello Cafe Nah, jadi yang saya mau tanyain mungkin dari Koko sendiri Ada nggak sih kok upaya dari Hello Cafe untuk meningkatkan kualitas SDM?</p>
<p>November 10 [23:50 - 24:50], Narasumber</p>	<p>Jadi untuk peningkatan SDM pertama-tama tentu training ya Karena kita mesti menyesuaikan standar kita pengerjaan gitu Seperti kita misalkan sama-sama bermain board game atau menjelaskan board game Tentu standarnya kan berbeda-beda Dan standar saya yang sudah di bidang ini selama 6 tahun Dan mau jangka 7 Sedangkan standar orang yang masih baru mungkin 3 bulan di bidang ini kan sudah berbeda-beda Jadi kami berusaha membuat training untuk membuat standar Dan tentu menyamakan persepsi Persepsi ini penting, kenapa? Karena sebenarnya pas mengajar board game itu bukan hanya game yang diajarkan Tapi sebenarnya si game master ini sedang seperti mempromosikan dirinya Dia mesti belajar membawa diri dia Jadi secara dia komunikasi, secara dia buat canda, secara dia apa-apa itu mesti benar Kenapa? Karena sama seperti kita mungkin kuliah Mungkin pelajarannya menyenangkan Tapi ketemu dosen yang kurang menyenangkan membuat pelajar itu menjadi memperbesar Itu yang kami pelajari ya Oleh karena itu kami memang</p>

	<p>menaikkan exam di sana Itu hanya untuk sebagai pengajar Dan untuk sebagai yang misalkan kita bilangnya helper, waiters, bagian kitchen apa semua</p> <p>Kami tetap menginstal keramahannya itu Karena kenapa? Karena kan kami punya tagline dan motto itu Friendliness Board Game Cafe in town Jadi kalau misalkan ada pelanggan yang ngomong ke orang kitchen pun Bukan berarti orang kitchen boleh ketos Tapi tetap mesti friendly Tidak seperti itu Upaya-upaya kami sampai sana Lalu tentu untuk SDM-SDM kami sendiri kami berusaha untuk memberikan tunjangan yang cukup baik Sebagai tempat tinggal kami berusaha dia bisa tinggal di cafe</p> <p>Lalu jika bulan ini lagi ramai kami pegang bonus dan sebagainya Tujuannya untuk apa? Jadi kami ingin membuat para tim kami ini merasa Mereka juga mempunyai bagian dari Hello.</p>
<p>November 10 [23:50 - 24:50], Penulis</p>	<p>Nah jadi Tidak hanya ownernya saja ya bagian dari hello, Training kami memang di sana Oke Berarti ada nggak kok berarti kok Buat evaluasi atau mungkin kayak apa pembahasan gitu kok yang berlanjut, Mengenai soal training ini Jadi contoh misalnya mungkin ada evaluasi setelah training yang dilakukan sama tim gitu ko?</p>
<p>November 10 [26:10 - 26:19], Narasumber</p>	<p>Untuk evaluasi setelah training itu memang ada. Tapi saya aku juga belum secara formal ya Jadi belum secara seperti questionnaire atau KPI atau gimana Tapi lebih ke arah personal. Jadi kami lebih berasa kayak menanyakan apakah materi trainingnya cukup pas di tim kami Dan apakah ada pertanyaan yang mungkin dipikirkan oleh anggota hello Atau bahkan seperti kayak dari dulu tuh bingung nih soal ini Tapi dia karena nggak ada yang jelasin di dia pas dia awal-awal bekerja Ini dia lanjutin terus</p> <p>Jadi kami ingin menghilangkan ambiguitas dalam pekerjaan ya Jadi anggapannya masing-masing tim kami tau Oh kalau kita jadi game master masih seperti apa Kita jadi wetsup masih seperti apa dan seterusnya Jadi tidak masing-masing tuh sesuai standar mereka</p>



<p>November 10 [27:12 - 27:56], Penulis</p>	<p>Jadi itu memang dikomunikasikan secara personal Betul Itu yang personalize ya oke kok berarti itu yang dilakuin Nah mungkin karena menurut aku gini kok pembahasan SDM ini mungkin menarik ya</p> <p>Gini ko dari Hello Cafe sendiri memang mengedepankan SDM Kualitas SDM dan mungkin salah satu milarnya adalah pegawai-pegawai yang ada di Hello Cafe Itu yang menjadi pilar utama</p> <p>Maka dari itu mungkin aku mau tanya juga kok buat Koko sendiri Ada nggak kok mungkin KPI yang Koko bisa rincin ke aku gitu kok Atau seperti apa penilaian Koko terhadap pegawai tersebut gitu atau</p> <p>Atau mungkin seperti apa yang Koko bisa pikirkan Yang nanti karena berpengaruh gitu ke kualitas Karena nanti kualitas ini bisa kita nilai untuk ada nggak sih kok masalah di jumlah pelanggan ini</p>
<p>November 10 [27:56 - 28:10], Narasumber</p>	<p>Yang berpengaruh yang terpengaruh karena kualitas SDM Jadi untuk mungkin KPI kita bilang ya Parameter apa sih aku melihat pegawai ini cukup baik tidak baik dan seterusnya Jadi aku cukup biasa itu seperti tadi aku bilang</p> <p>Aku biasa itu akan berbicara dengan masing-masing pegawai satu persatu Sambil bertanya apa yang bikin mereka nyaman tidak nyaman dan sebagainya Dan aku berusaha untuk mendeduksi sebenarnya Jadi kadang-kadang kan kalau misalnya kita secara formal</p> <p>Kadang-kadang tuh orang itu tidak berani ngomong sejujurnya Meskipun dia mungkin ada bahasa kesal dan sebagainya Jadi dengan kita ngomong secara personal seperti itu Aku bisa merincikan siapa yang kira-kira oh ini ternyata ada pegawai yang memang kurang nih disini</p> <p>Kalau misalnya membaca situasi Atau ternyata bacaannya terlalu kasar Atau mungkin kurang menguasai bidang pekerjaannya Jadi dengan bertanya oleh beberapa orang dan saya cross check data-datanya Saya jadi tahu nih si pekerja ini sebenarnya ada kelemahan disini</p> <p>Yang orang lain lihat mungkin dia sendiri tidak sadar Nah kelemahan itulah yang kami akan berusaha untuk trainingkan Bukan kami tegur sebenarnya tapi lebih kayak trainingkan dan coba aja ngomong Karena mungkin ada</p>

	<p>sesuatu yang menyebabkan dia seperti itu</p> <p>[29:04 - 29:18] Oke berarti pendekatan personal itu keuntungannya adalah Kita itu bisa menindaklanjuti gitu ya Pokoknya berarti bisa follow up lagi gitu ya Dan tentu dengan kita support itu yang menurut saya nilai yang terbaik adalah</p> <p>[29:19 - 29:31] Ketika seluruh tim yang awalnya tadi tidak suka oleh orang lain menjadi suka oleh orang lain Karena ternyata ada perubahan yang dilakukan oleh si A Karena berarti intervensi kita itu berhasil Karena kan kalau tidak berarti tidak ada hasilnya intervensi kita</p>
<p>November 10</p> <p>[29:31 - 30:05], Penulis</p>	<p>Betul , oke itu yang mungkin bisa jadi nilai unggul juga ya buat Hello Cafe Karena memang SDM itu memang solid berarti bisa dibilang ya ko ya Betul Oke siap oke kalau kayak gitu ko berakhir sudah mungkin wawancara saya</p> <p>Jadi terima kasih buat waktunya ko Ben sama apa juga pertanyaan apa jawabannya gitu</p> <p>Jadi mungkin buat jawabannya mungkin bisa bermanfaat ke penelitian saya ko nanti Yang saya akan kaji lagi kayak gitu ko Makasih banyak ko selamat sore</p>
<p>November 10</p> <p>[29:04 - 29:31], Narasumber</p>	<p>Sama sama rein, selamat sore</p>

Gerry Gotama (28 tahun, Owner Hello Cafe & Board Game).

Lini Masa	Transkrip
<p>Desember 7</p> <p>[00:00 - 00:57], Penulis</p>	<p>Hai Oke selamat sore buat koger ini perkenalkan kok aku Reinhart</p> <p>Oke jadi disini aku ada melakukan penelitian ko jadi sekarang lagi mau wawancara terkait</p> <p>pihak internal perusahaan nih salah satunya mungkin koger sendiri selaku co-owner berarti di Hello Cafe nah kok</p>

	<p>sebenarnya jadi penelitian ini itu aku mau membahas itu mengenai akar permasalahan gitu ko yang terjadi di Hello, kenapa sih Hello tuh enggak jumlah pelanggannya enggak terus naik gitu cuman stagnan aja dan mungkin bisa kenapa juga bisa beda nih hari libur sama hari kerja timpangnya tuh jauh banget kenapa sih gitu jadi aku mau tahu itu ko</p> <p>Nah mungkin dari yang pertama aku mau tanya dulu dari sisi material gitu dari sisi bahan bakunya kok jadi yang aku mau tanya ke koko sebenarnya ada masalah nggak sih yang koko tahu gitu dan mungkin koko dengar dari pihak operasional dari pihak lainnya tentang misalnya ketersediaan bahan baku atau yang lainnya gitu mungkin ada cerita-cerita ko?</p>
<p>Desember 7 [00:57 - 01:10], Narasumber</p>	<p>oke kalau secara material ya secara material aku rasa sih memang saat ini memang ada gitu lah</p>
<p>Desember 7 [01:10 - 01:14], Penulis</p>	<p>Nah gimana tuh koo?</p>
<p>Desember 7 [01:14 - 03:24], Narasumber</p>	<p>apa namanya kita kan pasti kan punya supplier ya maksudnya gitu nah gimana dari beberapa supplier memang ada beberapa barang yang kita rasa cocok banget nih di satu supplier gitu supplier A misalnya dan kemudian ketika supplier A itu nggak ada barang itu tidak supplier-supplier lain itu tuh nggak bisa mengakomodir kebutuhan kita yang kita harapkan gitu berdasarkan ekspektasi yang awalnya gitu ambil contoh misalnya yang paling nyaman lah kemarin itu kejadian itu di Ayam gitu oke gitu</p> <p>maksudnya kita tahu di Indonesia gitu terutama ya itu supplier A itu banyak banget oke itu rumah potong banyak segala macam nah cuman kemarin tuh kita punya nih setelah kita udah research segala macam kita tahu kita punya kebutuhan misalnya ukuran ayam itu misalnya say segini gitu X lah ya gitu kita bilang nah ketika kita</p>

	<p>mencari supplier lain yang bisa mengakomodir kebutuhan itu yang sama gitu ya sama atau kurang lebih lah ya kita bilangya</p> <p>jadi ada beberapa masalah gitu antara harganya jauh lebih mahal antara pengirimannya tidak bisa disesuaikan dengan penjatuhannya kita gitu nah itu somehow jadi masalah juga beberapa beberapa saat lah gitu walaupun ini sebisa mungkin kayak hal-hal yang esensial ya kayak Ayam gitu itu udah kita tackle lah gitu kita usahain supaya enggak kejadiannya seperti tadi aku bilang gitu namun</p> <p>contoh mungkin kalau Ray juga tahu ada beberapa items yang memang kadang sulit nih untuk diganti alternatifnya gitu contoh kayak kentang segala macam itu ada aja dimana memang kondisinya supliernya itu tidak bisa mengakomodir</p>
<p>Desember 7 [03:24 - 03:34 ], Penulis</p>	<p>jadi dari apa namanya... kemampuan supliernya untuk mengakomodir ke sini ya ko ya berarti apa ni ko upaya Hello paling saat ini berarti sedang mencari alternatif lain dan masih masih</p> <p>contoh kalau misalnya tentang kentang itu gimana kok apa maksudnya gitu ya</p>
<p>Desember 7 [03:34 - 04:09], Narasumber</p>	<p>kalau misalnya tentang kentang itu gimana kok apa lama apa udah ada apa pembahasan lagi lebih lanjut Apa udah ketemu alternatif atau gimana kalau di</p> <p>kita sih sekarang memang lebih banyaknya kita coba cari alternatif makanan lain sih maka jadi Artiannya sekarang kalau misalnya kira kita punya menu A gitu lemak banget kalau misalnya</p> <p>ya itu menu nggak bisa kita supply ke juga susah gitu udah udah daripada kita kasih harapan palsu</p> <p>kan gak lucu gitu, kita kan lebih ke arah sana gitu nah jadi lebih ke arah kita fokusin cari ada gak sih alternatifnya makanan lainnya justru instead of harus makanan itu gitu mungkin dengan rasa yang sama, dengan taste yang sama kita cari lebih ke arah sananya sih</p>

<p>Desember 7 [04:09 - 04:33], Penulis</p>	<p>oke itu yang aku setuju dengan gagasan itu, mungkin aku juga mau tanya juga koko tentang makanan minuman masi ini seputarnya, nah kalau soal bahan bakunya mungkin selain alternatifnya sulit ada gak koko mungkin masalah lain yang koko hadapin ketika koko mendeliver makanan itu, mungkin mau jual ke customer, mungkin kita bahas mengenai packagingnya, harganya dan sebagainya koko apa ada keluhan koko?</p>
<p>Desember 7 [04:33 - 06:21], Narasumber</p>	<p>kalau untuk delivery, mungkin kalau mungkin aku bagi dulu kali ya, secara di dalam cafe sendiri, konteksnya itu masih cukup fine, artinya packaging wise, kemudian apa namanya, presentasi itu masih cukup oke, memang cuman sekarang lagi jadi masalah itu lebih ke arah online foodnya gitu, kayak contoh misalnya kita mau coba mulai garap di popcorn gitu kan ya saat ini kita karena produksinya masih kecil, demandnya masih kecil, otomatis kan secara namanya secara packaging, itu kita belum berani untuk langsung tembak gede gitu, langsung ke vendoring, ya udah kita mau print segini banyak, bentuknya segini sablonnya kayak ginilah, kurang lebih kayak gitu otomatis kita kan masih mencari barang-barang yang ada gitu, mencari barang-barang yang udah dijual lah secara retail, ya terkadang balik lagi namanya kita beli retail kan kita kan depend sama mereka gitu nah itu yang kadang kayak kemarin sempat kejadian bahwa barang packagingnya kita tuh abis, atau berubah kembali ke bulan gitu. So, ya we have to go back to the old packaging gitu. Which jadi beda lagi gitu sebenarnya. Karena kan secara branding jadi kurang apa ya, kurang konsisten lah gitu. Nah itu yang lagi diusahain juga. Jadi selain packagingnya, memang kan untuk online penetrasi dari kita pun juga memang mungkin masih kurang ya. Jadi lagi diusahain secara penetrasinya biar bisa masuk. Karena kalau itu udah masuk, demandnya ada, ya kita kita juga jadinya punya apa ya mungkin, kapabilitas sekali ya untuk langsung tampil packaging nih gitu. Langsung ke pabrik. Gue mau bikin ya berapa? 10 ribu, 100 ribu, kita</p>



	enak ngomongnya.
Desember 7 [06:21 - 06:33], Penulis	Iya, iya. Sorry Ko, aku mau tanya juga, tapi kalau soal budget memang ada tapi? Kalau soal budget memang nggak jadi masalah buat Hello sendiri?
Desember 7 [06:33 - 07:37 ] Narasumber	Banyak penetrasi. Karena aku rasa gini, kalau misalnya kita ngomongin secara budget ya, budget itu kan akan selalu akan diproyeksikan kepada hasil. Ada budget nggak? Duitnya ada, bisa untuk dibakar? bisa, cuma kan kalau hasilnya kita belum, katakanlah gini, kita kalau ngomongin board game, cafe, sama kita ngomongin jualan retail, jualan popcorn gitu ya, itu mungkin 2 hal yang berbeda, satu jualan jasa, satu jualan produk. Jadi effortnya berbeda, cara mainnya berbeda, dan itu yang mungkin masih kita telah ah gitu, karena selama ini kita kan jualan jasa, kita jualan jasa, kita udah tau nih celah-celahnya yang kita bisa masuk tuh dimana sih, apa sih jasa kita tuh bedanya sama jasa yang serupa tuh apa sih gitu loh. Sedangkan kalau produk, ya gampangnya gini, Rey jualan kopi gula aren, aku jualan kopi gula aren, bedanya apa? Sama-sama kopi gula aren gitu. Nggak ada pilihan. Yang beda apa? Ciri khasnya apa? kan adalah kan dari sisi awarenessnya, top of mindnya gitu, secara rasa mungkin kurang lebih sama gitu, tapi kan secara orang ingetnya ke siapa.
Desember 7 [07:37 - 07:43], Penulis	Iya, interest-nya, terus gimana cara dia buat beli lagi ya, kok poin betul?
Desember 7 [07:43 - 07:50], Narasumber	Betul., jadi memang totally different ya kok ya dari sisi yang biasa mungkin Hello lakuin di bidang makanannya di sini dan di online.
Desember 7 [07:50- 08:28], Penulis	Itu yang sekarang jadi Hello pikirin juga. Oke, sip. Oke ko. Kalau dari situ makanan miuman kita udah mungkin boleh berlanjut nih ko. Sekarang tadi Koko sempet bilang tentang jasa dari Halo Cafe ini. Sekarang aku mau bahas mungkin agak internal ya ko. Nah, jadi yang pertama itu mungkin Hello itu ko

	<p>sebenarnya dia itu cafe-nya itu punya keunggulannya itu apa sih ko?</p> <p>Maksudnya dari sisi perusahaannya sampai bisa bertahan 6 tahun ini gitu. Itu apakah ko ada cerita gitu ko?</p>
<p>Desember 7 [08:28 - 10:59], Narasumber</p>	<p>Hmm, oke. Mungkin kalau misalnya ditanya keunggulannya, mungkin aku nggak bilang keunggulan kali ya.</p> <p>Aku mungkin bilang perbedaannya kali ya. Oke. Yang aku lihat. Yang aku perhatikan sendiri gitu ya. Aku nggak bilang dari mana-mana. Aku cuma ngomong dari aku sendiri aja. Secara kita di Board Game Cafe, aku rasa ujung tombaknya kan sebenarnya adalah di pengajar gitu.</p> <p>Dimana yang aku lihat dari beberapa tempat lain, mereka kayak mendidik orang untuk jadi robot yang bisa standby di meja gitu.</p> <p>Yang ngomong dengan hal yang sama. Kayak, kayak, ya kayak kamu ke Roxy, kamu dengar mbak-mbak ngomong hal yang sama setiap hari gitu. Jadinya apa sebutannya ya.... Template kali ya?</p> <p>Sedangkan di aku mungkin yang aku lebih tonjolin adalah aku nggak mau di sini orang-orang datang buat ngajar gitu. Aku mau orang-orang datang buat temenan gitu.</p> <p>Sehingga ya mungkin kalau misalnya dikaitkan dengan gimana Hello dalam tanda kutip bisa bertahan, salah satunya adalah mungkin karena kita kan lebih banyak di retention customer. Kita lebih banyak di returning customer.</p> <p>Instead of new customer. Ya ada good side-nya, ada bad side-nya juga. Cuma ketika kita lagi nggak dalam kondisi bisa mencari new customer, those loyal customers itu masih ada gitu.</p> <p>Sehingga kita nggak depend sama kalau besok uang hanya dari orang baru, aku mati. Sehingga dari sisi itulah kita jadinya masih bisa bertahan dalam tanda kutip masih ada pemasukan.</p> <p>Loyal customers kita juga kita udah tahu kurang lebihnya mereka kalau spending bisa keluar dari uang berapa gitu. Sehingga itu yang jadi salah satu apa ya mungkin perbedaannya karena kita nggak fokus di grabbing new customers gitu.</p> <p>Jadi mungkin kan kalau misalnya kita apa ya kita jualan</p>

	<p>barang-barang yang umum lah gitu ya, kan kita sebisa mungkin kan tembak itu barang ke orang baru terus. Iya, pasti. Supaya orang tahu, tahu, tahu, tahu, tahu dan segala macam.</p> <p>Ya mungkin ini bad side-nya kita mungkin saat ini belum sampai terlalu fokus ke sana. Hmm. Jadi, on the other hand, yang kita lakuin selama ini adalah setiap orang yang datang ke sini kita maksimalin supaya mereka bisa datang lagi. dimana ya memang dari performance dari masing-masing orang yang kerja di cafe gitu. Which is dari game masternya, yang paling depan gitu lah ya.</p> <p>Yang paling depan dan setelahnya semua staffs pun kita make sure bahwa ya datang ke sini as a friend gitu. Ya. Pulang as a friend juga.</p>
<p>Desember 7 [10:59 - 11:38], Penulis</p>	<p>Oh berarti aku lumayan takjub kok karena itu kan strategi yang udah dilakuin 6 tahun dan it works.</p> <p>Dan cafe ini sudah bertahan lama dengan berarti dengan memaintain customer yang sudah ada. Jadi itu kan dengan cara ya ningkatin kualitas mungkin tentang friendliness gitu.</p> <p>Tapi mungkin aku mau bahas, menggali kok lebih lanjut tentang bad side-nya. Tadi Tentang Koko tadi sempat mention kan ada sisi buruknya juga tapi di sisi baik kan kita bisa bertahan.</p> <p>Tapi mungkin apa sisi buruknya yang saat ini tuh Halo jadi kayak kesulitan kok untuk berkembang gitu. Karena ini kan kita pembahasannya mengenai masalah, akar permasalahannya gitu kok dari jumlah pelanggan. Gimana tu ko?</p>
<p>Desember 7 [11:38 - 13:06], Narasumber</p>	<p>Kalau misalnya secara bad side udah pasti yang kita apa ya, yang mungkin kita masih jadi struggle ya. Hmm.</p> <p>Adalah untuk akuisisi customer-customer di weekday terutama gitu. Haa gitu ya.</p> <p>Tadi mungkin Ray juga sempat mention bahwa kan ada kepemimpinan nih dari weekend sama weekday gitu. Dimana memang itu yang sekarang lagi menjadi fokusnya kita, jadi challenge kita.</p> <p>Gimana kita mau mentargetkan orang-orang yang bisa nih hadir di weekday gitu. Sehingga ya dengan beberapa cara lah ya. Ya.</p>

	<p>Secara planning mungkin udah ada beberapa. Cuma yang udah pasti yang kita tau bahwa kan weekday itu gak mungkin diisi sama orang-orang kerja. Betul. Ya bisa. Tapi maksudnya sangat-sangat sulit gitu.</p> <p>Sehingga memang nanti secara apa ya, secara planning pun memang kita akan fokus lebih ke spesifik nih mungkin anak sekolah sampai anak kuliah doang gitu.</p> <p>Jadi itu yang kita lagi mau fokusin. Kita juga lagi jalanin di marketing buat nge-grab customer-customer baru nih gitu.</p> <p>Karena kita udah tau secara strategi untuk return the customer sudah cukup works. I mean our services is quite good.</p> <p>And then sekarang kita kan mau fokus ke gimana sih kita mau grab customer-customer baru ini gitu. Supaya ya dalam tanda kutip bisa berkembang Hello Cafe-nya sendiri gitu.</p>
<p>Desember 7 [13:06 - 13:16], Penulis</p>	<p>Berarti ini larinya kok nanti ke campaign gitu kok? Atau semacam ada promo gitu? Atau gimana kok mungkin?</p>
<p>Desember 7 [13:16 - 14:23], Narasumber</p>	<p>Kalau mungkin yang bisa aku bilang nanti kita akan lebih banyak main fokusnya di promo sama event sih.</p> <p>Oke. Gitu. Karena kita udah tau bahwa... Apa ya? Ya Board Game Cafe sendiri itu tuh adalah satu bisnis yang memang hidupnya dari physical store. Physical store ya. Gitu.</p> <p>Jadi I mean mungkin kemarin kan juga kita udah ketemu sama Covid. Kita udah lihat sendiri gitu bahwa secara online our presence is not there. Iya betul. Sehingga memang hidupnya dari physical store-nya gitu.</p> <p>Nah dari karena itulah karena orang sudah punya habit untuk datang ke Board Game Cafe. Mungkin ke Hello salah satunya.</p> <p>Itu yang aku mau gunain sebagai apa ya mungkin cara untuk grab customer baru yaitu dengan bikin offline event. Oke. Oh offline event itu ya? Iya.</p> <p>Bikin lomba, gathering, ada beberapa planning terutama dari Board Game dan juga dari F&amp;B juga ada.</p> <p>Yaitu harapannya nanti bisa nge-grab mungkin bukan belum sampai customer tapi mungkin nanti nge-grab</p>

	awareness-nya dulu gitu loh.
Desember 7 [14:23 - 15:35], Penulis	<p>Oke.</p> <p>Karena itu mungkin awareness itu mungkin jadi problemnya Hello ini buat saat ini yang tadi Koko udah sempet mention juga penjualan makanan yang online. Dan itu berarti mungkin masalah yang jadi Hello hadapin sekarang juga masuknya ke itu juga ya.</p> <p>Karena mungkin nggak ada atau minimnya customer baru jadinya mungkin Hello sendiri jadinya butuh effort lagi untuk ngebuka campaign. Betul. Dan untuk generate new business.</p> <p>New customer. Betul. Oke. Tapi memang udah ada idenya. Oke. Saya suka. Oke. Ko mungkin itu kan dari sisi tadi makronya ko mungkin kita masuk ke internal lagi nih balik lagi.</p> <p>Nah tadi Koko udah jelasin juga kalo Hello Quality itu dari segi servicenya itu ditonjolkan.</p> <p>Apakah dari SDM ini itu ada evaluasi kok semacam kayak mungkin bagaimana cara Koko sebagai owner ini atau pihak manajemen itu dalam memanajemennya. Untuk maintain kualitas dari SDM-nya gitu.</p> <p>Mungkin ada cerita-cerita kah koo?</p>
Desember 7 [15:35 - 16:40], Narasumber	<p>Kalo untuk maintain SDM ya mungkin salah satu yang salah satu yang jadi fokusnya kita adalah karena aku pribadi cukup idealis dulunya gitu.</p> <p>Jadi untuk orang-orang yang maksudnya bisa kerja di sini gitu ya itu memang rata-rata aku handpick gitu. Oh.</p> <p>Aku handpick, aku liat potensinya dan ya karena kita servicenya balik lagi gitu.</p> <p>Ya aku apa namanya bener-bener perhatiin gimana caranya orang-orang atau SDM-SDM yang bareng sama kita itu yang ngehandle orang lain kan gitu.</p> <p>Sehingga apa namanya untuk evaluasinya sendiri pun itu setiap bisa dibilang mungkin setiap minggu sampai setiap bulan itu pasti kita evaluasi. Kemudian juga kita juga berharap sih dari training-trainingnya. Yang kita kasih itu juga bisa nunjukin plus kita juga selalu lebih banyak ke sharingnya sih gitu.</p>

	Sharing-sharing gimana sih kita misalnya ngehandle customer A, ngehandle customer B itu dengan kondisi-kondisi tertentu itu harus seperti apa.
Desember 7 [16:40 - 16:48], Penulis	Jadi kayak forum terbuka mungkin maksudnya Koko ya.
Desember 7 [16:48 - 16:51], Narasumber	Nah iya betul rei..
Desember 7 [16:51 - 17:00], Penulis	Oke dengan forum terbuka itu. Nah mungkin sejauh ini Koko ada nggak mungkin cerita atau keluhan gitu Koko saat ini dengan sistem yang kayak gitu. Dengan berarti caranya itu berarti lebih ke forum terbuka dan personal berarti. By hand pick tadi. Nah itu Koko mungkin ada minusnya gitu Koko. Aku mau cari tau mungkin ada yang Koko bisa ceritain.
Desember 7 [17:00 - 19:39], Narasumber	Minusnya udah pasti lebih effort. Udah pasti. Maksudnya karena kan ya mungkin berkali-kali karena ke idealisannya aku tadi. Ya aku harus extra effort untuk mencari orang. Aku perhatiin ke orang lebih personal, Aku harus interview orang lebih banyak. Aku harus training lebih apa ya. Lebih keras gitu. Karena aku mau orang-orang disini punya standar kan seminimal aku gitu. Makanya pasti makan waktu yang lama Which is pasti nggak ya balik lagi. Kita kalau ngomong yang sebelumnya kalau kita bikin robot kan gampang gitu. Kalau kita bikin robot ya aku tinggal bikin sales script dari semua game, dari semua menu, dari semua jualan. Udah kasih aja hafalin aja. Itu segampang itu. Cuman mungkin itu yang jadi apa ya jadi hal yang memang effort. Tapi... Pembeda gitu. Itu jadi pembeda dan jadi ciri khas kita gitu. Ya kalau dibilang capek, capek gitu. Maksudnya artinya lebih ke arah mungkin ya capek nge-handlenya lagi karena harus dari awal dan segala macam. Cuman aku rasa dan apa yang aku udah alami sendiri ya selama 6 tahun terakhir. Aku ngedidik orang ya anggap lah ya mungkin mau 20-30 orang lah ya. Oke. Ya itu nggak mengecewakan sih hasilnya gitu. Ya paling

	<p>yang mengecewakan memang... 1-2 orang ya 5-10% oke lah. Imagine of error gitu kan. Iya betul. Ya mungkin aku yang salah handpick mungkin apa kan itu wajar.</p> <p>But sejauh ini sih belum pernah sampai ada yang kayak udah di handpick gagal maning lah gitu. Tapi track recordnya bagus kok ya sejauh ini ya.</p> <p>Secara ininya masih oke lah gitu. Karena hasilnya oke. Oke. Sip, sip, sip. Paling itu sih kayak mungkin lebih kayak effort aja lah. Kalau dibandingin sama ya yang bikin... Mungkin yang bikin SPG. Kan konsepnya sama adang konsepnya minat sama-sama jualan sama-sama menjelaskan. Iya betul. Kan konsepnya kan kayak SPG sebenarnya. Cuma kalau SPG semua... Ya contoh kita ngomongin SPG rokok. Rokok ya? Ah udah selesai jualan rokok. Ngomongnya sama gitu. Betul.</p> <p>Tapi kan yang membuat satu SPG menjadi bagus kan adalah gimana caranya dia bisa mencari celah itu kan. Nah di sini mungkin orang-orang yang handpick ini lah yang udah aku bekalin celahnya. Oke. Cara ngomongnya emang terserah lu. Oh oke. Cuma celahnya itu yang bisa lu pake. Ini loh celahnya, ini loh celahnya, ini loh celahnya. Oke berarti tipsnya lah jatuhnya ya kok ya. Dimana nanti dia mau ngebungkus. Itu yang kita review. Oh bungkus yang gini kurang... Mungkin kurang gini, kurang gini, kurang gini gitu.</p> <p>Itu yang kita review. Cuma memang secara lisan</p>
<p>Desember 1 [19:39 - 20:27], Penulis</p>	<p>Menarik, menarik. Oke kok. Oke terima kasih kok informasinya.</p> <p>Nah berarti yang aku bisa tangkap dari Koko mungkin komunikasi yang terjalin tuh sangat berarti sangat erat ya. Berarti personal jatuhnya kok ya. Iya. Oke itu yang aku mau tanya.</p> <p>Nah mungkin selanjutnya lagi aku tadi udah bahas tentang service. Kita udah bahas tentang service. Mungkin selanjutnya lagi kita bisa bahas kok tentang operasional jatuhnya.</p> <p>Ke tools yang dipake buat Hello Cafe ini buat operasional perusahaan kok. Nah mungkin dari sisi kita bisa bahas lagi balik lagi kita ke minuman makanan tadi.</p> <p>Nah Koko dari owner sendiri kok apakah ada nih kok</p>



	<p>masalah. Masalah.</p> <p>Mungkin Koko bisa ceritain tentang keluhan Koko mengenai alat yang dipake kok buat operasional perusahaan. Mungkin ada cerita Koko buat masalah itu</p>
<p>Desember 1 [20:27 - 21:38], Narasumber</p>	<p>Kalo dibilang masalah sih engga.</p> <p>Cuma mungkin dalam tanda kutip lah ya itu masih bisa ditingkatin gitu. Oke. Cuma dari aku pribadi dan mungkin dari beberapa siapa-siapa yang lain.</p> <p>Kita ngerasa bahwa untuk keluarin uang lagi. Untuk penambahan hal yang tidak terlalu signifikan. Masih bisa ditahan lah gitu.</p> <p>Karena kita beberapa kali kita juga tanya gitu. Maksudnya mungkin salah satunya yang paling keliatan adalah. Kita waktu itu sempet komunikasiin sama tim kitchen. Karena kita kan beda lantai ya. Kitchen sama bar plus sama kasir gitu.</p> <p>Itu kan beda lantai. Dan kadang kan itu kan perlu komunikasi juga gitu ya. Pasti. Artinya perlu. Mungkin ya. Kalo mungkin Rey atau. Itu pernah ke apa? Pernah ke restoran-restoran yang cukup besar.</p> <p>Itu kan biasanya mereka sudah punya POS dan printer dari masing-masing divisi kan seperti itu. Oke. Nah. Kita juga sempet tanya nih sama divisi kitchen gitu misalnya kan ya. Kayak lu mau gak ditambahin kayak gini biar lebih gampang segala macam. Tapi setelah dikomunikasikan pun memang menurut dari tim kitchen pun. Itu tidak terlalu signifikan. Oke. Sehingga ya kita rasa. Oh iya kalo memang dari dulu nya belum. Ya kita gak tambahin.</p>
<p>Desember 1 [21:38 - 21:51], Penulis</p>	<p>Oke. Jadi walaupun budget sudah disiapkan. Tapi kalo memang gak terlalu diperlukan ya udah gitu ya ko</p>
<p>Desember 1 [21:51 - 22:49], Narasumber</p>	<p>Betul rein, Kemudian mungkin hal yang signifikan lagi kan kalo misalnya di F&amp;B terutama di restoran ataupun di cafe.</p> <p>Itu kan sebenarnya lebih banyak di inventory. Di stock of 6 dan di inventory gitu ya. Nah.</p> <p>Untuk inventory sendiri pun karena kebetulan dari kita.</p> <p>Kita lebih banyak main barang-barang fresh. Artinya bukan barang-barang hidup tapi barang-barang yang stocknya itu fresh. Iya betul. Bener-bener kalo bisa tuh 3 hari udah di stock. 3 hari di stock. 3 hari di stock.</p>

	<p>Iya. Jadi kita bukan main yang sekali beli tahan sebulan. Sekali beli tahan sebulan. Sehingga pergeseran barangnya tuh cukup cepat. Nah. Oleh karena itu karena pergeseran barangnya cukup cepat.</p> <p>Kita jadinya juga belum terlalu membutuhkan kayak contoh POS yang memang punya fitur untuk mengatur stock. Gitu. Dibilang butuh bisa dipake kan?</p> <p>Bisa. Karena apakah perlu penambahannya dari kita? Kita ngerasa itu belum terlalu signifikan. Gitu. Balik lagi karena dari awal buka pun kita sudah menerapkan sistem ini gitu. Sistem dimana stocknya itu memang sebisa mungkin cepat. Itu yang fast moving semua. Iya betul. Buat menjaga freshnya itu lah ya.</p> <p>Kualitas makanan lebih jatuhnya dan minuman.</p>
<p>Desember 1 [22:49 - 23:22], Narasumber</p>	<p>Nah tapi dengan strategi atau dengan yang Koko bilang barusan. Ada nggak kok mungkin kayak error lah jadi jatuhnya? Miss gitu.</p> <p>Mungkin yang bisa ngakibatin fatal bagi Helo sendiri gitu. Ada cerita mungkin?</p>
<p>Desember 1 [23:22 - 25:33], Narasumber</p>	<p>Kalau misalnya miss udah pasti lah ya.</p> <p>Kita nggak mau mengungkiri mau siapapun namanya yang kerjanya masih manusia pasti ada missnya. Betul. Namun kalau sampai se-fatal let's say sampai anggaplah gitu.</p> <p>Habis total barang ternyata nggak ada atau hilang. Kalau hilang mungkin nggak pernah. Tapi miskalkulasi stock pernah. Misskalkulasi stock. Misskalkulasi stock pernah gitu. Yang artinya sebenarnya ini juga aku nggak bisa bilang karena tools ya.</p> <p>Tapi memang karena ada beberapa faktor. Salah satu faktornya adalah waktu itu kejadiannya adalah di hari tersebut cafe nge-blood up. Customer-nya banyak gitu.</p> <p>And then kita udah prep based on normal situation. Kita nggak nge-prep based on kayak yang bener-bener bagus lagi. Ya sabtu isu sabtu gitu.</p> <p>Tapi kan kita nggak pernah tau ya siapa yang datang dan segala macem. Betul. So that day semua stock kita tuh abis. Jadi semua stock makanan bisa dibilang abis lah gitu.</p> <p>Kita hampir nggak bisa jualan lah.</p> <p>Bukan karena kita nggak beli tapi ya memang lagi kebetulan aja gitu. Customer datang 100 lebih semuanya</p>

	<p>pesen makan. Which is kan nggak usual juga gitu. Yes betul.</p> <p>Yang biasanya biasanya paling cuma 30 sama 40 out of 100 gitu lah 25%. Ini tiba-tiba bisa full semuanya pesen gitu loh.</p> <p>Jadi kalau dibilang mis apa ya kayak tadi yang kamu bilang mungkin secara fatal. Iya fatalnya. Mungkin sih belum sampai bagaimana banget gitu. Ini secara dari stocks dan tools ya.</p> <p>Tapi yang pernah mungkin lebih kejadian kayak gitu. Jadi karena kita nge-stocknya by normal situ ya. Itu good shit happens sih ya sebenarnya ya.</p> <p>Good shit happens ya terjadi hal seperti waktu itu. Hampir nggak jualan sama sekali. Karena udah nggak ada bisa dijual gitu. At that day gitu. Padahal kalau misalnya kita nge-stock lebih banyak kan mungkin lebih oke.</p> <p>Tapi kan mereka jadinya kan tidak fresh</p>
<p>Desember 1 [25:33 - 25:43], Penulis</p>	<p>Ya jadinya saling ini lah saling. Mengaruhi lah jadinya jatuhnya ya. Oke gue ngerti-ngerti ya ko. Oke menarik gitu ko.</p> <p>Nah mungkin kalau memang buat mengecekannya itu sendiri. Memang ada person in charge-nya memang ko. Atau itu dilakukan oleh bareng-bareng aja? Atau nggak ada yang ngatur gitu?</p>
<p>Desember 1 [25:43 - 26:07], Narasumber</p>	<p>Kalau untuk pertanyaan Ray yang barusan. Itu udah emang udah ada. Jadi masing-masing PIC-nya jadi dari kitchen udah ada, bar udah ada. Dan ada satu orang yang nanti bakal nge-QC-in gitu. Yang bakal ngumpulin datanya, collect.</p> <p>Kita store datanya itu sudah ada. Cuma memang secara ini karena kita tidak pakai sistem ya otomatis masih manual.</p>
<p>Desember 1 [26:07 - 26:18], Penulis</p>	<p>Oh itu dia ya.</p> <p>Berarti nggak ada sistem yang kayak membantu itu maksudnya ya. Berarti masih pure manual.</p>

<p>Desember 1 [26:18 - 26:26], Narasumber</p>	<p>Betul rei masih pure manual</p>
<p>Desember 1 [26:26 - 26:55], Penulis</p>	<p>Berarti aku sudah aman nih kalau soal alat tools itu aku sudah paham. Nah mungkin selanjutnya lagi tentang aku mau bahas proses ko. Jadi sekarang ini dari tools atau dari sistem atau flow-nya hello. Itu apakah dari koko sendiri menemukan sebuah permasalahan. Contoh. Misalnya dari koko sendiri dari pihak manajemen ke kitchen. Dan terus dari head kitchen nanti mungkin kalau head operasional itu apakah ada permasalahan ko. Kayak dari koko sendiri mungkin nanti ke head of human resource gitu. Dan segalanya. Ada cerita mungkin ko?</p>
<p>Desember 1 [26:55 - 27:43], narasumber</p>	<p>Kalau misalnya secara koordinasi ya. Iya koordinasi jatuhnya. Mungkin saat ini yang jadi permasalahan adalah kita masih belum terbiasa untuk menggunakan. Project management tools gitu. Kayak contohnya. Kayak Trello, Notion, teman-temannya lah gitu. Karena semuanya basisnya dari awal itu kan lisan gitu. Which kalau kita semua tahu namanya koordinasi secara lisan potensi lupa itu sangat besar. Betul itu dia. Karena tidak ada dokumentasi kan. Betul. Mungkin itu yang masih jadi problem terkadang gitu ya. Oke. Belum ada karena kebiasaan masih lisan. Nggak ada dokumentasi. Kemudian jadinya kayak. Karena lupa, lupa, lupa, lupa, lupa, lupa. Itu ya kadang suka nggak on track aja gitu loh waktunya gitu. Dalam pekerjaan apa jadi nggak on track, jadi nggak on track gitu.</p>
<p>Desember 1 [ 27:43 - 28:22], Penulis</p>	<p>Oh memang kalau Oh kalau misalnya buat mencari supplier Berarti bukan ranahnya ko gani berarti ya Oke berarti nanti Apa saya bertanya lagi ke Informan lain oke Berarti kalau udah kayak gitu ko Aku sih sudah selesai berarti yang bisa aku Mungkin recap adalah Buat masalahnya sendiri itu Dari sisi lokasinya mungkin dari Apa nggak strategis Di belakangnya di belakang Rukan eksklusif dan mungkin</p>

	<p>Centernya itu adalah sekarang udah Dua ya ko ya dimana mungkin Uдах waktunya itu Apa Apa namanya buat pik satu itu Uдах selesai gitu bahkan gitu Nah mungkin juga nanti</p> <p>Jadi di sisi toolsnya juga ada Dari sisi internet gitu kan Nah dan dari sisi Terakhir gimana Si karyawan atau pegawai Gitu untuk menyampaikan Value atau visi yang udah</p> <p>Diterapkan di Hello Cafe ini saat Berdiri gitu ya gimana Menyampaikan approach nya Friendly nya seperti apa oke deh Berarti kalau kayak gitu ko Gani terima kasih Buat waktunya Saya sudah selesai dan</p> <p>Waktunya makasih aja ko Buat interview ini semoga Bermanfaat Buat apa Membaca disini juga informasi dari ko ko Nanti selanjutnya Kita bakal berbincang lagi Terima kasih ko</p>
<p>Desember 1 [28:22 - 29:03], Narasumber</p>	<p>Kalau sekarang itu mungkin yang masih jadi struggle nya kita adalah kita.</p> <p>Belum bisa manage community yang udah kita bangun juga sih. Jadi mungkin adanya seorang community manager itu mungkin jadi bagus juga gitu ya.</p> <p>Karena kan artinya komunitas ada nih orangnya ada gitu. Namun kan mereka perlu di engage ya. Iya betul. Kalau kita cuma bikin wadahnya tapi nggak diakopin kan juga sama aja gitu. Nah mungkin itu yang sekarang lagi jadi struggle nya kita.</p> <p>Karena sekarang wadahnya ada yang engage nya yang nggak ada. Oke. Iya betul. Karena ya segimana om?</p> <p>Ya yang bisa mengakses bukan misalnya yang bisa ngajak mereka berinteraksi itu yang masih dikit lah.</p>
<p>Desember 1 [28:22 - 29:34], Penulis</p>	<p>Inisiatornya lah ya berarti ya. Iya. Oke.</p> <p>Tapi yang aku mau bilang berarti Hello sendiri tuh pelanggan yang memang sudah ada dan udah di maintain udah gede juga.</p> <p>Dan memang sudah di ada wadahnya tapi belum ada person in charge yang mau inisiator ke situ. Dan mungkin lagi masih diskusi kok untuk soal itu.</p> <p>Atau apa ada Koko ada rencana gitu untuk buat engage nya gitu kok. Ada campaign nya dan sebagainya?</p>

<p>Desember 1 [29:34 - 30:54],Narasumber</p>	<p>Iya. Nah jadi kalau untuk secara rencananya memang sesuai dengan yang tadi pertama itu yang aku pernah bilang.</p> <p>Jadi untuk event-event itu sudah pasti kan akan kita lihat. Oh dari event ya. Iya. Karena kan buat apa kita udah ada orang tapi kita nggak optimalin gitu kan.</p> <p>Nah salah satunya memang nanti dari event, dari event-event yang kita mau bikin yang kita pasti tempo ke mereka gitu. Kemarin udah sedang mencoba jadi kebetulan ada orang kanan mau bikin kayak kelas gitu.</p> <p>Kayak bikin workshop. Dan dari aku randomly lempar aja ke komunitas gitu kan. Dan maksudnya ada yang respon ternyata gitu loh.</p> <p>Which is even though kelasnya sama sekali tidak berhubungan dengan F&amp;B ataupun dengan game gitu ya. Waktu itu kebetulan workshopnya itu adalah bikin perfume gitu. Which is nggak ada hubungan sama sekali.</p> <p>Tapi ya ternyata masih ada gitu yang interested gitu. Yang maksudnya bisa nge-reach out balik ke aku gitu. Betul. Ya soalnya aku rasa secara komunitas itu ada orang-orangnya. Secara niat juga ada.</p> <p>Ketika nanti kedepannya memang aku udah rencana untuk bikin event-event yang memang lebih konsepnya lebih cocok lah ya. Mungkin lebih ke game ataupun ke F&amp;B-nya sendiri.</p> <p>Diharapin itu bisa meningkatkan engagement juga buat ke komunitas lah gitu. Jadi di luar kita cari customer baru ya yang dalem juga kita fokusin duluan</p>
<p>Desember 1 [29:34 - 31:16],Penulis</p>	<p>Iya betul. Oke. Menarik, menarik kok. Oke loh.</p> <p>Mungkin dari sisi pelanggan sendiri aku udah cukup banyak mengetahui. Mungkin selanjutnya itu tentang ini ya kok. Hello Cafe-nya ya terutama lokasi nih kok.</p> <p>Nah selanjutnya nih aku mau bahas mengenai masalah nih kok yang terjadi mungkin kok. Kok ada cerita mengenai lokasi hello sendiri kok. Apakah ada keluhan atau masalah gitu kok dari lokasi hello gitu?</p>
<p>Desember 1 [31:16 - 33:10],Narasumber</p>	<p>Oke.</p> <p>Kalau untuk secara lokasi tentu saja ya namanya kita tidak di pinggir jalan ya. Gitu ya. Tentu saja pasti ya ada lah certain problem gitu.</p>

	<p>Terutama mungkin dulu-dulu ya di early mungkin 1-2 tahun pertama itu memang masih ada aja lah gitu. Yang nanya gitu kadang bilang G-Maps-nya beda gitu.</p> <p>Itu memang terjadi gitu. Sekarang sih udah nggak terlalu gimana banget. Karena walaupun lokasi kita dalam tanda kutip tidak apa ya tidak di pinggir jalan atau gimana. Ya nggak langsung kelihatan lagi.</p> <p>Cuma secara lokasi yang kita. Kita punya apa ya punya. Power atau celah. Iya power lah ya. Karena parkir kita luas. Karena ya namanya daerah ruko gitu.</p> <p>Ditambah lagi di daerah ruko kalau di satu minggu. Sebelah kiri kanan kita kan mostly kan tempat les. Jadi kosong gitu. Jadi kalau orang datang satu minggu itu secara buat parkir enak banget.</p> <p>Jadi memang pastilah ada plus minus gitu ya. Kita semua juga tahu lah mungkin namanya di pantai indah kapuk. Ya lu di belakang pasti lebih murah.</p> <p>Which is kan lokasi ini kan sebenarnya kan nggak hanya dari sisi awareness. Tapi kan juga berpengaruh ke sisi operasional, ke finance dan banyak hal lain.</p> <p>Nah sehingga lokasi yang sekarang ini aku rasa cukup pas sama apa yang kita lakuin sekarang. Dengan kekurangannya yang ada.</p> <p>Tapi nge plus juga kayak di tempat lain gitu. Iya betul. Di sisi. Seperti yang tadi di sisi finance nya. Ya ada jadinya ada celah yang kita bisa pergunakan gitu. Supaya ya kita bisa survive, kita bisa maintain.</p> <p>Masih profit juga gitu.</p>
<p>Desember 1 [33:10 - 33:46],Penulis</p>	<p>Ya itu yang bisa. Itu plus minusnya lah. Oke bro. Tapi mungkin kalau berarti yang koko maksudnya bilang itu adalah. Dari dibalik dari kelemahannya tadi.</p> <p>Ada tiba-tiba keuntungannya yang sangat mungkin bisa bikin hello to make survive juga gitu 6 tahunnya. Oh gitu menarik bro. Nah mungkin aku juga mau tau kok.</p> <p>Berarti kalau misal dari sisi lokasinya itu. Apakah koko sendiri tuh ada cara gitu untuk gimana sih. Pahangan itu yang baru nih. Contoh kita ngomongin yang baru.</p> <p>Yang belum tau hello sama sekali. Itu untuk tau gitu kok.</p> <p>Dan dateng kesini dan mungkin bisa jadi customer loyal. Tapi kita gak tau. Tapi gimana caranya customer yang gak</p>



	tau apa-apa ini dateng kesini. Itu pertanyaannya ko?
Desember 1 [ 33:46 - 34:48],Narasumber	<p>aku terutama fokusin di Google gitu.</p> <p>Jadi ya misalnya kayaknya saat ini Google emang masih salah satu jadi yang paling gede ya. Cara untuk secara ini ya.</p> <p>Jadi eksistensi aku di Google secara bisnis itu sudah lebih bagus. Kita tinggal nanti terus. Plus kita juga ngiklan juga di Google. Emang yang tujuannya untuk ngasih direction ke sini.</p> <p>Supaya lebih gampang. Jadi harapannya memang lebih bisa diakses lah gitu.</p> <p>Dan kita selalu tanya juga sih kalau memang yang baru tau dari mana dan segala macam. Karena kan kadang kita juga pengen tau. Nyasar gak sih kesini gitu loh. Karena berdasarkan pengalaman dulu itu banyak banget yang nyasar gitu.</p> <p>Yang kayak kasarnya harusnya gang ini jadi gang depan gitu. Dan segala macam. Ya puji syukur sih belakangan ini udah berkurang. Udah berkurang. Hampir gak pernah lah bisa dibilang.</p>
Desember 1 [ 34:48 - 35:10], Penulis	<p>Oke bagus lah. Sip.</p> <p>Oke berarti gak kerasa nih ko. Berarti udah semua aspek yang aku bahas dan aku tanyain. Dan aku udah cukup tau dari cerita ko-ko dan menarik itu semua.</p> <p>Aku cuma bilang aja thank you ko buat waktunya, kesempatannya. Semoga ini penelitian ini bisa nanti aku analisis dan berguna buat Helo sendiri. Makasih ko. Terima kasih banyak</p>
Desember 1 [ 35:10- 35:11], Narasumber	Selamat malam

Ian Kurniadi. (28 tahun, Manajer Operasional Hello Cafe & Board Game).

Lini Masa	Transkrip
November 28 [00:00 - 00:45], Penulis	Halo Ko, ini pagi lah ya berarti ya, Ko, jadi aku disini tuh mau nanya-nanya sama Koko lah, nanya-nanya, gak singkat sih, lumayan banyak, tapi tentang operasional Hello Ko. Karena dari penelitian ini atau penelitian yang

	aku lakuin Ko, itu tentang Halo, yang mau ngebahas apa sih sebenarnya kayak hambatan atau masalahnya Hello selama ini gitu. Terutama kalau aku wawancara dengan Koko selaku manajer operasional berarti tentang operasionalnya, aku mau tau, aku mau gali lebih dalam Ko, makanya aku minta waktu dan kesempatannya gitu. Aman Ko?
November 28 [00:46 - 00:47], Narasumber	Aman, aman. Sip
November 28 [00:47 - 00:49], Penulis	oke terima kasih. Jadi yang pertama. Apa nih Ko, sebenarnya aku mau bahas masalah yang Hello hadapi itu dari lima sektor sih, tapi ini kita santai aja lah ya, yang pertama tuh aku mau bahas sebenarnya, kalau dari sisi bahan baku tuh kayak Hello tuh ko supliernya ada masalah gak sih Ko?
November 28 [01:11 - 01:19], Narasumber	Selama ini kita ganti-ganti itu berdasarkan kebutuhan. Jadi kalau misalkan dulu. Itu, pokoknya standar utama kita pasti kualitas, kualitas rasa oke, kita pake, kita continue, tapi ada titik dimana kenaikan harga bahan baku per tahun itu udah gak bisa kita subsidi lagi, jadi kita mesti opt ke opsi lain, kadang yang lebih murah, kadang yang setara, tapi mungkin harganya beda.
November 28 [01:11 - 01:19], Penulis	Substitusi lah ya?
November 28 [01:19 - 01:49], Narasumber	Ya, substitusi. Alternatif. Nah. Masalahannya adalah dulu itu kalau misalkan dari bagian bar, itu susu, susu itu dulu kita pake brand A, bagus banget, orang semua suka, tapi harganya muahal.
November 28 [01:49 - 01:53], Penulis	Waduu hahaha oke ko,

November 28 [01:53 - 02:02], Narasumber	Oke, abis itu kita kena covid, nah kita kena covid, otomatis shelf life semua rusak, karena kan susunya fresh milk.
November 28 [02:02 - 02:09], Penulis	Ah, hmm iya oke koo
November 28 [ 02:09 - 02:50] Narasumber	Kita mulai coba pake UHT, intinya kalau misalkan diceritain terlalu panjang, intinya sebenarnya kita lebih ke arah reaktif, jadi kalau misalkan kita ada kebentur situasi apa, kita akan coba pikirin solusinya gimana, antara itu cut off suppliernya, karena memang udah gak bisa dipake, atau cari substitusi, kebanyakan sebenarnya cari substitusi, dan so far sih aman.
November 28 [02:50 - 02:55], Penulis	Eeee... Belum ada terjadi masalah kayak gak ketemu substitusi yang baru gitu, belum ada ya kok.
November 28 [02:55 - 03:02], Narasumber	Nahhhh kalau itu ada rei
November 28 [03:02 - 03:06], Penulis	Gimana kooo??
November 28 [03:06 - 03:15], Narasumber	Si produk kentang ada yang sudah 2 bulan.
November 28 [03:15 - 03:21], Penulis	Wah dua bulan koo?? Oke okee
November 28 [ 03:21 - 03:30], Narasumber	Sudah 2 bulan kita gak ketemu supplier penggantinya, tapi bukan semua kentang, cuman Curly Fries doang, jadi si Curly ini kita emang udah dapat signature rasanya, dan tiba-tiba supplier gedanya malah. nggak supply lagi. Jadi sekarang kita setengah mati cari supply yang masukin si brand ini ke Indonesia. Jadi sampai sekarang itu kita belum ketemu.

November 28 [03:30 - 03:37], Penulis	Oh, jadi belum ketemunya itu memang supplier besarnya yang sudah nggak supply lagi. Jadi memang nggak ada supplier kecil yang ngebantu juga ko??
November 28 [03:37 - 04:18], Narasumber	Nah, sebenarnya itu kita nggak tahu. Kenapa? Karena kita selama ini rely on si supplier gede ini karena dia kayak one stop solution. Dia apa aja ada. Tapi memang banyak beberapa supplier yang bilang dia memang harganya lumayan mahal untuk ukuran B2B. Nah, kita bertahan. Kenapa? Karena ya memang kualitas rasanya oke. Selama ini juga payment, delivery, semua nggak ada masalah. Jadi kita pikir, oh yaudah, nggak apa-apa. Nah. Sebenarnya si kentang ini masih ada. Cuma harganya itu harga B2C, harga konsumen.
November 28 [04:18 - 04:25], Penulis	Oh, makanya nggak ada keputusan langsung buat Helo itu mengganti supplier karena beda harga gitu.
November 28 [04:25 - 04:36], Narasumber	Betul. Dan beda harganya lumayan jauh dimana kita udah nggak bisa jual. Kita lebih baik nggak jual daripada kita jual dengan margin setipis itu. Kurang lebih seperti itu.
November 28 [04:36 - 04:47], Penulis	Berarti ada juga yang... Berarti ada juga yang... Apa? Dia itu sampai ke susahan substitusi, sampai Ko Ian sendiri udah kehilangan cara buat gantiin. Akhirnya nggak ada itu produk sampai sekarang gitu ya, Ko ya maksudnya.
November 28 [04:47 - 05:20], Narasumber	Kehilangan cara sebenarnya nggak. Lebih ke arah nggak ketemu supplier penggantinya. Karena saya tahu persis itu produk masih ada di pasaran dan masih ada suppliernya. Cuma suppliernya aja saya belum ketemu namanya. Jadi lebih ke arah... Mungkin suppliernya memang supplier kecil yang cuman khusus di brand itu doang. Atau mungkin suppliernya supplier gede tapi kita nggak bisa reach out. Banyak faktornya sih sebenarnya sih.

<p>November 28 [05:20 - 05:46], Penulis</p>	<p>ngerti, Ko ngerti. Oke. Berarti tadi tuh aku... Aku juga tadi penasaran tuh, Ko. Atau agak sedikit mau cari tahu juga tentang yang Koko mention tadi pandemi. Nah, jadi dari Koko tadi bilang pandemi itu lumayan berpengaruh tuh ke hello. Aku penasarannya sepengaruh apa, Ko? Karena memang banyak perusahaan yang sekarang ini sudah banyak survive tapi udah berdarah-darah gitu dari pandemi. Nah, Koko sendiri gimana kalau hello? Ceritanya ada nggak, Ko?</p>
<p>November 28 [05:46 - 07:53], Narasumber</p>	<p>Nah, sebenarnya kalau misalnya pandemi itu kan kita untungnya tuh terjadi setelah 2 tahun kita buka. Otomatis kan kita udah ada fresh cash untuk kita olah. Nah, ceritanya ya kita selama pandemi otomatis mulangin karyawan. Terus nggak buka dan kita kan mesti pivot sana-sini. Karena kan ya kafe board game tujuannya ngumpul sementara PSBB dan kawan-kawan melarang ngumpul-ngumpul itu. Otomatis kan itu udah berketebalikan banget tuh. Oke. Nah, waktu itu kita pivot dengan cara ya udah kita pinjem aja board game. Terus klien ambil kesini, bikin payment. Abis itu nanti dibalikin di beberapa waktu setelahnya. Abis dibalikin kita sanitize ulang, kita hitung apakah ada kekurangan. Dan kalau misalnya memang ada kekurangan ya sesuai dengan ketentuan peminjaman ya kita nanti akan ngomong sama si customer-nya. Oh, mesti gini, gini, gini, gini. Nah, terus begitu kita juga ngeluarin. Waktu itu kita launching product. Product-nya itu popcorn. Karena ya mesin popcorn nganggur ya kenapa nggak dipakai. Terus kita juga pernah waktu itu kopi, kopi literan cuma nggak jalan karena memang pas masa pandemi itu saingan kopi lumayan banyak dan lumayan, kita lumayan di belakang. Jadi untuk kopi itu kita lumayan minim banget knowledge-nya. Ngerti, ngerti. Udah gitu kita juga buka</p>

	<p>GoFood waktu itu.</p> <p>Jadi kita menu-menu makanan minuman cafe yang stoknya udah lumayan nggak gerak.</p> <p>Kita coba buat jual murah di GoFood dengan harapan at least bisa gerak dikit lah. Ya bisa cover lah gitu ya.</p> <p>Tuh, jadi at least kalau misalnya memang nggak bisa ngecover untuk profit, at least ngecover untuk survive aja.</p>
<p>November 28</p> <p>[07:53 - 07:57], Penulis</p>	<p>Nahhh iya bener biar tahan yaa. gimana tuh koo GoFood itu kabarnya koo?</p>
<p>November 28</p> <p>[07:57 - 08:20], Narasumber</p>	<p>Nah, GoFood itu kita nyalain selama pandemi.</p> <p>Dan sudah kita terminate karena memang rasio pesanan GoFood itu tidak sebanyak ekspektasi kita.</p> <p>Jadi ketika memang effort-nya malah jauh lebih ribet daripada apa yang kita dapat, biasanya kita cut gitu.</p>
<p>November 28</p> <p>[08:20 - 08:44], Penulis</p>	<p>Oke, ngerti, ngerti. Tapi make sense,. Yes.</p> <p>Oke, tapi aku mau tanya ko. Berarti kalau buat makanan minuman atau mungkin kopi yang tadi koko bilang agak tertinggal dari cafe lain itu penyebabnya itu dari apanya ko?</p> <p>Mungkin dari segi bahan bakunya kah yang beda jauh atau mungkin harganya Halo kah yang mahal atau gimana ko?</p>
<p>November 28</p> <p>[08:44 - 10:12], Narasumber</p>	<p>Jadi apa yang buat Halo tuh mungkin nggak bisa bersaing gitu dari GoFood sama kopi contohnya. Nah, justru kalau misalkan menurut gua sendiri, ini personal banget ya. Itu makanan kita tuh enak. Oke. Enak. Oke. Tapi terlalu rumahan. Jadi nggak cukup komersial. Untuk orang-orang tuh kayak order lagi, order lagi, order lagi gitu loh.</p> <p>Kan gampang gini aja kalau misalkan let's say Ray ke GoFood. Ya pesannya apa sih? Ya paling ya ayam crispy, chicken atau apa gitu kan. Atau mungkin kayak rice bowl. Makanan yang instant.</p> <p>Set bowl yang instant yang rasanya oke aja. Tapi cukup cepet untuk lu jual sana-sini gitu loh.</p> <p>Kita mungkin karena terlalu mengedepankan rasa dan homemade dan kawan-kawan.</p>

	<p>Jadinya terlalu wah. Karena kita set harga juga mungkin lumayan premium. Oke. Jadi dengan harga premium, rasa premium.</p> <p>Orang yang datang ya cuma akan makan karena ah daripada gua keluar makan, mendingan gua makan disini aja. Hmm. Kurang lebih gitu.</p> <p>Jadi kayak bukan pilihan utama mereka untuk memesan makanan disini gitu. Karena jadi mikirnya itu adalah kalau emang mau makan bener-bener premium ya mendingan apa nggak apa-apa disini.</p>
<p>November 28 [10:12 - 10:24], Penulis</p>	<p>Tapi kalau emang mau pesen GoFood yang lebih instant gitu. Jadi mereka milih mendingan yang lain?</p>
<p>November 28 [10:24 - 10:59], Narasumber</p>	<p>Betul. Jadi anggapannya kita bukan first order. Tapi kita juga definitely not the last gitu loh. Jadi kita mungkin somewhere in between. Oke.</p> <p>Nah cuma ada memang beberapa orang yang selalu datang 1, 2, 3 kali itu kayak oh iya gua mau makan disini soalnya makanan disini enak-enak gitu.</p> <p>Jadi masih ada pelanggan yang. Memang ada pelanggan yang datang untuk makanan. Cuma ya itu ya sebagian kecil dari total pelanggan yang datang ke Hello gitu.</p> <p>Jadi mungkin agak susah kalau bisa kasihan. Misalkan di bikin representasi gitu.</p>
<p>November 28 [10:59 - 11:15], Penulis</p>	<p>Tapi emang tujuannya Hello itu buat apa buat ngincer market yang kesana nggak sih Ko?</p> <p>Maksudnya yang makanan atau memang maunya tuh kan ini board game cafe ya. Jadi memang maunya board game aja gitu?</p>
<p>November 28 [11:15 - 12:21], Narasumber</p>	<p>Ya sebagai pelaku bisnis pasti kalau misalkan lo bisa jalanin ya let's say gini. Lo punya cafe board game. Makanya board game lo udah jalan udah oke.</p> <p>Terus makanan lo juga laku. Ya siapa yang nggak mau ya kenapa tidak gitu kan. Nah masalahnya kan kalau ditanya arahnya atau bukan.</p> <p>Gue personalnya bilang nggak. Kenapa? Karena yang diutamakan disini itu lebih ke service board game.</p> <p>Makanan dan minuman itu untuk membantu kita melengkapi service itu.. Tapi kalau misalkan memang bisa untuk kita komersialis. Komersialisasi kan. Iya.</p>



	<p>Kita bikin struktural online order yang bagus. Ya kenapa tidak gitu loh.</p> <p>Karena kan itu juga akan membantu yang kerja disini supaya ya lebih produktif gitu kan. Karena ada hari-hari yang jadinya malah nggak produktif karena nggak ada pelanggan nggak ada apa.</p> <p>Mungkin kan kita bisa utilize. Bisa pergunakan waktunya untuk ngolah Makanan atau minuman gitu.</p>
<p>November 28 [12:21 - 13:04], Penulis</p>	<p>Oke koko. Berarti aku sudah pelajari sedikit nih. Berarti Hello Cafe sendiri itu buat perusahaan itu yang lebih mengedepankan service ya. Itu yang aku poin aku tangkap.</p> <p>Nah kalau kayak gitu mungkin aku penasaran. Nah kita ke service mungkin koko sekarang.</p> <p>Jadi apa aku mau perhatiin lagi atau nyari tahu lagi kok tentang service yang kedua. Yang koko maksud kayak gimana sih kok. Karena dari sisi makanan oke.</p> <p>Memang masih belum kekejar berarti ya. Tapi apakah memang Hello Cafe itu punya kualitas SDM yang oke ko? Atau buat pengajar itu oke gitu. Koko ada cerita nggak ko?.</p>
<p>November 28 [13:04 - 14:17], Narasumber</p>	<p>Nggak mungkin di satu perusahaan tuh 100% karyawannya semua oke. Nggak mungkin. Pasti ada pernah dapat pegawai yang nggak cocok juga cara kerjanya.</p> <p>Ya kita terpaksa mau nggak mau kita cut off. Nah tapi bisa dibilang kita training dengan baik supaya minimal. Nggak malu-maluin.</p> <p>Jadi contoh oh kita training gimana sih lu cara ngomong sama orang. Gimana sih lu cara bercanda sama orang. Apa sih batasan-batasan lu.</p> <p>Lu bercanda tuh jangan rasis, jangan apa. Ya maksudnya itu mungkin terlalu ekstrim ya. Bercandaan ya. Ya anggapannya kita set boundaries dimana kayak oh lu bisa loh bercanda kayak gini gitu loh.</p> <p>Karena memang kita nge-training supaya mereka bisa dalam tanda kutip berteman dengan pelanggan.</p> <p>Karena tujuannya adalah kita lebih mengenal pelanggan. Ya dengan kita lebih mengenal pelanggan ya pelanggan itu akan lebih banyak untuk bukan lebih banyak ya. Lebih</p>

	terbuka. Akan lebih terbuka untuk dateng lagi, dateng lagi.
November 28 [14:17 -14:55], Penulis	<p>Oke. Nah kalau Koko bilang tadi training-training atau mungkin ya pasti sih aku juga ngerti. Kalau mungkin kualitas SDM yang Koko terima itu mungkin di awal nggak sesuai ekspektasi.</p> <p>Makanya di training gitu maksudnya kan. Dan gimana kok maksudnya aku mau bahas trainingnya itu. Jadi gimana cara Halo itu buat training. Apakah ada waktu berkala buat Halo itu ngadain training. Dan gimana caranya. Apakah personal atau gimana koo?.</p>
November 28 [14:55 - 16:42], narasumber	<p>So far selama ini kalau misalkan emang training itu ada dua.</p> <p>Ada training yang memang kita general training yang semua pegawai ngumpul untuk kita kasih materi. Ada juga yang hands on training.</p> <p>Jadi anggapannya itu kalau misalkan let's say hari rame. Kita kayak eh nih Rey. Contoh ya. Ya.</p> <p>Coba lu handle pakai cara kemarin yang gua ajarin. Lu coba pakai cara A, B, C. Nah itu kan sebenarnya itu training. Tapi trainingnya yang langsung dipraktekkan. Di mana nanti setelah selesai si part timer atau si pegawai ini ngelakuin. Dia juga nanti akan dapetin benefit atau ngedapetin feedback langsung dari pelanggan.</p> <p>Di mana di situ buat. Jadi basis untuk. Oh kayak gini ternyata hasilnya ini ya. Oke berarti gua lanjutin deh. Jadi anggapannya. Oke.</p> <p>Bisa lebih efektif. Karena hasilnya bisa dibilang kelihatan gitu loh. Ada hasilnya langsung. Jadi gimana kok. Jadi lebih bagus juga buat si pegawai. Karena dapet feedback kalau misalkan berhasil. Dan feedbacknya bagus. Dan motivasi dia super bagus.</p> <p>Supaya bisa ngelakuin itu lebih banyak. Di sisi lain juga kalau misalkan pun gagal. Toh dia training.</p> <p>Jadi maksudnya little to none harm. Jadi sangat dikit resiko untuk merugikan perusahaan gitu.</p> <p>Jadi walaupun memang gagal. Toh akan ada senior yang mendampingi. Yang akan nemenin dia untuk ngehandle. Sampai oke gitu loh</p>

<p>November 28 [16:42 - 17:29], Penulis</p>	<p>Jadi. Masih ada pengawasan. Yes. Masih ngerti-ngerti. Karena masih training gitu. Oke jadi itu memang caranya dari manajer operasional sendiri. Atau Ko Ian sendiri gitu ya. Buat atau Halo gitu. Buat ngedevelop gimana SDM itu. Sampai ngasih service yang bagus gitu ya. Betul. Oke-oke. Kalau begitu berarti apakah trainingnya itu. Tadi koko bilang tuh ada namanya feedback pelanggan gitu. Apakah kalau dari segi Helonya sendiri. Apakah ada evaluasi berarti ya. Berarti ada namanya evaluasi yang dilakuin sama diri sendiri. Atau karyawan tuh sendiri. Tapi ada nggak Ko. Evaluasi yang dilakuin sama Helo gitu. Secara berkala mungkin atau seperti apa Ko.</p>
<p>November 28 [17:29 - 18:18], Narasumber</p>	<p>Kalau evaluasi. Jujur. Selama ini sih kalau gua nggak melihat ada masalah. Evaluasi itu akan kayak. Gua akan sekedar nanya kayak gimana so far. Jadi cuma akan nanya kayak. Personal mungkin ya Ko ya. Iya. Oke-oke. Jadi lebih enak kayak. Eh Ray gimana selama ini. Eh siapa A. Si B. Gimana so far. Oke. Udah oke ngajarnya gini-gini. Ya kalau misalnya udah oke. Gua asumsikan. Sudah oke gitu loh nanti. Karena pembuktiannya tetap akan dengan pelanggan gitu loh. Ketika nanti gua ngelihat. Gua inget lu jawab oke. Tapi ternyata. Nggak oke. Ya nanti baru. Let's say kayak. Nah lu kenapa nih. Ada masalah apa. Gini-gini. Baru nanti evaluasinya itu one on one.</p>
<p>November 28 [18:18 - 18:42], Penulis</p>	<p>Oh. Tapi ada nggak Ko. Maksudnya masalah yang sampai Ko Ian. Berarti Ko Ian sendiri yang terjun langsung berarti ya. Ko ini dalam pengawasan itu berarti. Pengawasan training sendiri. Itu ada nggak Ko. Maksudnya cerita atau. Mungkin kayak pernah. Ko ngadepin satu karyawan ini gitu. Sampai evaluasi itu yang Ko udah lakuin. Nggak berhasil gitu. Dan apa cara Ko gitu buat. Apa. Ngatasin masalah itu Ko gitu?</p>

<p>November 28 [18:18 - 22:33], Narasumber</p>	<p>Buat SDM berarti ini. Berhubung. Gua lebih ke arah yang. Memberi kesempatan. Ya kalau misalnya ada yang salah. Ya biasanya gua akan coba. One on one. Evaluasi. Dia masih seperti itu juga. Gua evaluasi lagi. Dan gua mungkin coba. Hubungin pihak-pihak yang dia. Bermasalah.</p> <p>Oke. Kalau misalnya memang. Gua mau denger nih dari dua sisi. Kayak. Lu bermasalah. A bermasalah nih sama B. Si A. Si pembuat masalahnya. Ya gua tanya ke B. Kayak. B ini si A nih.</p> <p>Kenapa sih? Gitu loh. Yang lu rasain tuh apa? Gitu loh. Selama. Selama ini. Oh. Ko gua ngerasainnya tuh. Dia tuh. Rese. SKSD apa segala macam. Yaudah oke.</p> <p>Gua jelasin dulu nih ke B. Biasanya. Oh si A ini. Mungkin biasanya memang kayak gini. Jadi deh. Nanti gua ngomongin ya ke si A. Jangan gini-gini. Ya lu kalau misalkan kayak gitu.</p> <p>Ya dalam tanda kutip. Sabar-sabarlah. Karena ya. Yang namanya kerjaan kan. Dinamika kerjaan. Pasti kan lu gak bisa expect. Juga semuanya. Apa yang lu mau. Setuju. Ya pasti kan.</p> <p>Ada aja gitu loh. Orang-orang. Yang gak sepemikiran sama lu. Yang. Dia mau berbuat baik pun. Lu juga menganggapnya juga udah jelek.</p> <p>Iya gak diterima. Yes. Dan itu kan susah. Itu kan udah subjektif gitu loh. Betul. Ya gua. Itu udah bukan ranah gua untuk. Mengubah. Ikut campur. Ikut campur. Karena itu masalah personal lu gitu loh. Kalau. Itu sampai. Berpengaruh sama. Lu punya. Level kerjaan. Nah itu. Ranah gua. Ya kita coba. Sortir. Biar gimana. Oke. Nah ke si A. Ya gua akan bilang. Kayak.</p> <p>A. Nih. Lu tuh dapet komplainan tuh. A. B. C. Ada beberapa yang. Lu tuh. Over lah. Hmm. Nah ini. Ini cobalah di. Di.</p> <p>Di kontrol-kontrol. Biar. Semua orang. Enak gitu loh. Oh berarti koko sendiri. Gua akan ngomong. Hal yang sama. Dimana. Ya namanya dinamiknya kerja. Lu gak bisa expect semuanya.</p> <p>Sesuai mau lu. Pasti ada. Lu harus kompromis. Untuk rekan kerja lu. Atau untuk atasan lu. Atau untuk bawahan</p>
--	---

	<p>lu. Lu harus kompromis.</p> <p>Kalo lu gak ada ruang buat kompromis sama sekali. Ya lu gak akan bisa. Kerja dimanapun. Itu kalo menurut gua. Oke. Jadi kalo misalkan lu gak bisa kompromis. Itu udah sangat.</p> <p>Itu udah sangat red flag di gua. Kalo misalkan gua melihat bahwa. Ini orang. Gak bisa kompromis sama sekali. Gua pasti cut. Oh berarti koko sendiri. Punya mau menang. Untuk memang. Oh maksudnya.</p> <p>Untuk diskusi. Seperti itu ya maksudnya. Lebih ke arah. Kayak. Gua akan kasih tau. Yang. Gua akan kasih tau. Atasan. Dimana kayak. Bro. Ini. Dari gua.</p> <p>Ada checklist ya. Ada checklist. Yang. Ini bahaya nih. Lu mau pantau boleh. Lu mau langsung cut boleh. Lu mau keep. Juga boleh. Tapi under supervision. Oke. Kalo misalkan kita lihat.</p> <p>Beberapa lama gak berubah. Dan itu udah mulai membahayakan tim. Ya. Your decision untuk cut gitu loh. Tapi gua pasti ngomong gitu loh. Oh ini. Hati-hati nih. Oh ini bagus nih. Oh ini apa nih. Jadi gua.</p> <p>Semacam juga kayak. QC lah anggapannya gitu. Iya jadi. Kalo aku melihat ya.</p>
<p>November 28 [ 22:33 - 23:00], Penulis</p>	<p>Koko berarti. Sosok yang menjadi jembatan lah. Buat semua. Karyawan. Ke. Pihak manajemen. Betul kok berarti.</p> <p>Iya. Iya dan. Dan komunikasi yang. Koko. Jalin itu berarti. Dengan karyawan. Lumayan. Sangat. Bukan lumayan ya sih. Bisa dibilang personal sih. Personal sekali berarti ya. Jadi.</p> <p>Dari Koko sendiri. Berarti tau dulu. Masalahnya apa. Dan Koko one on one. Sama dia. Berarti yang aku tau adalah. Secara personal. Dan. Mungkin kondisi komunikasinya. Mungkin terjalin baik. Karena kan. Memang personal gitu.</p>
<p>November 28 [ 23:00 - 25:48], Narasumber</p>	<p>Harus. Tidak semuanya berjalan baik. Gitu loh. Ada aja kayak. Contoh. Yang dia nggak. Nggak serg sama gua. Oke. Yang kayak. Apaan sih lu? Kok lu kepo? Bisa aja gitu loh. Nggak. Nggak menurut kemungkinan. Dan ya kalau misalnya memang kayak gitu ya.</p> <p>Ya kalau misalnya. Sambil bermasalah. Ya gue juga. Bisa bangunnya sedikit. Iya. Karena. Karena dia nggak bisa</p>

	<p>open up juga kan. Betul. Nah. Nah. Udah gitu juga. Nggak setiap kali. Cara ini gua.</p> <p>Cara gua ini juga. Betul gitu loh. Kenapa? Karena ada. Beberapa. Ada beberapa waktu. Dimana. Nah. Decision itu harus langsung dibikin. Gitu loh. Oh. Oke.</p> <p>Keputusan itu harus langsung dibuat. Whether. Orang ini masih stay. Atau nggak. Nah. Kadang itu. Bisa gua buat. Keputusannya. Dengan.</p> <p>Ya. Pertanggung jawaban. Gitu loh. Oke. Lu nge-cut si A. Kenapa? Oh. Dia udah. Dia udah megang-megang karya orang lain. Wah. Nah. Itu kan. Maksudnya kan.</p> <p>Ya. Itu. A huge. Offense. Yang menurut gua. Pantas untuk di. Cut. Gitu loh. Maksudnya. Itu udah. Bukan. Pemenang lagi. Itu udah. Common sense. Gitu loh. Untuk bahwa. Kayak. Anjir. Anak gue nih. Di tempat kerja. Dimacam-macemin. Ya.</p> <p>Ya gua harus. Protect. Gitu loh. Nah. Itu. Ada. Wewenang disana. Untuk. Kayak. Dah. Selesai. Oke. Gitu. Jadi. Gak sepenuhnya juga.</p> <p>Tapi. Biasanya. Akan seperti itu. Oke. Paham aku. Jadi. Gua. Gua. Coba sampein. Dia coba kasih. Apa ya. Pertimbangan. Ya nanti.</p> <p>Keputusannya ya nanti-nanti. Dan memang. Cara gua. Memang agak lama gitu. Jadi. Kalo misalnya emang ada. Problem yang. Dragging. Yang. Memang agak lama. Ya itu. Memang diselesaikan. Dengan cara gua.</p> <p>Ngerti. Karena. Kalo ini punya tanggung jawab. Behavior itu. Ya gak bisa. Lu. Hari ini A. Besok B. Itu gak bisa. Gitu loh. Jadi. Ketika lu udah. Apalagi.</p> <p>Behavior jelek gitu kan. Lu ngekeep behavior jelek. Ya untuk ngubahnya ya. Butuh waktu. Ada orang yang bisa sabar dengan. Waktu itu. Ada orang yang gak bisa. Ada orang yang. Pokoknya gua.</p> <p>Mau melihat hasilnya. Dalam. Waktu. Segian. Gitu loh.</p>
<p>November 28 [25:48 - 26:25], Penulis</p>	<p>Oke. Paham. Oke. Berarti. Dari sisi. Pelatihan ini. Berarti koko. Kau punya pengaruh besar ya.</p> <p>Itu yang aku pahami. Oke koko. Mungkin. Aku juga mau tau ko. Mungkin. Kalo dari...eeee... Sisinya apa Pelanggan. Atau feedback pelanggan. Gitu. Tentang SDM. Tentang kualitas.</p>

	<p>Gimana kok. Ada gak koko Kayak. Tentang berarti masalah. Tadi mungkin contoh ya eee Kayakee....  Karyawan, Salah satu karyawan. Koko. Yang. Mungkin. Gak ramah. Atau gak sesuai. Dari SOP nya.  Koko. Di. Operasional ini ya. Dan. Ada gak. Cerita-cerita gitu ko. Kayak. Umpan balik dari pelanggan. Ehhhh.  Contoh nih. SDM nya gimana gitu. Gimana koko?</p>
<p>November 28  [26:25 - 28:06], Penulis</p>	<p>Kalo SDM sih. Kebanyakan. Ngomongnya. Oh iya nih seru nih. Iya. SDM asik-asik. Dan kawan-kawan. Nah. Eee. Kalo. Cerita yang buruk. Juga ada.  Oke. Nah. Tapi itu juga. Sekali lagi. Itu banyak faktornya. Kenapa. Let's say. Oh. Gaya bercanda gua. Ke kanan. Gaya bercanda lu ke kiri. Nah. Gak masuk kan. Berarti. Bisa aja dia kasih penilaian buruk. Karena. Gaya bercanda nya beda. Gaya bercanda nya gak masuk kan. Subjektif berarti. Itu subjektif. Itu subjektif. Tapi.  Eee. Ada juga yang memang. Kelewatan. Jadi contoh nih. Gua sama lu sama-sama bercanda ke kanan. Tapi. Gua sebagai. Karyawan. Gua ngegas.  Lalu ngegas nih. Bercanda nya. Otomatis. Overboard. Mungkin. Ada pelanggan yang. Eee. Offended. Atau mungkin ada yang. Merasa terluka. Ya. Dia pasti komplain gitu loh. Dan. Dia pasti komplain gitu loh. Dan gue. Tugas gue adalah. Gue ngasih tau. Bahwa kayak. Bro. Yang ini. Lu kelewatan ya. Nah next time. Nanti. Ya. Nanti next time. Lu kurang-kurangnya aja. Nah nanti. Eee. Biasanya sih kalo misalnya kayak gitu.  Kita. Kita kasih sedikit. Appreciation. Bahwa kayak. Koh. Sorry ya. Eee. Hari ini. Pengalaman lu buruk. Eee. Nih. Ada. Freebie. Buat lu. Oh.  Entah itu. Free drink. Oke. Entah itu free food. Atau voucher. Buat gratis main.</p>
<p>November 28  [28:06 - 28:14], Penulis</p>	<p>Oh berarti itu kayak. Caranya. Halo. Buat ngatasin masalah. Langsung gitu ya? Semacam itu?</p>
<p>November 28  [28:14 - 29:10], Narasumber</p>	<p>Iya. Jadi kalo misalnya memang kita merasa. Kita mengecewakan pelanggan. Ya. Sebagai seorang pelanggan. Hak. Hak. Hak lu untuk mendapat sebuah kompensasi. Oke. Nah kompensasi-kompensasi yang bisa kita berikan ya. Seperti tadi.</p>



	<p>Seperti tadi gitu loh. Seperti kunjung. Kalo misalnya memang. Tergantung dari. Dari level severity-nya. Kalo misalnya memang cuman kayak. Oh. Dia. Keciprat minuman. Oke. Ganti dengan minuman baru.</p> <p>Terus kasih voucher mungkin. Oh kalo misalkan. Let's say. Makanannya gosong. Oke. Pokoknya. Gak pake babi bu. Kita tarik makanannya. Kita kasih yang baru. Terus kita mungkin. Kita kasih free. Air es. Buat.</p> <p>Mungkin. Mulutnya gak enak atau apa. Begitu. Oke.</p> <p>Apa-apa. Tergantung lah. Jadi tergantung si corn gitu loh. Jadi kalo misalnya. Kalo misalnya. Memang nanti. Ada komplain apa. Ya. Kayak yang tadi gua bilang pertama. Reaktif.</p> <p>Kita biasa lebih reaktif.</p>
<p>November 28 [29:10 - 29:47], Penulis</p>	<p>Yes. Gitu. Oke kok. Berarti kalo. Nah oke. Kalo misalnya. Reaktif ini. Aku juga mau. Gali lagi nih kok. Berarti. Kalo ada sebuah. Masalah. Berarti.</p> <p>Ko iann sendiri dan. Ya. Berarti dalam sisi operasional. Ko ian sendiri berarti. Yang terjun langsung buat eee Ngatasin itu eeee Dengan cara personal, Nah. Kalo buat. Evaluasi eee apaaa.....Atau kayak.</p> <p>Yang evaulasi secara berkala ko? Aku mau taunya tuh. Yang bukan reaktif. Jadi kayak. Dia dateng. Dan itu memang. Helo sendiri yang. Ngecek eee Tiap.... Kali.... Atau setiap bulan.</p> <p>Atau setiap dua bulan. Apakah ada diskusi gitu kok?.</p>
<p>November 28 [29:10 - 30:12], Penulis</p>	<p>So far sih belum ada. Karena kita biasanya. Diskusi selama ini. Ya diskusi untuk pembawaan materi. Bukan diskusi untuk kayak. Oh. Evaluasi ya guys. Iya.</p> <p>Gimana nih selama ini. Nah itu sih. Jujur. Itu belum pernah. Belum pernah. Nah. Ya kalo misalkan memang. Cuman jalan kerong bareng. Pernah. Ya. Tapi kalo misalkan. Eee. Secara official. Kayak.</p> <p>Oke ini. Seksi evaluasi ya guys. Kalo misalkan ada unuk-unuk apa-apa. Saya akan keluarin. Nanti kita bahas bareng-bareng. Nah itu. Itu belum pernah. Oh jadi belum. Ya oke. Paham lah. Berarti yang kalo berkala. Lebih mengandalkan reaktif itu.</p>

<p>November 28 [30:12 - 31:03], Penulis</p>	<p>Dan sampai sekarang. 6 tahun berjalan. Aku sih. Tidak.... Tidak..... Apa..... No doubt lagi lah. Ke Koko berarti ya. Soal. Decision ini. Tapi. Mungkin ada. Kajian yang aku mau bahas. Nanti.</p> <p>Nah selanjutnya itu. Eee. Aku mau. Cari tau juga kok. Tentang. Apa namanya. Mungkin ke lokasi. Nah. Jadi. Eee. Pembahasan ini kok. Aku mau nanya nih koo. Kalo buat hello sendiri. Kan lagi.</p> <p>Lokasinya ini sekarang di pik ko. Nah Dari Lokasi yang sekarang ini. Koko ada gak sih ko. Kelu kesah ko. Atau.... Eee.... Apa... Cerita yang Koko mau sampein gitu kok. Mungkin yang ngaruhnya itu. Ke.</p> <p>Eee. Hello sendiri gitu. Gitu. Ada gak kok.</p>
<p>November 28 [31:03 - 31:52], Narasumber</p>	<p>Yang menghambat. Kalo dari lokasi sih. Ya. Eee. Long story short. Beggars Cannot be choosers. Jadi.</p> <p>Ketika memang kita dapetnya segini. Dengan modal kita minim. Dan... Dan.... Kita juga gak ada. Kita waktu itu. Belom ada. Eee.... Koneksi.</p> <p>Ya. Mesti bisa bertahan. Kenapa. Karena. Eee.... Bukan mesti bisa bertahan lah ya. No complain. No complain. Karena kita kayak. Kita kerjain apa yang kita dapet. Oh. Turun ke arah sana. Jadi startnya dari situ berarti ya. Ya. Dari kayak. Ya udah. Kita mulai seadanya. Jadi. Eee. Kita mulai dengan apa yang kita punya. Dengan apa yang kita bisa.</p> <p>Dari situ ya kita. Ya. Senjata kita ya dulu. Adalah ya. Kita mesti bikin service dimana. Oh. Mereka. Gak sungkan untuk balik. Oke. Konsepnya seperti itu. Oke.</p>
<p>November 28 [31:03 - 32:05], Penulis</p>	<p>oke. Tapi memang. Masalahnya apa. Kalau misalnya di. Lokasi ini. Memang. Kalau. Di sini. Ada. Kekurangan apa ko?.</p>
<p>November 28 [32:05 - 35:04], Narasumber</p>	<p>Kalau misalnya, Berhubung lokasi hello itu kan. Sebenarnya gak di pinggir jalan. Itu satu. Ya kan. Jadi.</p> <p>Lokasinya di. Ruko belakang nih. Ruko-ruko bagian belakang. Otomatis kan. Eee. Orang ngeliatnya. Sedikit. Ditambah lagi mungkin. Kita. Social media. Kita. Bodo. Kita. Gak. Gak bisa. Walaupun ada konten. Mungkin menurut gua.</p> <p>Konten itu. Tidak cukup. Relate. Untuk orang tuh. Penasaran. Dan datang. Oke. Jadi. Eee. Walaupun udah</p>

ada social media. Udah ada social media presence. Hmm. Ketika memang.

Kita cuman. Ngejual. Kayak. Eh. Gue board game loh. Oke. Menurut gua. Kurang efektif. Oke. Karena. Kalo yang gua liat sih. Kalo orang sekarang. Liat TikTok. Ya liat apa yang lucu.

Apa yang. Viral. Ya dia. Ikutin. Oh. Nah. Dimana. Kita sampe sekarang. Masih. Bingung. Gimana caranya. Mengaitkan. Viralitas ini. Hmm.

Viral-viral trend ini. Ke hello. Gitu loh. Karena kan tujuannya adalah. Bikin hello viral. Tapi bikin hello viral. Gimana. Ya ga mungkin dong. Kita bakar uko kan. Ga mungkin. Ya. Ga mungkin dong. Kita bikin.

Eee. Ngundang. Siapa. Terus bikin kontroversi disini. Gitu kan. Oke. Ya ga mungkin. Eee. Mungkin bisa terjadi. Bisa. Tapi. Maksudnya kan. Itu.

Viral yang in a bad way gitu. Iya betul. Kita kan kalau viral. Dimana viral. In a good way. Stabil. Konstan. Kita bisa handle. Ya. Semua orang senang. Gitu loh. Oke. Betul. In the good way. Contohnya.

Mungkin influencer. Tapi. Caranya mungkin. Bukan buat kontroversi disini kok. Tapi mungkin kalau. Dari influencer sendiri. Kayak dateng. Koko invite. Terus dia makan disini. Dateng. Dan dia buat. Buat konten. Itu udah pernah dirakuin?

Kalau officially belum. Tapi. Kita banyak ngeliat. Influencer dateng. Dan memang dia repeat. Eee. Visit. Oke. Ya tapi ya. Mungkin. Eee. Kita selama ini sih. Nanggapnya. Oh. Eee. Mereka influencer. Mereka lumayan terkenal. Eee. Kalau misalkan. Mereka kesini. Dan mereka. Mesti diperlakukan. Seperti influencer lagi. Kayaknya capek ya. Jadi. Kadang-kadang. Gue cuman tau. Bahwa. Oke. Oh ini influencer A. Oh ini influencer B. Ya udah ngobrol aja. Kalau misalkan bisa temenan. Bagus. Kalau gak bisa temenan. Ya at least.

Mereka bisa enjoy main disini. Dengan harapan. Mereka bisa enjoy main disini. Ya balik. Karena mereka nyaman. Kurang lebih seperti itu. Kita. Hmm. Intinya adalah. Ya. Tujuan kita. Begitu mereka buka pintu hello. Gue mau itu. Bukan kali terakhir mereka kesini gitu loh.

	<p>Paham. Gue mau mereka datang lagi. Hmm. Gitu. Makanya. Eee. Service yang diberikan juga harus berkualitas. Itu yang kekuatan dimensi. Betul. Gitu kan. Oke paham.</p>
<p>November 28 [35:04 - 35:17], Penulis</p>	<p>Paham. Oh berarti dari sisi influencer nya. Itu memang belum. Eee. Apa. Jadi. Selama ini berarti hello ini bertahan. Dengan cara. Dengan cara service tadi itu.</p>
<p>November 28 [35:04 - 36:06], Narasumber</p>	<p>Ya dengan cara service. Ya dengan. Eee. Ya mungkin. Ya. Financial move. Ya ada mungkin Kita. Penghematan budget di A. Penghematan budget di B. Oh yaudah kita. Hemat disini. Hemat disitu. Ya. Ya berhemat. Hahaha. Jadi. Ada yang kalau misalkan let's say kayak. Eee. Cafe lain. Oh kita udah oke nih. Yuk kita. Eee. Dalam tanda kutip bakar duit deh. Kita marketing. Gila-gilaan. Hmm. Supaya customer tetep dateng lagi. Ya kalau kita mungkin. Justru sebaliknya. Dengan cara. Yaudah. Kita lay low. Hmm. Kita survive dengan apa yang kita bisa. Ya cuman ya jadinya begini-begini aja gitu. Ya itu dia ya. Kurang lebih gitu. Jadi. Eee. Ngerti. Ngerti. Nah. Kellar udah R&amp;D. Ya. Budget R&amp;D ya turun. Iya. Oke. Paham kok. Oke. Oh. Oke. Berarti minim R&amp;D ya mas. Nah.</p>
<p>November 28 [36:06 - 36:23], Narasumber</p>	<p>Apa itu masalahnya. Kalau menurut aku itu sebuah masalah. Nah. Eee. Kalau katanya Koko. Kalau tadi Koko bilang. Itu Koko itu survive dengan cara lay low. Dan. Nggak melakukan bakar duit. Atau R&amp;D. Berarti kasarnya. Itu kan.</p>
<p>November 28 [36:23 - 36:52], Narasumber</p>	<p>Bukan soal marketing. Sorry. Bukan nggak R&amp;D ya. Tapi gimana yaa? Kita ada R&amp;D. Tapi kita minim gitu loh. Oh. Jadi nggak ada. Nggak ada dedicated budget per bulan. Hmm. Dulu. Hmm. Untuk melakukan hal itu gitu loh. Sekali lagi kita reaktif. Iya. Ketika kita merasa bahwa kayak. Oh. Bro. Lo ada nggak sih makanan lain selain fisik dan giudon. Nah. Jadi. Aduh. Berarti kita kayaknya udah pada bosan. Kita mesti ganti makanan nih. Kita mesti ganti minuman. Oke. Nah. Di saat itu. Baru tuh. Budget R&amp;D mulai naik.</p>

	<p>Ngerti. Ngerti. Nah. Kelar udah R&amp;D. Ya. Budget R&amp;D ya turun. Iya.</p>
<p>November 28 [36:52 - 37:26], Penulis</p>	<p>Ngerti ngerti koo, Oke. Paham kok. Oke. Oh. Oke. Berarti minim R&amp;D ya. Nah ko Kalau buat. Apa kok. Operasional sendiri kan. Koko terkait operasional kok. Itu ada nggak kok. Eee. Kalau contoh. Mungkin kayak mesin atau apa gitu ko yang dipakai hello?</p>
<p>November 28 [37:26 - 39:31], Narasumber</p>	<p>Kalau mesin kasir. Kita bahas alat nih sekarang. Ya selama ini. Karena. Karena. Kita semua pada. Cingcai-cingcai. Ya kalau misalkan mesin kasir kan. Pake iPad. Ya iPad. Kita. Kalau misalkan nggak kepake. Ya kita buat kasir. Kalau misalkan kasir dedicated. Kita. Jujur. Kita nggak ada. Kenapa. Karena. Ya. Memang dari dulu seperti itu. Gitu loh. Jadi. Iya. Sebenarnya nggak bagus sih. Hmm. Karena memang nggak ada batasan dimana itu. Property perusahaan dan. Property pribadi. Gitu maksudnya. Betul. Yes. Jadi. Ya memang. Eee. Harapannya bisa sendiri. Cuma. Sekali lagi. Kalau misalkan kita terlalu cepat. Decide untuk. Oh. Kita mau beli property cafe nih. Gini, gini, gini. Untuk. Untuk. Untuk kasir. Hmm. Kalau misalkan itu di waktu yang salah. Ya mungkin kita juga. Pasti berdarah-darah di tempat lain. Contoh. Let's say budget bulan ini tinggal 10 juta. Ya. Terus kita beli kasir nih 5 juta. Hmm. Terus tiba-tiba rame. 5 juta itu kita bisa pakai buat beli ayam, bisa buat beli kentang, bisa buat beli sirup, bisa buat beli apa-apa. Jadi anggapannya tuh kadang-kadang ada ketakutan dimana kalau gua pakai budgetnya buat A, kalau misalkan rame. Hmm. Budget kurang. Kita mati. Tapi memang nggak ada proses kayak pengecekan berkala gitu. Kayak. Oh ini kayaknya mas kita butuh kasir ini makanya kita harus menabung dan segala macem. Jadi ada budget tersendiri. Tapi. So far sih. Terus pengecekan. So far sih harusnya nggak ada karena ya memang ya gua lebih banyak di operasional. Hmm. Ya fokus gua lebih ke arah ya how to deliver the service</p>

	<p>the best we usually do gitu. Oke. Ya kan. Entah itu nge-serve makanan, entah itu nge-serve minuman, entah itu nge-serve pelanggan dan board game. Hmm. Entah itu greetings, entah itu cara bercanda dan kawan-kawan gitu loh. Kalau misalkan memang lebih ke arah yang kayak oh apakah kita nabung buat beli ini, jujur itu gua susah buat ngomong karena gua nggak tahu data persisnya. Ngerti ko. Gitu loh. Itu nanti mesti tanya ke bagian finance</p>
<p>November 28 [39:31 - 40:01], Penulis</p>	<p>Oke, Berarti memang belum, saat ini belum ada bahasan yang lebih detail soal itu berarti ya karena itu bukan nanya koko gitu. Hmm. Oke paham, paham. Oke ko. Dah. Mungkin nggak kerasa nih ko. Jadi wawancaranya sudah semua.</p> <p>Oh. Sudah saya sudah bahas semua. Sudah saya sudah gali dan siap buat menganalisis. Jadi sebelumnya nih ko thank you banget buat waktunya.</p> <p>Jadi ko Ian sendiri ya buat wawancara ini saya mungkin sudah-sudahi. Thank you ko buat waktunya dan selamat siang. Siang.</p>
<p>November 28 [40:01], Narasumber</p>	<p>Yess siang reiii</p>

Lorenzo. (23 tahun, *Head Kitchen* Hello Cafe & Board Game).

Lini Masa	Transkrip
<p>Desember 1 [00:00 - 00:34], Penulis</p>	<p>Sip, oke Berarti masih pagi nih lah ya Selamat pagi kok Lorenzo selaku Head Kitchen nih</p> <p>Jadi disini saya ada kesempatan Ada keinginan kok buat wawancara kok Dan mengetahui nih kok tentang Apa sih buat akar permasalahan Halo Dari sisi mana yang pasti dari sisi internal Karena koko sendiri kan Head Kitchen Jadi aku bakal mau tanya-tanya singkat Apa itu aman kok?</p>

Desember 1 [00:34 - 00:35], Narasumber	Aman Sip
Desember 1 [00:35 - 00:59], Penulis	oke Sip, mungkin pertanyaan pertama koko Aku mau bahas nih koko Dari sisi bahan baku Karena kan koko sendiri berarti dekat nih Dengan namanya bahan bakunya Hello gitu Yang punya tanggung jawab paling penting Nah, pertama mungkin aku mau nanya kok Tentang apa sih kok ada masalah Yang sering Halo tuh lewati gitu Dari sisi operasional dan khususnya bahan baku?
Desember 1 [00:59 - 01:51], Narasumber	Kalau dari bahan baku di kitchen itu jarang Soalnya kan itu daily Daily dicek Cuma lebih ke arah bar disini Kalau bahan baku Oke Contohnya itu air soda Es batu Dan sirup-sirup lain-lainnya itu Nah karena kita kan juga Akhir-akhir ini lagi banyak kurang orang Jadi makin sedikit personalnya yang bisa buat ngecek ke bawah langsung
Desember 1 [ 01:51 - 02:01], Penulis	Masih belum ada orang yang person in charge disitu Yang khusus gitu ya kok ya? Dan jadi pengecekan itu Memang terjadi itu berarti secara berkala sebenarnya kok Secara tiap hari daily?
Desember 1 [02:01 - 02:11], Penulis	Sebenarnya pembagian jobdesc pengecekan hanya saya, cuman kan kalau emang lagi sibuk atau ngerjain hal lain, semua orang yang bisa bantu ya saya bakal minta tolong, untuk Pengecekannya masih bisa dibilang. Enggak daily juga Bisa seminggu apa namanya... Seminggu sekali atau dua kali.
Desember 1 [02:11 - 02:19], Narasumber	Apa mungkin ada koko pernah ada cerita atau masalah gitu yang Apa yang bikin hello tuh sampai fatal gitu permasalahannya ko?
Desember 1 [02:19 - 02:36], Narasumber	Nah biasanya itu Fatalnya tuh di weekend Oke gimana kok Itu kan rame ya Pokoknya weekend itu jamin deh Pasti rame seenggaknya Pasti ada momen dimana Satu lantai itu



	<p>full Dan odorannya tuh emang banyak Oke betul  Dan saat minumannya Stoknya kosong Terutama es Nah  itu kita kan Bingung juga ya mau ngapain ya Betul pasti  Kalau gak mau kita mesti dinginin dulu di dalam freezer  Minumannya</p>
<p>Desember 1  [02:36 - 03:11], Penulis</p>	<p>Sampai kayak gitu Oh berarti alternatifnya langsung begitu  Iya Oke Itu terjadi karena gak ada pencegahan disitu Nah  berarti Dari situ sendiri kok Apakah  Adanya itu kayak semacam Evaluasi atau mungkin kayak  pembelajaran gitu yang kan misalnya Kok terjadi ada  Seperti tadi gitu. Es batunya habis itu kan sebenarnya fatal  sekali Berarti apakah dari situ ada evaluasi atau ada  perubahan gitu kok Yang saat ini hello udah lakuin Ada  Apa kok gimana Itu sekarang buat es batu</p>
<p>Desember 1  [03:11 - 03:24] Narasumber</p>	<p>Jadwal restock nya kayak ganti Oh gitu Kalau dulu kan  biasa Biasa di hari H nya tuh di Sabtu nya Sekarang kita  ganti ke hari Kamis Oke Jadi in case kalau Kamis Kita  mau order dia ada masalah Sama supplier nya  Jumat nya kita bisa cari alternatifnya</p>
<p>Desember 1  [03:24 - 04:03], Penulis</p>	<p>Hmm Jadi alternatif itu memang ada tapi Memang itu  pilihan hello saja ya Buat restock itu ya Berarti dari sisi  waktu ya Iya Oh alternatif memang ada berarti Oke Sip sip  Oh oke Mungkin kalau soal Eem Apa makanan gitu kok  Apakah ada yang koko mau ceritanya atau ada masalah?  Mungkin dari sisi Supplier makan-makanannya tadi gitu  Dari makanan ya Iya mungkin kayak daging atau Kentang  atau mungkin Apa Bahan baku lainnya kayak minyak gitu  Itu apakah ada masalah sejauh ini</p>
<p>Desember 1  [04:03 - 04:17], Penulis</p>	<p>Kalau so far sih Belum ya Oke Mungkin ada ini di fries  Oke gimana kok Ini di fries kita Ada satu produk itu  namanya curly fries Oke Itu sekarang kita gak bisa beli itu  Bukannya barang yang gak ada Tapi harganya nge-spike 3  kali lipat Berarti Memang gak ada supplier alternatif lagi  kok buat Refresh itu Gak ada Ada  Ada produk alternatif ya tapi kita gak mau pakai itu Kita  udah pernah coba soalnya Oh udah pernah coba dan gak  satisfy buat Kualitasnya mungkin Rasanya itu di bawah  sana</p>

Desember 1 [04:17 - 04:53], Penulis	Oke Oh berarti dengan bedangan kayak gitu berarti yang Sekarang hello lakuin berarti menutup produk itu langsung atau gimana ada alternatif lain?
Desember 1 [04:53 - 04:55], Narasumber	Untuk sekarang ditutup dulu Sampai kita dapat info lagi Kan biasa sebulan sekali itu saya cek
Desember 1 [ 04:55- 05:18], Penulis	Oh berarti dari sisi makanan paling dari Ketersediaan supplier yang Harganya itu melonjak tinggi ya mungkin Kok ada mungkin kayak Pandangan gitu kenapa dia bisa naik Seperti itu atau gimana?
Desember 1 [05:18 - 05:29], Narasumber	Wah kalau pertanyaan itu saya kurang tau si rei..
Desember 1 [05:29 - 06:01], Penulis	elanjutnya sih aku mau tanya gini kok Soal bahan baku tadi Udah lah aku udah agak paham berarti dari sisi minuman itu karena mungkin Pengecekan aja masih Belum secara berkala dan makanya ada sempat terjadi masalah Namun sudah ada ininya Evaluasi kembali Nah Mungkin dari sisi yang kedua aku mau tanya kok soal Ini kok Nah Soal SDM Koko Nah mungkin Koko Koko dari sendiri dari sisi kitchen apakah ada Orang yang kayak menjadi Tahan kanan Koko atau orang yang membantu dari sisi Operasional ko?
Desember 1 [06:01 - 06:38], Narasumber	Sebenarnya ada Cuma akhir-akhir ini kan Lagi pada sakit ya Jadi Mostly itu sendiri Jadi baru bareng lagi tuh minggu kemarin Oke Terus minggu ini pun nanti sendiri lagi Soalnya dia nggak bisa dateng Berarti kalau sendiri itu Apakah itu ke handle gitu maksudnya apakah ada Ada cerita yang membuat Koko itu sempat Masalah atau keluhan gitu kok Sebenarnya bisa handle Cuma kan karena kondisinya saya sendiri Koko saya kenapa-napa Nah itu jadi masalah Contoh saya sakit Nah iya yang gantiin siapa Iya berarti memang Kekurangan

Desember 1 [06:38 - 07:01], Penulis	Sumber daya manusia ini jatuhnya dari sisi kitchen Ya Oke Sip oke Mungkin kalau misalnya kondisi Sekarang aku mau tanya deh ya Mungkin dari sisi komunikasi juga sama mungkin pihak manajemen Apakah koko udah sampein ini dan mungkin Apa opini mereka atau pendapat mereka tentang ini gimana?
Desember 1 [07:01 - 07:37], Narasumber	Jujur ini udah Udah lumayan lama Untuk dikasih taunya Kurang staff di bagian kitchen Cuman kita mungkin baru bisa Handle ini masalah ini di Januari Bulan 4 Begitu Oh, berarti memang Sudah ada Diskusi dan memang Baru bisa diberikan Tambahan Januari
Desember 1 [07:37 - 07:50], Penulis	Mungkin selanjutnya aku mau lanjut lagi ko Tentang Alat-alat yang koko pakai itu di kitchen Atau bisa dibilang kayak tools lah gitu yang membantu koko Nah apakah Di alat-alat manajemen itu Masa koko, apakah ada keluhan, ada masalah gitu kok yang koko alami?
Desember 1 [07:50 - 08:20], Narasumber	Dulu ada, Itu sempat... Itu listrik bermasalah, jadi... Harus balik. Jadi itu kena banyak equipment, sampai ke lantai 1 juga. Waktu itu yang kena itu, di prior. Dulu kan kita punya di prior 2. Iya. Itu di priore 1 rusak, karena itu. Microwave juga rusak 1. Rice cooker dua-duanya rusak. Kalau buat di bar itu, yang di bawah, dia teko. Teko dan mesin popcorn kayaknya. Itu memang gara-gara pemakaiannya aja kok ya? Depresiasi pemakaian kayak udah lama dan memang udah rusak atau gimana kok? Jujur kalau buat itu, saya kurang tahu. Itu mungkin mesti ditanya ke yang lain.
Desember 1 [08:20 - 08:27], Penulis	Depresiasi pemakaian kayak udah lama dan memang udah rusak atau gimana kok?
Desember 1 [08:27 - 08:40], Narasumber	Wah kalau itu saya kurang tau ya rei.

Desember 1 [08:40 - 08:53], Penulis	Sip, aku paham kok. Tapi itu yang koko rasain dan mungkin itu punya pengaruh yang cukup besar buat... Buat koko sendiri, buat pihak di kitchen sendiri koo.
Desember 1 [08:53 - 09:11], Narasumber	Waktu itu iya pengaruh besar. Soalnya kan waktu itu kita lagi lebaran ya. Itu lebaran, tanggal merah, kita buka. Jadi banyak customer yang datang itu mungkin dari awal kita buka tuh bookingnya udah full.
Desember 1 [09:11 - 09:34], Penulis	oke. Memang buat pasarnya itu gede banget ya, apalagi di lebaran. Tapi mungkin gara-gara kapasitas halo yang kurang berarti di sisi... Apa tadi ya? Alat gitu berarti kok yang bisa ngeganggu. Nah, kalau kayak gitu kok aku mau tanya juga. Kalau terjadi kerusakan alat gitu, apakah memang nggak ada pengecekan atau kayak maintenance gitu secara berkala kok memang sebelumnya? Sampai bisa terjadi kayak gitu.
Desember 1 [09:34 - 09:58], Narasumber	Sebelumnya mungkin pernah, tapi udah nggak dicek lagi. Jujur kalau buat ini, saya kurang tahu. Soalnya kan saya join-nya itu juga waktu itu. Saya baru 3 tahun sebenarnya. Kan yang lain tuh udah 6 tahun, jadi saya kurang tahu
Desember 1 [09:58 - 10:45], Penulis	Paham, paham. Oke, berarti memang kondisinya seperti itulah ya yang paling terjadi ya. Oke, tapi mungkin koko nggak ngelihat apa. Mungkin ada pengecekan kayak, oh dicek nih gitu ya. Karena memang yang koko tahu mungkin dari sini kerusakan barang tersebut itu yang koko lihat. Selanjutnya aku juga mau tanya nih kok. Dari sisi alat juga udah. Nah, sekarang mungkin dari sisi aku bisa lihat ini kok. Nah, proses. Jadi mungkin kalau dari koko sendiri ada nggak kok mungkin buat feedback gitu dari pelanggan soal mungkin sekarang kita ngomongin makanan kali ya. Karena makanan dan minuman khususnya. Nah, mungkin dari koko sendiri apakah ada dari pelanggan itu ulasan atau pendapat gitu yang mungkin jadi concern koko selama ini kok?

<p>Desember 1 [10:45 - 11:24], Narasumber</p>	<p>Kalau buat sekarang ya. Sekarang sih akhir-akhirnya nggak ada. Oke, bagus. Nggak ada komplain yang bisa saya anggap serius soalnya. Kebanyakan subjek seperti itu. Enggak, soalnya gini. Rata-rata yang komplain itu masalah indomie. Kan indomie kan kita udah ada bumbunya sendiri ya, indomie itu. Oke. Kadang ya ada aja customer gitu loh yang komplain itu entah mereka mikirnya kita kurangin bumbunya, kita tambahkan bumbunya jadi kaksinan. Oke. Ya semacam-semacam itulah. Oke. Ya so far sih indomie semua ya. Jadi mereka mengira mungkin ditambahkan bahan lain. Jadi saya pikirnya kalau buat indomie itu mungkin emang ya preference sendiri lah</p>
<p>Desember 1 [11:24 - 11:42], Penulis</p>	<p>Tapi kalau yang lain mungkin dari yang koko pernah bekerja selama 3 tahun ada masukan gitu nggak kok dari mereka soal mungkin bumbunya atau bagaimana?</p>
<p>Desember 1 [11:42 - 12:18], Narasumber</p>	<p>Kalau masukan buat bumbu sih nggak ada. Paling mereka minta menu baru. Kan banyak ya customer-customer lama. Kita kan biasa ganti menu itu bisa 2 tahun sekali. Oke. Jadi mereka bosan jadi minta menu baru. Nah di sana jadinya ya kita aktif deh nyari-nyari menu baru. Kalau kayak sekarang kan setahun nih, cuma dalam waktu setahun udah ada banyak gitu menu barunya. Tapi memang itu butuh effort sih</p>
<p>Desember 1 [12:18 - 12:27], Penulis</p>	<p>Buat research and development untuk menu baru memang ada secara berkala atau memang dibutuhkan reaktif gitu kok ya? Pelanggan butuh baru kita buat atau memang ada budgetnya dan memang ada waktunya gitu ko?</p>
<p>Desember 1 [12:27 - 12:59], Narasumber</p>	<p>Oh, emang ada budgetnya dan waktunya. Oke, ada budgetnya dan ada waktunya. Jadi sekarang kalau dulu kan ya kita nunggu dulu nih customer-customer yang lama nih. Mereka merasa bosan atau nggak. Kalau sekarang udah nggak. Jadi kita biasa itu 3 bulan sekali.</p>
<p>Desember 1 [12:59 - 13:21], Narasumber</p>	<p>Oh berarti dari 3 bulan itu nanti baru dilihat apakah match gitu sama yang customer butuhkan gitu, Kalau gitu aku udah paham sih kok kurang lebih dari sisi tadi bahan baku</p>

	<p>yang aku udah mau bahas, udah aku gali juga. Paling kayak gitu aja sih kok. Sekian nih buat wawancaranya.</p> <p>Thank you banget kok buat waktunya yang kau udah luangin. Jadi selamat pagi ko</p>
--	--

Susanti. (25 tahun, Manajer *Human Resources* Hello Cafe & Board Game).

Lini Masa	Transkrip
Desember 05 [00:00 - 00:32], Penulis	Oke, soreee ci santiii selaku manajer SDM hellooo, halo ci jadiiii eeee... aku disini ada keinginan wawancara ni ciii yang mau ngebahas mengenai apaa namanya, akar permasalahan dari hello kafe ni ci, apa cici berkenan??
Desember 05 [00:32 - 00:35], Narasumber	Oh ya boleh silahkan rei
Desember 05 [00:35 - 00:47], Penulis	Nah jadi yang jadi penasaran aku ni cii, bagaimana ni eeee .... Kan kita tau kalau hello itu mengedepankan service terhadap pelanggan ya ci, gimana ni Upaya yang dilakukan hello buat memang melatihh SDM yang ada ni ci?
Desember 05 [00:47 - 01:28], Narasumber	Wahh kalau itu rei kami ada, aku selaku manajer disini memang punya peran ni untkk apaa... menjaga anak-anak lah bilangnyaa..jadi yang pertama kami ada proses pelatihan secara khusus ni terhadap karyawan kami, pertama untuk karyawan yang mau masuk disini harus melewati 100 jam pertama dulu untuk bisa masuk dan kita kasih tanggung jawab lebih lah ngomongnya, nah selama eeeee.. Selama dia training juga bakal ada sesi training seminggu sekali ni buat seluruh karyawan yang ada
Desember 05 [ 01:28 - 01:35], Penulis	Oh, oke ci jadi emang ada ya diterapin training baik secara berkala dan juga personal?

Desember 05 [01:35 - 01:47], Narasumber	Yes, betul Jadi, memang kita terapin itu buat apa? Buat menjaga service hello untuk tetap berkualitas lah bilanganya
Desember 05 [01:47 - 01:54], Penulis	Oke, aku paham ni.. Tapi ci aku mau tanya apakah dari training itu cici pernah menemukan masalah atau dari evaluasi itu ada ga ya ci?
Desember 05 [ 01:54 - 02:57], Narasumber	Sebenarnya kalau kita ngomongin evaluasi yang tertulis tuh belum ada yaa, palingan masih evaluasi personal rei, jadi pendekatan kita tuh dengan evaluasi one on one yang membahas langsung permasalahan yang terjadi misalnya dulu pernah ada problem ni antara si eeeee misal... A dengan teman” part timer lain, nah ya aku sebagai manajer dibantu sama ian jugaa kita apaa namanya.... approach dengan ngajak makan malam bareng untuk emang ditanya” mengenai maslaha yang ada dari Pandangan dia, lalu abis itu kita sendiri juga yang bakal ngomong sendiri sama yang lain soal anak ini, biar kesannya ga tertutup gituu rei
Desember 05 [02:57 - 03:09], Penulis	Woo oke oke cii, aku pahammm, berartii eeee....memang komunikasi tu terjalin secara personal ya ci antar manajer dan karyawan?
Desember 05 [03:09 - 03:16] Narasumber	Benerr banget rei, memang selama 6 tahun kita berjalan power kita tuh disana. Dengan punya kafe yang kekeluargaan, kita berharap apa namanya.. Bisa dekat dan terbuka lah satu sama lain.
Desember 05 [03:16 - 03:34], Penulis	dan juga Eee... cii... kalau misalnya evaluasi atau feedback dari pelanggan begitu apa cici pernah ngalamin ga ya ci?
Desember 05 [03:34 - 03:56], Narasumber	Oh kalau soal evaluasi dari pelanggan sih memang kita ga ada tempat khusus ya buat pelanggan kasih feedback. Tapi kita bakal selalu terbuka pastinya terhadap feedback pelanggan namun secara personal, nah sebagai contoh dulu pernah ni ada part timer dia itu mungkin kecapean atau bagaimana tapi muka atau apa bisa dibilang... mimik mukanya itu kurang baik lah kasarnya.. Nah waktu itu



	customer ada yang noticee, kebetulan juga itu kan customer lama kita, jadi memang uda deket lah bisa dibilang. Mereka bilang ke aku sama ian saol problem itu dan kami langsung samperin dan ajak ngobrol anaknya, ternyata memang apa namanya.. Kecapean gitu anaknya
Desember 05 [03:56 - 04:06], Penulis	Ohhh untungnya customernya terbuka ya ci sama manajernya..
Desember 05 [04:06 - 04:25], Narasumber	Nah iya itu emang keuntungan kita dari friendlynya itu, kita apa namanya.. Jadi mereka juga jadi lebih enak nyampain keluh kesahnya sama kita-kita sebagai manajer lah.
Desember 05 [04:25 - 04:39], Penulis	Oke, tapi... Aku ada pertanyaan lainnya ni ci, buat hello sendiri itu kan punya kualitas service yang oke deh ci diliat dari seberapa apaa...eee... personal lah, tapi kenapa hello tuh sulit ci buat dapat pelanggan baru walaupun servicenya udah oke?
Desember 05 [04:39- 05:17], Narasumber	Menarik pertanyaanya ni rei, jadi apa namanya..banyak faktor yang bisa kita memang jadi kafe yang sulit untuk generate new customer, salah satunya pasti marketing kita yang belum bisa menarik nih buat pelanggan, mungkin service kita bisa dikatakan unggul dari yang lain tapi gimana kita bisa berkembang kalau yang tau kita sedikit. Apalagi gada juga kepentingan mereka dalam apa namanya... datang kesini pas ga libur kerja atau gimanaa
Desember 05 [05:17 - 05:24], Penulis	Hmm... oke...bener juga ya ci, tapi memangnya ci gada gitu promo yang dilakuin hello, mungkin dilakukan secara personal?
Desember 05 [05:24 - 05:48], Narasumber	Yang saat ini saya sedang plan sama Timnya Hello sih ini rei.. Apa namanya sebuah promo personal yang emang eksklusif, karena memang sampai sekarang ini, belum ada si promo personal kayak mungkin birthday treatment, atau mungkin marketing secara personal.
Desember 05 [05:48 - 09:37], Penulis	Nah ci, tapi menurut cici itu juga ci yang bikin hello itu sepi pengunjung ci waktu hari biasa ci?

Desember 05 [09:37 - 10:26], Narasumber	Itu ada pengaruhnya ya rei, tapi apaa... ada banyak faktor lagi sih kalau kamu bahas itu, pertama mungkin emang pelanggannya gada keinginan untuk main pas hari kerja, ya sebagai contoh kita kerja 8 jam, disuru main lagi agak sulit sih aku ngerti, tapi eeee.. Itu juga yang buat kita sepi banget kalau hari kerjaa, yang kedua mungkin ya itu tadi gada event dari kita juga seperti kalau ulangtahun disini pas weekdays dapat apa gitu misalnya. Nah mungkin juga faktor lainnya karna tempat kita ini bisa dibilang kurang welcome lah ya untuk customer baru
Desember 05 [10:26 - 10:31], Penulis	Oke cii aku uda mulai paham si ci permasalahannya.. Tapi cici mention soal tempat atau lokasi hello, apakah emang lokasinya juga ngaruh ni ci sama pelanggan?
Desember 05 [10:31 - 11:47], Narasumber	Oh itu pasti dong rei, karena kebetulan apaa... lokasi kita itu kurang si kalau menurutku, karena tempatnya itu tidka sebrang jalan tol, jadinya untuk customer baru juga sulit gitu untuk lihat dan sadar akan keberadaaan kita,
Desember 05 [11:47 - 12:52], Penulis	Berarti memang Eee kalau bisa ngomong apa ni ci upaya hello buat istilahnya beradaptasi dari kondisi itu ci? Apa ada namanya campaign atau gimana?
Desember 05 [12:52 - 13:55], Narasumber	Sebenarnya kalau buat pertanyaan kamu itu lebih ke arah marketing si rei, cuma disini kebetulan belum ada orang yang in charge dibagian marketing, paling kalau mau detailnya kamu bisa ke ko gery soalnya dia pemilik kan. Nah paling yang bs aku bantu jawab adalah mungkin kita terus ningkatin service hello deh ya dengan bikin mereka itu selain bisa engage sama orang tapi juga bisa multitasking dan supaya bisa upgrade itu deh, ya dengan cara pelatihan yang tadi uda dibahas.
Desember 05 [13:55 - 14:12], Penulis	Betulll, pastinya dari ningkatin yang apa namanya... ciri khas hello sendiri yaitu service atau SDM, aku uda paham ni dari pandangan cici. Ci makasi ya untuk waktu dan kesempatannya
Desember 05 [14:12] -14:16]], Narasumber	Beneir rein, oke deh thankyou juga yaaa

Erik Gani. (26 tahun, Pekerja Tetap Hello Cafe & Board Game).

Lini Masa	Transkrip
November 10 [00:00 - 00:22], Penulis	Oke, selamat sore mungkin buat Ko Gani selaku karyawan tetap di Halo Cafe & Board Game berarti ya Oke, gini ko, aku mau tanya-tanya singkat sebenarnya sama Ko Gani gitu. Perihal buat penelitian aku ini ko yang membahas mengenai nanti faktor penyebab dan alasan Kenapa sih ko pelanggan di Halo itu stagnan gitu, habis Covid gitu
November 10 [00:00 - 00:22], Narasumber	Oh ya boleh silahkan rei
November 10 [00:00 - 00:22], Penulis	Nah, jadi yang pertama nih ko langsung aja mungkin Koko, aku mau tanya ko, yang aku pikirin adalah kenapa sih ko, ko ko itu bisa bertahan nih ko Ini kan Halo Cafe ini udah 6 tahun berdiri nih ko, apa sih ko alasan ko ko ini tetap stay di Halo Cafe dan menjadi karyawan tetapnya gitu ko Mungkin cerita-cerita sedikit Kalau misalkan, kenapa bisa bertahan?
November 10 [00:22 - 00:38], Narasumber	Pertama-tama karena koko menganggap Hello itu sebagai salah satu tempat yang nyaman buat kerja disana Karena ada berbagai faktor Pertama, how they bring themself How do they present themself dan the value itself Jadi, kayak bener-bener waktu itu Halo Cafe pada jaman-jaman ko masih kerja kantoran lah ya, ko dari kerja kantoran kan Masuk sebagai pekerja tetap di Halo Ko merasa ko punya value dengan value-nya Halo yang dibebawakan, diterapkan itu tuh beresonet gitu loh Ko merasa, oh value yang seperti ini yang ko cari gitu Nah, dengan kesamaan Hello tersebut, sorry, dengan kesamaan value tersebut Ko sama Ben, Gary dan Ian waktu itu Eee... Kita... Discuss Kalau misalnya koko join, koko pegang apa Dan kebetulan banget Kan, ko ada latar belakang di social media management Dan kebetulan itu Eee... hello lagi mau expand ke arah sana Eee... Jadinya, ko join untuk

	memegang social media
November 10 [00:39 - 00:45], Penulis	Oh, jadi pada awalnya ko di-join itu untuk social media-nya untuk Halo Cafe ini?
November 10 [00:45 - 01:35], Narasumber	Yes, betul Jadi, kerjanya itu kan ketika kita full-time ada 2... Jatuhnya ada 2 tahap Sorry, bukan 2 tahap Dua sisi lah Sisi pertama Yang kita memegang... Apakah kita memegang kerjaan luar cafe sama operasional cafe-nya sendiri Operasional cafe ini adalah sebuah kewajiban yang kita semua itu tuh lakukan Setelah dari sono, lu pegang apa? Contoh waktu itu, Ben pegang finance Gary pegang operasional Ian pegang stock Dan eee... food Waktu itu, gua pegang social media bareng si Gary
November 10 [01:35 - 01:47], Penulis	Oke, oke, oke Itu... Oke, berarti kalau Koko sendiri nih, wah berarti cocok nih Sekarang kok pertanyaan selanjutnya ini mengenai pelanggan kok Karena kan di sini kan Koko sendiri kan berarti apply-nya di awal itu menjadi social media management-nya Marketing-nya Nah, mungkin kok kalau buat pelanggannya Hello sendiri tuh yang diincar sebenarnya target market-nya siapa sih, Ko?
November 10 [01:47 - 02:29], Narasumber	Sebenarnya kalau misalnya target market dari Halo Cafe itu... Kita eee... Kalau gua merasanya tuh orang-orang yang eee... mahasiswa Mahasiswa Mahasiswa Eee... karena di sono... Eee... board game sendiri itu kan eee... permainan papan yang banyak komponen Kalau menurut gua pribadi Kalau misalkan target... pasarnya itu adalah bisa gua bilang mahasiswa Mahasiswa ya Eee... Target pasarnya itu sekitar umur around 18 Ya, sampai 35
November 10 [01:47 - 02:29], Penulis	Ah, 35 berarti ya Yes Oke, oke, oke, oke Oke, berarti rentang pelanggan segitu ya ko
November 10 [01:47 - 02:29] Narasumber	Benerr rei,

<p>November 10 [02:30 - 02:51], Penulis</p>	<p>dan juga Eee... mungkin kalau... Eee... kan Hello Cafe sendiri kan letaknya berarti lokasinya di PIK ko Berarti mungkin... Eee... customer-nya juga around di situ kok</p>
<p>November 10 [02:52 - 03:23], Penulis</p>	<p>Iya Sekitar situ berarti ya Kebanyakan waktu itu eee... marketnya Hello Cafe kan Di... karena kita di PIK Banyak kita punya target pasar utama itu para penduduk di peak Cuman nyatanya banyak juga yang memang... Oh suka main segala macam... Dari penjuru Jakarta ada yang datang Dan apalagi PIK itu kan salah satu Center lah yang mana mau kemana bisa</p>
<p>November 10 [03:23 - 03:49], Penulis</p>	<p>Nah, berarti kok selanjutnya nih Eee... aku juga mau tanya kok Berarti kalau dari pelanggannya coba kita analisa gitu ya Kalau pelanggannya kenapa sih ini mereka tuh dari penjuru gitu datang Sebenarnya aku penasarannya... Keunggulan tuh apa sih koksebenarnya kalau dari Hello gitu Kenapa tuh Hello itu punya nilai jual Eee... yang menurut koko lebih baik Atau dibandingkan sama kompetitor lain?</p>
<p>November 10 [03:49 - 04:55], Narasumber</p>	<p>Eee... keunggulan dan nilai jual jujur gua nggak bisa ngomong Karena gua sendiri belum pernah ke Cafe Board Game lain gitu Kayak... kayak apa... Dots, Monopolis, Maze segala macam itu belum Cuman kalau misalnya menang... menurut... Eee... kesaksian dari customer yang cerita-cerita gitu Hello itu menang di dia punya vibe Dia punya vibe, habis itu dia punya... Eee... bagaimana... Orang yang main di sono itu tuh bisa bebas Bisa bebas, oke Bisa lepas, ketawa, segala macam Oke, oke, oke Mungkin ada pengaruh dari vibe yang homey Jadi rasanya itu... Eee... memang kayak... Oh... tempat nyaman gitu ya? Habis itu selain vibe Mungkin gua berani bilang GM Bagaimana para Game Master di Hello Cafe itu Bisa membawa diri menjadi temen Friendly Tapi juga... Eee... apa namanya... Membawa customer itu bisa open Jadi dia bisa... bukan open secara... Oh dia bakal cerita</p>

	<p>segala macam, enggak Tapi... Dia lebih bebas mengekspresikan atau memang... Eee... apa... Eee... Hello Nya sendiri yang... Eee... apa... yang ngerekrut orang-orang seperti... Friendly gitu kok, berarti emang gitu Kalo misalkan... Eee...</p>
<p>November 10 [03:49 - 04:55], Penulis</p>	<p>Oke, tapi... Aku ada pertanyaanku berarti Kalo kayak gitu memang itu udah di set sama... Eee... apa... manajemen Hello ko?</p>
<p>November 10 [04:55 - 05:37], Narasumber</p>	<p>Pasti si rein, friendly segala macam itu Kita memang... eee... kasih Jadi memang di set kayak... Oh ini loh kita mau reinforce value ini loh Kita mau menjadi board game cafe yang paling friendly di Jakarta Oke... Dari sono... Eee... berangkat dari value tersebut Orang itu tuh bisa... Kita untuk SDM-nya sendiri kita mau... Oke, value pertama kita ini Kita mau gimana caranya kasih itu ke pelanggannya gitu</p>
<p>November 10 [04:55 - 05:37], Penulis</p>	<p>Hmm... oke... Berarti memang dari cafe-nya sendiri yang Memposisikan dirinya menjadi cafe friendly gitu ya Oke... oke... oke... Tujuannya berarti balik lagi untuk mungkin aku bisa... Eh... pikirkan juga menjadi Pembeda sama cafe lain juga gitu Hmm... oke oke. Dan itu terbukti jalan selama 6 tahun berarti. Oke, berarti memang sudah... Eee... ditanamkan juga gitu sama Hello Cafe-nya sendiri untuk unggulannya Oke, good, good, good Oke, berarti kalau dari pelanggannya udah dibahas Dari keunggulan hello sudah Berarti mungkin lanjutnya lagi ke Ini ko, strategi pemasarannya ko Jadi, gini kan, Koko juga mungkin dari sisi sosial medianya juga Aku juga beruntung nih kan Bisa dapat informan dari Koko Nah, aku penasaran kok sama strategi apa sih Kok yang sebenarnya Hello itu udah lakuin gitu ko</p>
<p>November 10 [05:37 - 07:48], Narasumber</p>	<p>Yang saat ini buat meningkatkan jumlah pelanggan Oh, kalau misalkan strategi pemasaran Kita udah jalanin beberapa macam Yang pertama mulai dari campaign Mulai dari event Dan juga promo, I guess Jadi, biar gue jelasin satu persatu Kalau misalnya campaign itu kayak</p>

	<p>Yang lagi jalan itu saat ini adalah Campaign dimana Kalau misalnya kasih Customer, foto bareng mural Dia bisa dapat Apa namanya Bisa dapat Promo berupa E-voucher berupa 120 ribu Nah, itu kan salah satu dari sekian banyak campaign yang kita pernah lakukan Selanjutnya Kalau misalnya untuk promo kita pernah buat kayak Promo Happy Hour Lunch Habis itu Ada juga yang Dari sosial media kita juga udah Tingkatkan lebih lagi Di beberapa sosial media yang cukup high profile Habis itu mungkin Yang paling dek Bukan yang paling dekat sih Kita lagi Kita pernah juga siapkan kayak Special, specialty Specialty menu Jadi, kayak tahun lalu itu Pada kemerdekaan Kita selama seminggu lebih Itu ada menu spesial Yang mana cuma bisa di Pesen di Rentang waktu tersebut Limited ya Limited Good, good Oh, berarti dari strategi pemasaran itu memang Itu udah di Plan sama Timnya Hello</p>
<p>November 10 [07:48 - 09:37], Penulis</p>	<p>Nah ko, apakah rencana itu dari diskusi aja Atau memang ada feedback gitu dari customer gitu? Kalau misalkan kayak gitu?</p>
<p>November 10 [07:48 - 09:37], Narasumber</p>	<p>Biasa sih ada feedback Feedback kayak Eh, Hello Cafe ada promo apa Terus selain dari itu Kita lebih sering kayak Kayaknya kalau misalnya kita bikin Ini lucu nih Kita bikin itu lucu nih gitu Berarti emang ada rapat mungkin ya Dan juga ada umpan balik dari Pelanggan</p>
<p>November 10 [07:48 - 09:37], Penulis</p>	<p>Oke kok Mungkin Buat strategi pemasarannya berarti Udah aku udah bahas Mungkin kok aku mau bahas lagi soal strategi pemasarannya lagi nih Aku rincikan lagi Berarti mungkin dari Koko sendiri itu Ada beberapa upaya nih dari Hello Cafe maksudnya Untuk Meningkatkan jumlah pelanggan Mungkin dari strategi bundling Promo-promo foto Di Hello Cafe seperti itu ya Oke Nah Kalau buat dari sisi Apa Dari Hello Cafe nya sendiri Apakah mungkin strategi Kayak mungkin Foto atau mungkin Apa bundling produk</p>



	<p>Itu berpengaruh  Banget kok ke pelanggan kok gitu Apakah ada feedback lagi Setelah diterapkannya Strategi ini kok gitu Untuk feedback penerapan strategi</p>
<p>November 10  [09:48 - 10:37], Narasumber</p>	<p>Jujur Pastinya ada karena Kita  Itu foto dengan mural kan Kita secara tidak langsung dapat Marketing Dari setiap customer yang akan melihat Ininya kita Itu juga Kita juga mendapatkan Hasil yaitu Kan ini kita berikan E-voucher E-vouchernya ini berupa Cashback 120 ribu Nah cashback ini Akan menjadi Incentive ngomongnya  Untuk memastikan Customer tersebut kembali lagi Ke Hello Cafe Jadi kayak oke Kita udah datang pertama Karena udah datang pertama ini Kita berikan sesuatu untuk menjadi Eee Incentive bagi customer  Untuk kembali lagi untuk kedua kalinya Menggunakan incentive tersebut Itu Jadi katakanlah gini Kita main Dengan Katakanlah Eee Total Pemain bertujuh Bill 750 ribu Nah  Dengan ada cashback 120 ribu Next time dia visit Dengan harapan Bertujuh dan 750 ribu itu Kita bisa Eee Diskonkan Dari 750 ribu Kurangin 120 ribu Di sekitar Eee 630 ribu Iya Tuh Nah dari sono yang kita mau Eee Apa namanya Berikan Keringanan Bukan sorry Bukan keringanan Bahasanya ya Berikan Oh ada  Ada feedback kembali ke Customer nya gitu Oke oke Kan ini 120 ribu Berupa Eee Board game pass Oh berdua Oke Jadi kalau misalkan ada Katakanlah berdua Hmm Berdua main Dengan menggunakan Inventor tersebut Essentially gratis Hmm Jadi kan karena kita disini Sekali main itu 60 ribu Betul Oke oke Sekali main 60 ribu</p>
<p>November 10  [10:37 - 11:41], Penulis</p>	<p>Berarti memang Eee Strateginya Di harga Board game pass itu ya Kalau berarti Oke berarti di harganya sudah Oke oke Good Oke Oke Berarti Eee Aku udah paham sih Kalau buat strategi pemasaran ini Nah mungkin Selanjutnya nih kok Aku mau bahas juga nih soal  Eee Apa masalahnya nih Kayak sekarang Kan tadi udah ngomongin keunggulannya Motifnya Pelanggannya Dan Mungkin sekarang ini Aku mau bahas Mengenai Eee</p>

	<p>Faktor penyebabnya gitu kok Nah Pertanyaan pertama kok Aku mau tanya ke koko ini adalah Eee Gimana sih kok Eee Masalah Yang sering terjadi gitu Di Operasional cafe gitu Khususnya nih Pas saat mungkin koko itu Menjalankan Eee Cafenya</p> <p>Saat menjadi pekerjaan tetap gitu Dan Jadinya tuh menjadi Pahambatan gitu Buat Pelanggan itu Menemukan yang tadi Keunggulan Keunggulan cafenya Gitu kok Kalau masalah apa yang sering terjadi Pada operasional cafe</p>
<p>November 10 [11:41 - 13:38], Narasumber</p>	<p>Sebenarnya Aku gak berani Bilang banyak karena Eee Masalah-masalah tersebut Biasanya Eee Enggak Se Se Signifikan yang diberikan itu</p> <p>Masalah kita cuma kayak How do we Make customer Happy and return to us Dan itu sepanjang kita jalanin kita masih belum ada pengukuran buat ke arah sana, apalagi ya Karena apa namanya... Karena</p> <p>Setiap customer itu Berbeda satu sama lain Oke Ada beberapa customer ya Merasa Oh tempat Tempatnya Oke banget Gua suka Tapi pasti akan ada Customer yang Kurang Seret dengan Approach nya Hello Cafe</p> <p>Cuman kan Kembali lagi Ini adalah value Enggak semua orang bisa terima value nya Dan itu sesuatu yang Tidak Bukan menjadi masalah besar gitu Iya sih Nah Tapi itu kalau misalkan Bagaimana kita dari sisi apa ya itu namanya</p> <p>Dari sisi Eee Value lah ya Tapi kalau misalnya masalah utamanya kita itu Kebanyakan Eee Yang aku sadari adalah Masalah kita itu Biasanya dari eksternal Jadi kayak Oh Eee Antara Kayak kemaren itu masalah internet Itu kan membuat semua pelanggan tidak nyaman Karena ada beberapa gen kita yang membutuhkan Koneksi internet Karena menggunakan aplikasi Kita harus download dulu Nah Eee Masalah internet tersebut</p> <p>Belum bisa kita selesaikan karena memang Dari Provider rate Tidak ada alternatif Hmm Tidak bisa memberikan kepastian secara langsung Jadi itu agak sulit Masalah selanjutnya adalah Hal</p> <p>Yang mungkin menurut aku paling penting adalah Bagaimana seseorang bisa membawakan value-nya Kayak</p>

	<p>Eee Custom Eee Atau pegawai Eee Part timer Siapapun itu Bisa membawakan value Halo Cafe ke Customer Cawan customer ya Karena Kembali ke ini pertama Hmm Eee Apa namanya Value-nya sendiri Mungkin ada orang yang Gak begitu seret Tapi bagaimana dengan orang yang membawa value tersebut Untuk Eee Memberikan service Ke Customer-nya Oke Jadi Katakanlah dulu ada customer yang Merasa kurang seret dengan Eee Approach Dari pegawai Pegawai Makanya ada yang kasih Eee Review Bintang 3 Bintang 2 Bintang 1 Karena Ada yang tidak suka dengan Ha Para pegawai punya Eee Approach Hmm Antara mungkin terlalu dekat Terlalu Overly friendly Hmm Atau mungkin sudah mulai Mengganggu Aktivitas mereka gitu Oke Karena mungkin Eee Apa Eee Pembawaannya itu Kalau misalnya Bagus Dia bisa untuk meningkatkan Eee Apa Retensi pelanggan Tapi mungkin kalau Justru terlalu berlebihan Atau mungkin malah kurang Jadinya malah bisa Eee Apa Berbalik Berbalik Ya betul Pelanggannya sendiri Dan buat cafe nya sendiri gitu ya</p>
<p>November 10 [11:41 - 13:38], Penulis</p>	<p>Berarti ngomongin SDM ini Berarti kita Nah Eee Aku juga berarti Penasaran nih ko Berarti kalau misi Misalnya dari segi operasional Permasalahan utamanya adalah Cara menyampaikan Betul Oke Berarti Kalau kayak gitu ko Eee Ada nggak sih ko Sekarang itu Upaya Helo itu Buat Ningkatin gitu ko Kayak Kualitas Eee Apa SDM itu buat Menyampaiannya Dengan lebih bagus ya</p>
<p>November 10 [11:41 - 13:38], Narasumber</p>	<p>Oh Untuk Eee Upaya Helo Mulai dari tahun Tahun ini Kita itu sudah ada yang namanya pelatihan Pelatihan Jadi kayak Setiap 2 minggu sekali Kita kumpul bareng Kita berikan materi Untuk Pelatihan di Helo Cafe Eee Jadi kayak contoh Eee Berapa waktu lalu kita pelatihan Bagaimana sih kita Eee Bagaimana sih kita Memberikan Eee Sorry Bukan memilihnya Memanage Eee Customer Bagaimana cara kita Untuk Men-tackle Berbagai macam customer Karena kan customer kan ada banyak macam ya</p>

	<p>Ada yang Eee          Dari Rentang umur Ada yang dari Eee Background Segala macam Itu tuh Eee Kita berikan Eee Apa namanya Basic          Supaya Berbagai macam Bagaimana caranya          Seseorang Partimer atau pegawai Bisa nge-handle customer tersebut Oke Oh berarti ada namanya tuh kayak Ibaratnya training ya berarti Training betul Oke berarti training di Eee Pegawai-pegawainya Dan Oke ko</p>
<p>November 10          [11:41 - 13:38], Penulis</p>	<p>Mungkin aku mau Eee Apa pastikan lagi Berarti adanya training ini Untuk Eee Ninkatin kualitasnya Layanannya buat Helo Cafe Yang ujungnya itu untuk Ninkatin Eee Jumlah pelanggan yang balik lagi gitu ya</p>
<p>November 10          [11:41 - 13:38], Narasumber</p>	<p>Betul rein</p>
<p>November 10          [13:38 - 14:24], Narasumber</p>	<p>Berarti tingkat jumlah pelanggan Nah Untuk sekarang sendiri kok Untuk helo itu Apakah udah ada kok          Maksudnya evaluasi atau Mungkin Ibaratnya itu seperti Pengujian lah Untuk karyawannya sendiri Yang masuk ke dalam hello</p>
<p>November 10          [14:24 - 16:18], Narasumber</p>	<p>Untuk evaluasi atau pengujian tersebut Biasanya Ada kan Tapi Tentu kita Eee Enggak Langsung semata-mata Uji untuk dilepas gitu Enggak Jadi kayak Pernah Eee          Ketika seseorang udah di training Udah dikasih materi Udah itu Kita Biasanya kita akan bawa di hari sabtu Hari sabtu itu lah hari yang paling Eee Apa namanya Hari yang paling rame Dan paling          Eee Busy Paling Apa namanya Hektik lah ya Paling hektik ya Nah disitu Eee Dengan segala Apa namanya Dengan segala Materi dan basic yang udah kita Kita ajarkan Kita Akan bawa mereka untuk kerja bareng kita di hari sabtu Hmm Jadi kalo misalnya contoh Hari sabtu ini kita akan Eee Kedatangan customer 20 orang oke Habis itu customer A, B, C, D, E Akan dateng lagi Sampai kita full house Bagaimana          Setiap Eee Pegawai itu tuh bisa Eee Memberikan Eee Bagaimana setiap pegawai itu bisa adaptasi Bagaimana</p>

	<p>setiap pegawai itu bisa Eee Eee Bekerja Dan Match Sorry bukan match maksudnya Eee Bisa bekerja sama Dengan Tim inti yang sudah Sering kali Eee Bekerja melewati hal-hal tersebut Hmm Oke Berarti memang abis melakukannya training Materi didapatkan dan Eee Apa pegawai baru tersebut Langsung biasanya di test gitu ya Eee Bekerja bareng Bekerja bareng gitu ya Kayak test-test gitu ya</p>
<p>November 10 [16:18 - 18:06], Penulis</p>	<p>Oke oke oke Oke berarti caranya begitu buat Hektik ya Kafe board game ini untuk Eee apa melatih SDM nya Betul Oke kok Oke Eee mungkin dari sisi Kan aku lagi melihat nih kok faktor Penyebab masalahnya Berarti mungkin dari sisi apa Penyampaiannya Buat nilai di hellonya Bagaimana Mungkin dari tools nya Atau internet yang tadi kok Sempet mention ya kok ya Masalah eksternal Nah Eee ada nggak kok mungkin Masalah yang lain contohnya itu Aku bisa lihat itu di Lokasi atau Letaknya Hello Cafe ini Yang Daerah PIK ini ko Walaupun daerah PIK Tapi ada nggak ko hambatan buat Hello Cafe yang sendiri yang Berlokasi disitu ko gitu</p>
<p>November 10 [16:18 - 18:06], Narasumber</p>	<p>Kalau misalnya hambatan itu Eee ada satu yaitu Tadi bahas lokasi ya Lokasi ya kita Hello Cafe di PIK Tapi Karena adanya pembangunan PIK 2 Semua center of attention pasti ke PIK 2 Jadi dulu kita adalah Spotlight nya di kita Itu tuh karena adanya Eee Pembangunan PIK 2 spotlight nya kesana Jadi apapun Yang bagus Bukan bagus yang Board game cafe atau ada Tempat usaha tempat makan segala macam Semua itu perhatian kesana Jadi Itu satu Kedua kita posisikan di dalam rukan eksklusif Betul Nah itu untuk beberapa pihak Ada yang merasa Eee kurang strategis ditambah lagi lokasi kita itu nggak menghadap Jalanan Jadi orang cari itu memang Agak sulit menemukan kafe ini</p>

<p>November 10 [18:06 - 20:02], Penulis</p>	<p>Oke itu 2 masalah itu berarti ya Dari center ada yang berpindah dan adanya juga tempat yang nggak Diletaknya nggak di pinggir jalan Dan dari Koko sendiri berarti itu menghambat Dari promosinya berarti ya secara langsung Buat Hello Cafe. tapi ko Sorry gimana Berarti kalau kayak gitu Apa upaya Hello ini yang dilakukan gitu Untuk Bisa Menambah lagi jumlah pelanggan walaupun Lokasinya nggak strategis</p>
<p>November 10 [18:06 - 21:02], Narasumber</p>	<p>Kalau yang seperti itu Kita Kan untuk bagaimana lokasi segala macamnya tidak bisa kita apa-apa ya Iya sih Paling kita lakukan ke Ranah social media Dimana kalau misalnya seperti itu Kita akan berangkat ke Lalu ada sempat kerjasama dengan Beberapa influencer Yang mana orangnya datang habis itu Berikan kita Apa namanya Kerjasama endorse segala macam Nah dari sana Sudah cukup banyak yang Kita sudah mulai merasakan efek-efeknya Jadi kayak Influencer A katakanlah Dari influencer A ini karena kan dia punya followannya itu 10.000 Nah dari 10.000 itu Sekitar 5% 5% itu ada yang datang ke Hello gitu Itu yang kita Waktu itu sempat rasakan Kalau aku pribadi aku rasakan karena Kemarin itu kan Senin, Selasa, Rabu, Kamis, Jumat Biasanya kita Kasar ngomong sepi karena memang target pasar kita Itu Orang-orang yang mau main Di umur-umur yang mau main Tapi agak niche karena Kenapa ko? Orang-orang yang main dan bisa main Dan ideal untuk main Itu tuh biasanya Ada di umur kayak tadi aku bilang 18-35 18-35 Di Senin sampai Jumat biasanya itu mereka Kerja Kantoran Berarti ada gap tuh ya ko ya berarti Iya dan itu Kerja Mungkin agak sulit kita karena memang Kita kan bukan cafe biasa Kalau misalnya cafe biasa Orang bisa nongkrong untuk minum main Kerja segala macam kan Nah kalau misalnya seperti itu Karena kita board game cafe Agak sulit kalau misalkan kita Membawa customer Yang Yang mau main Di Senin sampai Jumat</p>

	<p>Mungkin gak ada kepentingan berarti Tuh gak ada kepentingannya dari Pelanggan itu untuk main dan Maksudnya itu jadinya Prioritasnya mereka lebih prefer itu di rumah Dan di weekend baru ke cafe board game</p> <p>Itu menyebabkan Ketimpangannya itu jauh banget gitu Betul ini kayak cafe board game Timpang banget karena Sabtu Minggu kita full house Oh gitu Iya Sedangkan Senin sampai Jumat ya paling ada 1, 2, 3 table</p> <p>Nah ketimpangan-ketimpangan tersebut yang kita sedang Coba untuk Tuntaskan Nah itu dia berarti itu Berarti ya Mungkin dengan cara-cara yang tadi ko sebutin</p>
<p>November 10 [18:06 - 21:02], Penulis</p>	<p>Mungkin strategi pemasaran tadi Mungkin bisa foto mural yang tadi gitu ya ko ya</p> <p>Mungkin juga bisa Ada diskon e-voucher Ada e-voucher dan Dan juga ada namanya training buat Dari sisi internalnya gitu Oke oke oke Berarti dari situ hambatannya juga berarti sudah</p> <p>Dan mungkin Yang terakhir nih ko sebelum aku menutup Buat produknya Atau mungkin Apa ibaratnya material atau bahan bakunya Dari Halo sendiri</p> <p>Koko sendiri sebagai karyawan tetap Atau yang sisi operasional gitu ko Ada ngerasa hambatan gak ko Buat kokonya sendiri gitu Dari sisi bahan baku ya berarti Mungkin ke supplier atau mungkin nanti</p>
<p>November 10 [21:02 - 22:37], narasumber</p>	<p>Kalau misalnya supplier mungkin Aku nggak bisa ngomong banyak sorry Lebih tepatnya aku nggak bisa katakan apapun Karena memang itu bukan bagian aku Sama sekali bukan karena Kita ada bagian purchasing sendiri</p> <p>Oh oke oke Ini kalau misalnya hambatan Satu hal yang ini Hambatannya itu adalah salah satu menu hits kita Itu ke liverize Kita ketemu hambatan di</p> <p>Suppliernya dimana suppliernya itu Nggak bisa masukin atau nggak bisa produksi Jadinya memang kita udah usaha beli tapi Nggak ada membernya nggak ada Oke berarti mungkin sekarang lagi mencari supplier baru kali gitu ya?</p>



<p>November 10 [22:37 - 24:36], Penulis</p>	<p>Oh memang kalau Oh kalau misalnya buat mencari supplier Berarti bukan ranahnya ko gani berarti ya Oke berarti nanti Apa saya bertanya lagi ke Informan lain oke Berarti kalau udah kayak gitu ko</p> <p>Aku sih sudah selesai berarti yang bisa aku Mungkin recap adalah Buat masalahnya sendiri itu Dari sisi lokasinya mungkin dari Apa nggak strategis Di belakangnya di belakang Rukan eksklusif dan mungkin</p> <p>Centernya itu adalah sekarang udah Dua ya ko ya dimana mungkin Udah waktunya itu Apa Apa namanya buat pik satu itu Udah selesai gitu bahkan gitu Nah mungkin juga nanti</p> <p>Jadi di sisi toolsnya juga ada Dari sisi internet gitu kan Nah dan dari sisi Terakhir gimana Si karyawan atau pegawai Gitu untuk menyampaikan Value atau visi yang udah Diterapkan di Hello Cafe ini saat Berdiri gitu ya gimana Menyampaikan approach nya Friendly nya seperti apa oke deh Berarti kalau kayak gitu ko Gani terima kasih Buat waktunya Saya sudah selesai dan</p> <p>Waktunya makasih aja ko Buat interview ini semoga Bermanfaat Buat apa Membaca disini juga informasi dari ko ko Nanti selanjutnya Kita bakal berbincang lagi Terima kasih ko</p>
<p>November 10 [22:37 - 24:36], Narasumber</p>	<p>Benerr rein, yes oke deh thankyou juga yaaa</p>

Yehezkiel, 20 tahun = N1 , Timothy, 22 tahun = N2, Elizabeth Kornelius, 20 tahun = N3, Jessica Tsjin, 22 tahun = N4, Abraham, 26 tahun = N5, Lintang, 20 tahun = N6, Pekerja paruh waktu di Hello Cafe & Board Game

Lini Masa	Transkrip
<p>Desember 8 [00:00 - 00:35], Penulis</p>	<p>Oke, halo semuanya, selamat soree smuaa, aku harap semau pada eee... apa namanya sehat-sehat lah begitu yaa, pertama-tama</p> <p>aku mau ucapin thankyou dulu buat yang uda bisa pada join sesi diskusinya nihh, apa namanya.. Uda mau sediain waktu dan usahanya juga..</p>

Desember 8 [00:35 - 00:42], Seluruh Narasumber	Halooo reii (N2 & N3), anytimee rei (N4), sama sama rei (N1,N5,N6)
Desember 8 [ 00:42 - 00:51], Penulis	Nah, jadi pada sesi diskusi ini aku mau tanya-tanya singkat nih mengenai hello cafe yang dilihat dari sisi part-timer khususnya apaa namanya.. Sisi internal perusahaan gitu, nah untuk pertanyaan pertama nih aku mau tanya eee... tentang makanan dan minuman dulu, nah teman-teman, apakah dari kalian ada yang punya keluhan kesah atau masalah yang terjadi pada saat proses bikin minuman di bar hello cafe ini?
Desember 8 [00:51 - 01:08], Timothy	Dari gua dulu kali yaa, mungkin kalau dari gua paling dari notifikasinya, eee... jadi kita sebagai part timer disini perlu namanya buat ngecek sih setiap waktu, ada ga si pesenan yang masuk atau gimana apa..... (N2)
Desember 8 [ 01:08 - 01:50], <b>Elizabeth N3, Lintang N6</b>	Mungkin kalau dari aku sih masalahnya paling penempatan antara bar dan tempat cuci piring yang saat ini terlalu sempit sih, jadi kayak kita di bar tuh maksimal muat 3 orang, jadi apa namanya... eee.. Kalau misalnya kita berantakan kacau deh pasti (N3), iya apalagi kalau kafe rame ini chaos banget, (N6)
Desember 8 [ 01:50 - 01:51], Penulis	Oke menarik, tapi apakah kalian sendiri pernah ga di komplain soal makanan atau minuman di hello gitu? Atau masalah nga?
Desember 8 [01:51 - 02:46], <b>Abraham (N5)</b>	Mungkin kalau komplain rasa makanan sih kita belum pernah ya, cuma ya paling kalau dari aku sih masalahnya paling deliver makanan dan minuman itu si ke pelanggan, karena kan minuman dan makanan bener kata tim tadi eeee... apa namanya gara-gara gada notif jadi kadang suka kelupaan apa itu makanan atau minuman uda di anter atau belum. (N5).
Desember 8 [02:46 - 01:47], Penulis	Oke paham-paham brati mungkin salah satu dari kalian pernah ngalamin kejadian fatal gak.. Yang ada hubungannya sama bahan baku ni?

Desember 8 [01:47 - 02:49] <b>Jessica, Yehezkiel</b>	Waktu itu ada tu rei cerita, jadi ko ian miss kalkulasi gitu buat es batu kita, gara-gara hari jumat dipikirnya masih cukup, jadi ya gadibeli esbatunya pas hari sabtu pagi, gataunya apaa... kurang es batunya, dan kita gabisa ngapa ngapain (N4), yes uda gitu jadinya kita yang part timer akhirnya minta maaf deh ke semua pelanggan karna emang minumannya ga dingin (N1)
Desember 8 [02:49 - 03:09], Penulis	Ah iya berarti emang gara-gara pengecekannya manual dan gada tools yang ngebantu jadinya ada sempet miskalkulasi ya?
Desember 8 [03:09 - 03:11] <b>Jessica</b>	Benerr rei32 (N4)
Desember 8 [03:11 - 03:27], Penulis	dan selanjutnya Eee... aku juga mau beralih nih, dari makanan dan minuman sekarang kita membahas mengenai SDM nih. Jadi kan selama kalian kerja disini sebagai karyawan paruh waktu ya, ada ga ni cerita-cerita dari kalian tentang gimana si hello ni meningkatkan skill kalian dalam service?
Desember 8 [03:27 - 04:41], <b>Abraham (N5), Lintang (N6), Timothy (N2)</b>	Kalau dari pengalaman gua ya yang uda setahun disini, gua ngerasa kalau hello ini jadi tempat gua mengasah skill gua sih, yang awalnya apa namanya.. gua gapede untuk ngobrol sama orang, sekarang gua jadi udah terbiasa lah begitu (N5), kalau gua sendiri emang uda ada pengalaman juga ngajar si dari kafe lain, nahh eee... yang gua apa dapetin disini tuh, yang ngerasa beda dari yang lain ya seperti kayak keramahan manajernya dan temen-temennya tuh beda sih, gua disini kayak di treat secara hangat dan ditrainingnya tuh kayak ada berasa punya hubungan gitu (N2). nah kalau gua sendiri, gua ngerasa selama gua kerja disini perkembangan gua si selalu dilihat ya terutama sama ko ian, dia yang kayak semacam apa namanya... pengawas lah bisa dibilang, dia yang terus kasih bimbingan sama gua tentang gimana ngehandle pelanggan, tentang cara ngajar dan banyak sih (N6)
Desember 8 [04:41 - 04:59], Penulis	Nah berarti menarik nih, banyak ternyata ya cerita-cerita yang aku bisa tangkap ni jadi alasan kalian juga untuk bekerja disini, oke kalau kayak gitu aku juga mau tanya ni

	soal kekurangannya di hello ini dalam pemberdayaannya SDM apa ni? Mungkin bagi yang belum kesempatan apaa.. Menjawab bole ni
Desember 8 [04:59 - 05:36], <b>Elizabeth N3</b>	Eee... mungkin kalau dibilang kekurangan dalam pelatihan materi gitu-gitu sih gada ya, aku sendiri udah banyak belajar dari pelatihan itu, cuman aku mungkin ada saran aja untuk dikembangkan lagi..
Desember 8 [05:36 - 05:42], Penulis	Nahh iya boleh tuh, gimana eliz?
Desember 8 [05:42 - 06:48], <b>Elizabeth N3, Jessica (N4)</b>	Iya jadi Kalau saran dari aku sih dalam pelatihan ini kan memang dilakuin ada yang ketemu tiap minggu dan juga ada yang personal sama ko ian, tapi aku sendiri ngerasa masih bisa ditingkatin lagi dari evaluasi karyawan sih, karena menurutku evaluasi saat ini nih masih belum ada set goals, arah dan tujuannya, jadinya kita disini gatau kita belajar sampai kapan dan kekurangan kita secara individu gimana (N3). nah aku paling nambahin dari eliz, mungkin kita tuh bisa juga ngadain gathering untuk latihan praktek sama karyawan agar bisa ngelatih service kita sih, lalu abis itu di evaluasi bareng-bareng gitu kurangnya dimana dan gimana kita improvenya (N4)
Desember 8 [06:48 - 06:53], Penulis	Oke menarik banget nih ide dari eliz sama jess, mungkin ada yang mau nambahin dari yang lain?
Desember 8 [06:53 - 07:51], <b>Yehezkiel (N1), Abraham (N5)</b>	Aku setuju sih sama eliz sama jess yaa, i mean maksudku kita perlu juga kayak semacam evaluasi yang terarah gitu buat pengembangan skill kita, jadi kita tau kita kurangnya apa supaya bisa kita tingkatin lagi (N1). mungkin gua bisa tambahin kayak ngadain makan-makan bareng atau semacam pertemuan rutin mungkin maksud gua itu tujuannya supaya kita tuh apa namanya komunikasi karyawan sama manajemen tuh erat juga lah gitu (N2)

<p>Desember 8 [07:51 - 08:05], Penulis</p>	<p>Nah berarti oke kalau kayak gitu aku uda bisa ke pertanyaan selanjutnya nih, apa dari kalian ngerasa engga adanya kekurangan gitu dari apa.... Hubungann, apa namanya, relasi pelanggan gitu? Maksudnya apakah dari kalian sendiri ada cerita dalam nerima feedback pelanggan?</p>
<p>Desember 8 [ 08:05- 09:53], <b>Elizabeth (N3), Timothy (N2), Yehezkiel (N1)</b></p>	<p>Kalua untuk pertanyaan itu, mungkin aku ada cerita ya rei.. Eeee apa namnay jadi waktu belakangan ini, ci santi dan ko ian itu ada ide untuk membuat kotak kritik dan saran gitu buat menampung wadah dari ulasan pelanggan, kita juga sebagai karyawan secara aktif dan memang apa namanya... memperkenalkan kotak saran dan kritik ini. nah tapi gini rei, sampai sejauh ini, setau aku sih ya belum ada pembahasan mengenai feedback dari kotak itu, (N3) Tapi sih ya kalau menurut gua hal itu emang saat ini belum perluin ko ian kayaknya, karna kan emang kalau ada feedback apa-apa pasti bakal disampain langsung dan secara personal (N2). yes makanya kalau menurutku si ya perlu ada cara lain gitu ga si karna feedback dari kotak itu kayak kurang efektif. Mungkin kalau menurutku itu saran dan kritiknya tuh di kasih secara personal aja sih, kayak mungkin dari ko ian tanya soal kekurangan service dimana atau ya fokus aja kasih yang kita punya (N1)</p>
<p>Desember 8 [09:53 - 10:29], Penulis</p>	<p>Oke oke, wah menarik sih diskusinya, oke kalau begitu aku paham ni, jadi memang feedback pelanggan tuh penting tapi emang cara yang diterapin sekarang kayak kurang efektif ya, mungkin ide dari iyel itu apa tadi, untuk lebih personalisasi aja. Oke deh kalau gitu kita bisa lanjut ke pertanyaan terakhir ni, menurut kalian apa sih perbedaan pelanggan di hari kerja dan hari libur, kenapa menurut kalian eee... pelanggan ni apa ya bilanganya... gapengen dateng ke hello di hari weekdays? Yok boleh semua berpendapat</p>
<p>Desember 8 [10:29 - 11:54], Semua Narasumber</p>	<p>Untuk pertanyaan itu si rei kebetulan aku tuh seringkali belakangan ini masuk hari jumat dan senin, nah yang aku lihat sih dan bandingin sama hari sabtu gini nih yang jelas mereka tuh datang kalau sabtu bisa dari siang sampai ke malem, dan malemnya tuh bisa begadang, tapi emang kalau hari kerja tuh mereka mungkin cape kali ya bisa dibilang (N1). nah kalau dari sisi aku sih aku juga sama masuk biasa tuh weekdays karena emang uda gada kerjaan</p>

	<p>dirumah sehabis lulus kuliah, nah kalau yang gua lihat sih ya dari kaca mata gua, mereka tuh kayak gada ketertarikan buat datang dan berlama-lama disini pas hari nonlibur, karena ya lets say satu orang ini mau main deh, tapi kan untuk main boardgame kita sendiri perlu teman dan belum tentu dia bisa main kalau hari biasa. Itu sih kalau menurutku (N5). Kalau dari aku sih mikirnya sama kayak tim ya karna mereka sabtu tuh ada hari kosong juga dan berbarengan dengan temennya, jadi apa namanya.. Ngumpulnya juga ramai gitu (N6). kalau dari aku sih mikirnya gada apa-apa maksudnya tuh kayak event atau promo dihello saat hari weekdays gitu, jadi ya sulit juga untuk nongkrong atau berlama-lama di hello (N4). dari aku si emang mikirnya karena emang pelanggan kita tuh didominasi sama pekerja sih ya jadi emang mereka kan gabisa kalau hari kerja, jadi susah juga (N3). dari gua si setuju ya dengan apa namanya, pendapat mereka semua (N2).</p>
Desember 8 [11:54 - 12:21], Penulis	<p>Oke de kalau seperti itu, forum diskusi ini kebetulan sudah selesai, pembahasan dan pertanyaan sudah terjawab semua, aku mau ngucapin thankyou banget buat kalian yang mau luangin waktunya untuk sesi ini gais, terimakasih</p>

### Lampiran 2.2 Reduksi Data Wawancara Penelitian

Benyamin Sunjoyo. (28 tahun, Owner *Hello Cafe & Board Game*).

Lini Masa	Transkrip
November 10 [08:56 - 12:15], Penulis	<p>apakah ada feedback yang Koko terima dari pelanggan gitu Yang misalnya untuk menjadi masukan buat Koko gitu, tim Koko sendiri Feedback dari pelanggan?</p>
November 10 [08:56 - 12:15], Narasumber	<p>Yes betul, Mungkin kalau feedback dari pelanggan sih ada beragam, Ada macam-macam ya Ada satu yang dari misalnya tempatnya terlalu berisik sehingga pasang peredam. Ada juga yang mungkin variasi makanan kami kurang banyak sehingga kami tambahkan Maupun minumannya yang mungkin mereka lebih berharap ada minuman yang beralkohol dan sebagainya Kalau misalnya soal kualitas itu berarti yang selain dari kualitas ini, untuk Masukan dari pelanggan yang ada</p>

	<p>wadahnya lebih banyak personal sih Jadi bukan wadah yang benar-benar feedbacknya apa semua Tapi memang kami datengin customer nya nanya Apa kendala kalian dan sebagainya sih</p> <p>Lebih personal feedback semuanya Personal approach juga yang datengin Penting dan cocok ya Dan dari mereka baru mereka juga terbuka gitu ya. Jadi bukan sebuah tempat official yang mereka tanggung.</p>
<p>November 10 [12:15 - 12:43], Penulis</p>	<p>ada nggak ko tim yang punya tanggung jawab khusus gitu di bidang buat strategi pemasaran itu.</p> <p>Atau misalnya buat meningkatkan ini kan permasalahan kita adalah jumlah pelanggan ko. Berarti ada nggak tim yang memang melihat permasalahan itu dan menjadi tanggung jawab gitu</p>
<p>November 10 [12:43 - 13:09], Narasumber</p>	<p>sebenarnya. Sejauh ini sih belum ada ya lebih ke saya sebagai manajemen yang mengajarkannya.</p> <p>Jadi untuk tim dedikasi khusus itu belum ada. Memang ada kesadaran dan ini kan juga ada dibandingkan juga kan sama kompetitor lain mungkin yang mungkin habis Covid ini koko itu ada datanya juga bahwa banyak cafe board game yang bermunculan. Itu juga yang jadi concern-nya kita.</p>
<p>November 10 [13:09 - 13:45], Penulis</p>	<p>apa masalah yang sering terjadi di sisi operasional cafe itu yang bisa sampai berpengaruh ke keseruan di cafe tersebut yang dirasakan sama pelanggan pastinya.</p> <p>Yang nantinya bisa menghambat keunggulannya cafe board game. Yaitu Hello Cafe gitu ko?</p>
<p>November 10 [13:45 - 15:05], Narasumber</p>	<p>Jadi kalau misalkan masalah di operasional itu aku bisa bagi jadi dua ya. Jadi masalah yang sebagai game master dan masalah yang membuat makanan minuman atau production harus aku bilang ya.</p> <p>Untuk masalah production cukup gampang. Sebenarnya tuh kadang kalau barangnya habis. Ini sebenarnya bukan masalah dari kami tapi lebih ke arah tentu ada miss dari kami ketika store yang habis, ada yang barang yang kurang bagus, QC tidak lewat dan sebagainya. Jadi itu masalah-masalah yang timbul.</p>



	<p>Namun bisa diselesaikan jika kami dengan lebih teliti dan lebih Di reserve sebenarnya. Cuma untuk masalah operasional itu yang mungkin menjadi masalah utamanya adalah sebenarnya dari SDM. Contoh seperti ini.</p> <p>Karena kami punya unggul di SDM yang kami utamakan sehingga untuk satu orang SDM ini bisa langsung terjun ke lapangan untuk bekerja itu perlu waktu.</p> <p>Jadi bukan sesuatu yang kayak dia satu hari masuk dia langsung bisa bekerja dan mengajar seperti normal. Ada filternya. Filter ini yang mungkin akan sedikit lebih lama. Jadi contoh misalnya kita butuh filter. Rata-rata dua sampai satu bulan sebenarnya. Dua minggu sampai empat minggu.</p> <p>Untuk melihat apakah dia sudah cukup menguasai materi game-nya, dia sudah menguasai cara mengajarnya, bagaimana cara dia bercanda. Jadi memang pelanggan ini ingin dirangkul sebagai teman tapi kita juga mesti ada batasan utama yang supaya kita nggak melewati. Pelanggan jadi second hand. Mereka akan terlalu dekat hati sebenarnya. Dan tidak mau datang lagi. Karena itu jadi masalah ya.</p>
<p>November 10 [15:06 - 15:46], Penulis</p>	<p>berarti dari ada masalah SDM dan production itu yang Koko ini mention. Oke, Ko.</p> <p>Tapi kalau soal mungkin tools atau mesin atau ibaratnya itu alat yang Koko gunain untuk run a business ini, Ko. Mungkin ada nggak, Ko? Buat masalah atau hambatan yang Koko ingat dari saat itu.</p> <p>Dan mungkin itu menjadi concern yang Koko gitu</p>
<p>November 10 [15:47 - 17:20], Narasumber</p>	<p>Mungkin masalah utamanya karena kami board game cafe itu tentu di board game-nya ya.</p> <p>Tapi kalau board game ini dipegang oleh semua orang ya. Semua customer datang dia akan pegang. Yang kita tidak tahu mereka handle board game ini baik dengan atau tidak.</p> <p>Kami meminimalisir ini dengan cara tentu dipakai sleeve supaya kartunya tidak rusak, kotaknya kami bungkus dan sebagainya.</p> <p>Namun tidak menutup kemungkinan bahwa tertumpah minuman, tertumpah makanan, tokennya hilang atau tidak sengaja dibawa pulang dan sebagainya. Itu mungkin yang</p>

	<p>menjadi concern utama ya. Karena board game cafe ini kan board gamenya lebih dari 100-200 biji ya.</p> <p>Dan jika itu dimainkan ramai, dimainkan orang-orang bolak-balik apa semua tentu pasti rusak. Apalagi kita tidak melakukan secara rutin pengecekan juga karena pasti makan waktu yang lama.</p>
<p>November 10 [15:47 - 17:20], Penulis</p>	<p>Berarti dari masalah alat yang digunain itu berarti di sisi board gamenya itu yang penting ya. Berarti itu yang menjadi concern utama.</p>
<p>November 10 [17:21 - 17:32], Penulis</p>	<p>apakah ada waktu tertentu yang dimana Koko itu atau tim Halo itu buat ngecek atau memang by feedback lagi kembali?</p>
<p>November 10 [17:32 - 18:09], Narasumber</p>	<p>Sebenarnya kami ada waktu buat pengecekan sih. Cuma biasanya kami akan dorong pengecekan oleh tim itu sebenarnya seminggu sekali sampai dua minggu sekali. Jadi kami akan mulai-mulai sorting game apa yang sering keluar, game apa yang ini dan game mana yang peralatan utama untuk kita benarkan sebenarnya. Jadi dengan begitu kami bisa sorting mana yang mesti diganti, mana yang mesti dibeli ulang, mana yang bisa di repair dan sebagainya. Mungkin itu bukan sekedar board game aja tapi mungkin semua hal yang di bawahnya elo. Oh, tentu dong. Jadi anggapannya tidak hanya board game ya. Cuma memang yang asing itu board game.</p>
<p>November 10 [18:13 - 18:53], penulis</p>	<p>Ko. Buat dari sisi bahan baku, sekarang kita ngomongin. Apakah dari Hello Cafe itu tersebut ada kendala? Mungkin dari suppliernya yang Koko susah buat approach atau mungkin bisa jadi mahal karena biaya ongkosnya yang mahal atau seperti apapun.</p> <p>Ada nggak hambatan yang mungkin Koko terima buat dari sisi-sisi bahan baku? Makanan atau minuman gitu?</p>
<p>November 10 [18:54 - 20:30], Narasumber</p>	<p>Tentu kalau misalkan supplier ini yang menjadi masalah adalah kenaikan harga ya kita bilang. Karena kenaikan harga ini agak sulit dibendung sebenarnya.</p> <p>lalu yang kedua itu selain kenaikan harga, jadi misalkan</p>

	<p>supplier A biasanya men-supply telur, tiba-tiba dia tidak mau supply telur lagi, dia hanya mau supply susu jadi itu mungkin yang akan menjadi masalah ya, karena kami, kita kalau depend hanya kepada satu supplier untuk bahan makanan itu</p> <p>ketika ditutup, kami pasti rusak gitu loh, dulu pernah kejadian, namun kami tentu ya dengan caranya kami cukup mudah juga kami bikin supplier itu lebih dari satu ya, jadi misalnya supplier susu kami selalu ada dua dan misalkan jika supplier itu tidak ada, kami tahu nih tempat beli terdekat di mana jadi kami selalu membuat backup lebih dari tiga ya biasanya ya, supaya jika terjadi sesuatu pada satu supplier, kami tetap bisa berjalan</p>
<p>November 10 [18:54 - 20:30], Penulis</p>	<p>tapi sejauh ini memang berarti dari awal itu Hello Cafe yang masih satu dan sekarang sudah ada backup dan ada gak masalah yang sekarang terjadi berarti, terkait itu berarti mungkin jika seperti itu, masalah terkait itu sebenarnya lebih ke arah kesulitan bahan baku karena kenaikan harga</p>
<p>November 10 [18:54 - 20:30], Narasumber</p>	<p>betul.karena kalau misalkan biasanya ada bahan baku yang memang vital, itu yang sangat sulit karena harganya gila-gilaan dan semenjak COVID kemarin itu dan adanya, sepertinya ada barang yang masuk sulit masuk ke Indonesia ya karena ada hubungan biaya cukai, sehingga harganya itu sangat melambung sangat tinggi</p> <p>itu yang mungkin menjadi kesulitan karena untuk restitusi juga belum bisa sebenarnya bahan baku tersebut dan untuk dicari supplier lainnya juga belum tentu karena kita masih belum tahu jadi harga bisa murah tapi kan kualitasnya beda</p>
<p>November 10 [20:30 - 20:55], Penulis</p>	<p>, saya mau bertanya ko apakah dari Koko sendiri selaku owner cafe itu ada permasalahan atau hambatan ko dari sisi lokasinya yang saat ini berarti di kawasan PIK ya ko ya</p>
<p>November 10 [20:55 - 21:50], Narasumber</p>	<p>untuk berpengaruh ke meningkatnya kualitas, meningkatnya jumlah pelanggan yang saat ini terjadi tentu ada karena posisi kami itu sebenarnya di bagian belakang jadi untuk orang yang tidak tahu kami, jika tidak tidak mungkin ada yang datang kenapa? karena kami ini di posisi</p>

	<p>belakang dan tidak ada mobil yang lewat sebenarnya di sana</p> <p>oleh karena itu semua customer kami memang orang-orang yang memang tahu jadi kayak yang tahu-tahu aja sebenarnya itulah yang juga menjadi hambatan sehingga orang-orang baru yang mau masuk datang itu juga kebingung mencarinya</p>
<p>November 10 [23:50 - 24:50], Penulis</p>	<p>ada nggak kok berarti kok Buat evaluasi atau mungkin kayak apa pembahasan gitu kok yang berlanjut, Mengenai soal training ini Jadi contoh misalnya mungkin ada evaluasi setelah training yang dilakukan sama tim gitu ko?</p>
<p>November 10 [26:10 - 26:19], Narasumber</p>	<p>Untuk evaluasi setelah training itu memang ada. Tapi saya aku juga belum secara formal ya Jadi belum secara seperti questionnaire atau KPI atau gimana Tapi lebih ke arah personal. Jadi kami lebih berasa kayak menanyakan apakah materi trainingnya cukup pas di tim kami Dan apakah ada pertanyaan yang mungkin dipikirkan oleh anggota hello Atau bahkan seperti kayak dari dulu tuh bingung nih soal ini Tapi dia karena nggak ada yang jelasin di dia pas dia awal-awal bekerja Ini dia lanjutin terus.</p>

Gerry Gotama (28 tahun, Owner Hello Cafe & Board Game).

Lini Masa	Transkrip
<p>Desember 1 [01:14 - 03:24], Narasumber</p>	<p>apa namanya kita kan pasti kan punya supplier ya maksudnya gitu nah gimana dari beberapa supplier memang ada beberapa barang yang kita rasa cocok banget nih di satu supplier gitu supplier A misalnya dan kemudian ketika supplier A itu nggak ada barang itu tidak supplier-supplier lain itu tuh nggak bisa mengakomodir kebutuhan kita yang kita harapkan gitu berdasarkan ekspektasi yang awalnya gitu ambil contoh misalnya yang paling nyaman lah kemarin itu kejadian itu di Ayam gitu oke gitu</p> <p>maksudnya kita tahu di Indonesia gitu terutama ya itu supplier A itu banyak banget oke itu rumah potong banyak segala macam nah cuman kemarin tuh kita punya nih setelah kita udah research segala macam kita tahu kita punya kebutuhan misalnya ukuran ayam itu misalnya</p>

	<p>say segini gitu X lah ya gitu kita bilang nah ketika kita mencari supplier lain yang bisa mengakomodir kebutuhan itu yang sama gitu ya sama atau kurang lebih lah ya kita bilang</p> <p>jadi ada beberapa masalah gitu antara harganya jauh lebih mahal antara pengirimannya tidak bisa disesuaikan dengan penjatuhannya kita gitu nah itu somehow jadi masalah juga beberapa beberapa saat lah gitu walaupun ini sebisa mungkin kayak hal-hal yang esensial ya kayak Ayam gitu itu udah kita tackle lah gitu kita usahain supaya enggak kejadiannya seperti tadi aku bilang gitu namun</p> <p>contoh mungkin kalau Ray juga tahu ada beberapa items yang memang kadang sulit nih untuk diganti alternatifnya gitu contoh kayak kentang segala macam itu ada aja dimana memang kondisinya suppliernya itu tidak bisa mengakomodir</p>
<p>Desember 1 [07:50- 08:28], Penulis</p>	<p>Nah, jadi yang pertama itu mungkin Hello itu ko sebenarnya dia itu cafe-nya itu punya keunggulannya itu apa sih ko?</p> <p>Maksudnya dari sisi perusahaannya sampai bisa bertahan 6 tahun ini gitu. Itu apakah ko ada cerita gitu ko?</p>
<p>Desember 1 [10:59 - 11:38], Penulis</p>	<p>Tapi mungkin apa sisi buruknya yang saat ini tuh Halo jadi kayak kesulitan kok untuk berkembang gitu. Karena ini kan kita pembahasannya mengenai masalah, akar permasalahannya gitu kok dari jumlah pelanggan. Gimana tu ko?</p>
<p>Desember 1 [11:38 - 13:06], Narasumber</p>	<p>Kalau misalnya secara bad side udah pasti yang mungkin kita masih jadi struggle ya. Adalah untuk akuisisi customer-customer di weekday terutama gitu.</p> <p>Tadi mungkin Ray juga sempat mention bahwa kan ada kepimangan nih dari weekend sama weekday gitu. Dimana memang itu yang sekarang lagi menjadi fokusnya kita, jadi challenge kita.</p> <p>Gimana kita mau mentargetkan orang-orang yang bisa nih hadir di weekday gitu. Sehingga ya dengan beberapa cara lah ya.</p> <p>Secara planning mungkin udah ada beberapa. Cuma yang udah pasti yang kita tau bahwa kan weekday itu gak mungkin diisi sama orang-orang kerja. Betul. Ya bisa. Tapi</p>

	<p>maksudnya sangat-sangat sulit gitu.</p> <p>Sehingga memang nanti secara apa ya, secara planning pun memang kita akan fokus lebih ke spesifik nih mungkin anak sekolah sampai anak kuliah doang gitu.</p> <p>Jadi itu yang kita lagi mau fokusin. Kita juga lagi jalanin di marketing buat nge-grab customer-customer baru nih gitu.</p> <p>Karena kita udah tau secara strategi untuk return the customer sudah cukup works. I mean our services is quite good.</p> <p>And then sekarang kita kan mau fokus ke gimana sih kita mau grab customer-customer baru ini gitu. Supaya ya dalam tanda kutip bisa berkembang Hello Cafe-nya sendiri gitu.</p>
<p>Desember 1 [13:06 - 13:16], Penulis</p>	<p>Berarti ini larinya kok nanti ke campaign gitu kok? Atau semacam ada promo gitu? Atau gimana kok mungkin?</p>
<p>Desember 1 [13:16 - 14:23], Narasumber</p>	<p>Kalau mungkin yang bisa aku bilang nanti kita akan lebih banyak main fokusnya di promo sama event sih.</p> <p>Oke. Gitu. Karena kita udah tau bahwa Ya Board Game Cafe sendiri itu tuh adalah satu bisnis yang memang hidupnya dari physical store. Physical store ya. Gitu.</p> <p>Jadi I mean mungkin kemarin kan juga kita udah ketemu sama Covid. Kita udah lihat sendiri gitu bahwa secara online our presence is not there. Iya betul. Sehingga memang hidupnya dari physical store-nya gitu.</p> <p>Nah dari karena itulah karena orang sudah punya habit untuk datang ke Board Game Cafe. Mungkin ke Hello salah satunya.</p> <p>Itu yang aku mau gunain sebagai apa ya mungkin cara untuk grab customer baru yaitu dengan bikin offline event. Bikin lomba, gathering, ada beberapa planning terutama dari Board Game dan juga dari F&amp;B juga ada.</p> <p>Yaitu harapannya nanti bisa nge-grab mungkin bukan belum sampai customer tapi mungkin nanti nge-grab awareness-nya dulu gitu loh.</p>

<p>Desember 1 [14:23 - 15:35], Penulis</p>	<p>ONah tadi Koko udah jelasin juga kalo Hello Quality itu dari segi servicenya itu ditonjolkan. Apakah dari SDM ini itu ada evaluasi ko semacam kayak mungkin bagaimana cara Koko sebagai owner ini atau pihak manajemen itu dalam mememanajemennya. Untuk maintain kualitas dari SDM-nya gitu. Mungkin ada cerita-cerita kah koo?</p>
<p>Desember 1 [15:35 - 16:40], Narasumber</p>	<p>Kalo untuk maintain SDM ya mungkin salah satu yang salah satu yang jadi fokusnya kita adalah karena aku pribadi cukup idealis dulunya gitu. Jadi untuk orang-orang yang maksudnya bisa kerja di sini gitu ya itu memang rata-rata aku handpick gitu. Oh. Aku handpick, aku liat potensinya dan ya karena kita servicenya balik lagi gitu. Ya aku apa namanya bener-bener perhatiin gimana caranya orang-orang atau SDM-SDM yang bareng sama kita itu yang ngehandle orang lain kan gitu. Sehingga apa namanya untuk evaluasinya sendiri pun itu setiap bisa dibilang mungkin setiap minggu sampai setiap bulan itu pasti kita evaluasi. Kemudian juga kita juga berharap sih dari training-trainingnya. Yang kita kasih itu juga bisa nunjukin plus kita juga selalu lebih banyak ke sharingnya sih gitu. Sharing-sharing gimana sih kita misalnya ngehandle customer A, ngehandle customer B itu dengan kondisi-kondisi tertentu itu harus seperti apa.</p>
<p>Desember 1 [16:40 - 16:48], Penulis</p>	<p>Jadi kayak forum terbuka mungkin maksudnya Koko ya.</p>
<p>Desember 1 [16:48 - 16:51], Narasumber</p>	<p>Nah iya betul rei..</p>
<p>Desember 1 [16:51 - 17:00], Penulis</p>	<p>Oke dengan forum terbuka itu. Nah mungkin sejauh ini Koko ada nggak mungkin cerita atau keluhan gitu Koko saat ini dengan sistem yang kayak gitu. Dengan berarti caranya itu berarti lebih ke forum terbuka dan personal berarti. By hand pick tadi. Nah itu Koko mungkin ada minusnya gitu Koko. Aku mau cari tau mungkin ada yang Koko bisa ceritain.</p>



<p>Desember 1 [17:00 - 19:39], Narasumber</p>	<p>Minusnya udah pasti lebih effort. Udah pasti. Maksudnya karena kan ya mungkin berkali-kali karena ke idealisannya aku tadi. Ya aku harus extra effort untuk mencari orang. Aku perhatiin ke orang lebih personal, Aku harus interview orang lebih banyak. Aku harus training lebih apa ya. Lebih keras gitu. Karena aku mau orang-orang disini punya standar kan seminimal aku gitu. Makanya pasti makan waktu yang lama Nah di sini mungkin orang-orang yang handpick ini lah yang udah aku bekalin celahnya. Oke. Cara ngomongnya emang terserah lu. Oh oke. Cuma celahnya itu yang bisa lu pake. Ini loh celahnya, ini loh celahnya, ini loh celahnya. Oke berarti tipsnya lah jatuhnya ya kok ya. Dimana nanti dia mau ngebungkus. Itu yang kita review. Oh bungkus yang gini kurang... Mungkin kurang gini, kurang gini, kurang gini gitu. Itu yang kita review. Cuma memang secara lisan</p>
<p>Desember 1 [19:39 - 20:27], Penulis</p>	<p>Mungkin Koko bisa ceritain tentang keluhan Koko mengenai alat yang dipake kok buat operasional perusahaan. Mungkin ada cerita Koko buat masalah itu</p>
<p>Desember 1 [21:38 - 21:51], Penulis</p>	<p>Oke. Jadi walaupun budget sudah disiapkan. Tapi kalo memang gak terlalu diperlukan ya udah gitu ya ko</p>
<p>Desember 1 [22:49 - 23:22], Narasumber</p>	<p>Nah tapi dengan strategi atau dengan yang Koko bilang barusan. Ada nggak kok mungkin kayak error lah jadi jatuhnya? Miss gitu. Mungkin yang bisa ngakibatin fatal bagi Helo sendiri gitu. Ada cerita mungkin?</p>
<p>Desember 1 [23:22 - 25:33], Narasumber</p>	<p>Kalau misalnya miss udah pasti lah ya. Kita nggak mau mengungkiri mau siapapun namanya yang kerjanya masih manusia pasti ada missnya. Betul. Namun kalau sampai se-fatal let's say sampai anggaplah gitu. Habis total barang ternyata nggak ada atau hilang. Kalau hilang mungkin nggak pernah. Tapi Misskalkulasi stock pernah gitu. faktornya adalah waktu itu kejadiannya adalah di hari tersebut cafe penuh. So that day semua stock kita tuh abis. Jadi semua stock makanan bisa dibilang abis lah gitu. Kita hampir nggak bisa jualan lah.</p>

	<p>Bukan karena kita nggak beli tapi ya memang lagi kebetulan aja gitu. Customer datang 100 lebih semuanya pesen makan. Which is kan nggak usual juga gitu. Yes betul.</p> <p>Yang biasanya biasanya paling cuma 30 sama 40 out of 100 gitu lah 25%. Ini tiba-tiba bisa full semuanya pesen gitu loh.</p>
<p>Desember 1 [26:55 - 27:43], narasumber</p>	<p>Kalau misalnya secara koordinasi ya. Iya koordinasi jatuhnya.</p> <p>Mungkin saat ini yang jadi permasalahan adalah kita masih belum terbiasa untuk menggunakan. Project management tools gitu. Karena semuanya basisnya dari awal itu kan lisan gitu. Which kalau kita semua tahu namanya koordinasi secara lisan potensi lupa itu sangat besar.</p> <p>Karena tidak ada dokumentasi kan. Betul. Mungkin itu yang masih jadi problem terkadang gitu ya. Belum ada karena kebiasaan masih lisan. Nggak ada dokumentasi.</p>
<p>Desember 1 [28:22 - 29:03], Narasumber</p>	<p>Kalau sekarang itu mungkin yang masih jadi struggle nya kita adalah kita.</p> <p>Belum bisa manage community yang udah kita bangun juga sih. Jadi mungkin adanya seorang community manager itu mungkin jadi bagus juga gitu ya.</p> <p>Karena kan artinya komunitas ada nih orangnya ada gitu. Namun kan mereka perlu di engage ya. Iya betul. Kalau kita cuma bikin wadah tapi nggak diakopin kan juga sama aja gitu. Nah mungkin itu yang sekarang lagi jadi struggle nya kita.</p> <p>Karena sekarang wadahnya ada yang engage nya yang nggak ada. Oke. Iya betul.</p>
<p>Desember 1 [29:34 - 31:16],Penulis</p>	<p>Nah selanjutnya nih aku mau bahas mengenai masalah nih kok yang terjadi mungkin kok. Kok ada cerita mengenai lokasi hello sendiri kok. Apakah ada keluhan atau masalah gitu kok dari lokasi hello gitu?</p>
<p>Desember 1 [31:16 - 33:10],Narasumber</p>	<p>Kalau untuk secara lokasi tentu saja ya namanya kita tidak di pinggir jalan ya. Gitu ya. Tentu saja pasti ya ada lah certain problem gitu.</p> <p>Terutama mungkin dulu-dulu ya di early mungkin 1-2 tahun pertama itu memang masih ada aja lah gitu. Yang</p>

	nanya gitu kadang bilang G-Maps-nya beda gitu. Itu memang terjadi gitu. Sekarang sih udah nggak terlalu gimana banget. Karena walaupun lokasi kita dalam tanda kutip tidak apa ya tidak di pinggir jalan atau gimana. Ya nggak langsung kelihatan lagi.
--	---

Erik Gani. (26 tahun, Pekerja Tetap *Hello Cafe & Board Game*).

Lini Masa	Transkrip
November 10 [04:55 - 05:37], Penulis	Tujuannya berarti balik lagi untuk menjadi Pembeda sama cafe lain juga gitu. Dan itu terbukti jalan selama 6 tahun berarti. Apa upaya koko untuk meningkatkan jumlah pelanggan?
November 10 [05:37 - 07:48], Narasumber	Yang pertama mulai dari campaign Mulai dari event Dan juga promo, Jadi, biar gue jelasin satu persatu Kalau misalnya campaign itu kayak Yang lagi jalan itu saat ini adalah Campaign dimana Kalau misalnya kasih Customer, foto bareng mural Dia bisa dapat Promo berupa E-voucher berupa 120 ribu Nah, itu kan salah satu dari sekian banyak campaign yang kita pernah lakukan Selanjutnya Kalau misalnya untuk promo kita pernah buat kayak Promo Happy Hour Lunch Habis itu Ada juga yang Dari sosial media kita juga udah Tingkatkan lebih lagi promosi social media influencer yang cukup high profile Habis itu mungkin Yang paling dek Bukan yang paling dekat sih Kita lagi Kita pernah juga siapkan kayak Specialty menu Jadi, kayak tahun lalu itu Pada kemerdekaan Kita selama seminggu lebih Itu ada menu spesial Yang mana cuma bisa di Pesen di Rentang waktu tersebut
November 10 [07:48 - 09:37], Penulis	apakah rencana itu dari diskusi aja Atau memang ada feedback gitu dari customer gitu? Kalau misalkan kayak gitu?

<p>November 10 [07:48 - 09:37], Narasumber</p>	<p>Biasa sih ada feedback Feedback kayak Eh, Hello Cafe ada promo apa Terus selain dari itu Kita lebih sering kayak Kayaknya kalau misalnya kita bikin Ini lucu nih Kita bikin itu lucu nih gitu Berarti emang ada rapat mungkin ya Dan juga ada umpan balik dari Pelanggan</p>
<p>November 10 [07:48 - 09:37], Penulis</p>	<p>Ada beberapa upaya nih dari Hello Cafe maksudnya Untuk Meningkatkan jumlah pelanggan Mungkin dari strategi bundling Promo-promo foto Di Hello Cafe seperti itu ya Dari Hello Cafe nya sendiri Apakah mungkin strategi Kayak mungkin Foto atau mungkin Apa bundling produk Itu berpengaruh Banget ko ke pelanggan, Apakah ada feedback lagi Setelah diterapkannya Strategi ini kok gitu Untuk feedback penerapan strategi</p>
<p>November 10 [09:48 - 10:37], Narasumber</p>	<p>Jujur Pasti ada karena Kita Itu foto dengan mural Kita secara tidak langsung dapat Marketing Dari setiap customer yang akan melihat Ininya kita Itu juga Kita juga mendapatkan Hasil yaitu Kan ini kita berikan E-voucher E-vouchernya ini berupa Cashback 120 ribu Nah cashback ini Akan menjadi Incentive ngomongnya Untuk memastikan Customer tersebut kembali lagi Ke Hello Cafe Jadi kayak oke Kita udah datang pertama Karena udah datang pertama ini Kita berikan sesuatu untuk menjadi Incentive bagi customer Untuk kembali lagi untuk kedua kalinya Menggunakan incentive tersebut.</p>
<p>November 10 [10:37 - 11:41], Penulis</p>	<p>Gimana sih Masalah Yang sering terjadi gitu Di Operasional cafe gitu yang Jadinya tuh menjadi Pahambatan gitu Buat Pelanggan itu Menemukan yang tadi Keunggulan Keunggulan cafenya Gitu kok Kalau masalah apa yang sering terjadi Pada operasional cafe</p>
<p>November 10 [11:41 - 13:38], Narasumber</p>	<p>Masalah kita cuma kayak How do we Make customer Happy and return to us Dan itu sepanjang kita jalanin kita masih belum ada pengukuran buat ke arah sana, apalagi ya Karena Setiap customer itu Berbeda satu sama lain Oke Ada</p>

	<p>beberapa customer ya</p> <p>Dari sisi Value lah ya Tapi kalau misalnya masalah utamanya kita itu Kebanyakan Yang aku sadari adalah Masalah kita itu Biasanya dari eksternal Jadi kayak Oh Antara Kayak kemaren itu masalah internet Itu kan membuat semua pelanggan tidak nyaman Karena ada beberapa gen kita yang membutuhkan Koneksi internet Karena menggunakan aplikasi Kita harus download dulu Nah Masalah internet tersebut</p> <p>Belum bisa kita selesaikan karena memang Dari Provider rate Tidak ada alternatif yang Tidak bisa memberikan kepastian secara langsung Jadi itu agak sulit Masalah selanjutnya adalah Hal</p> <p>Yang mungkin menurut aku problem yang paling krusial adalah Bagaimana mengukur kualitas seseorang bisa membawakan value-nya Kayak pegawai Part timer Siapapun itu Bisa membawakan value Halo Cafe ke Customer</p> <p>Kalau misalnya Bagus Dia bisa untuk meningkatkan Apa Retensi pelanggan</p>
<p>November 10 [11:41 - 13:38], Penulis</p>	<p>Ada nggak sih ko Sekarang itu Upaya Hello itu Buat Ningkatin gitu ko Kayak Kualitas Eee Apa SDM itu buat Menyampaiakannya Dengan lebih bagus ya</p>
<p>November 10 [11:41 - 13:38], Narasumber</p>	<p>pelatihan Pelatihan Jadi kayak Setiap 2 minggu sekali Kita kumpul bareng Kita berikan materi Untuk Pelatihan di Helo Cafe Jadi kayak contoh Berapa waktu lalu kita pelatihan Bagaimana cara kita Untuk Men-tackle Berbagai macam customer Karena kan customer kan ada banyak macam ya Dari Rentang umur Ada yang dari Background Segala macam Itu tuh Kita berikan Basic training Supaya Berbagai macam Bagaimana caranya</p> <p>Seseorang Partimer atau pegawai Bisa nge-handle customer tersebut</p>
<p>November 10 [13:38 - 14:24], Penulis</p>	<p>Apakah udah ada ko evaluasi seperti Pengujian lah Untuk karyawannya sendiri Yang masuk ke dalam hello?</p>

<p>November 10 [14:24 - 16:18], Narasumber</p>	<p>Untuk evaluasi atau pengujian tersebut Biasanya Ada kan Tapi Tentu kita Enggak Langsung semata-mata Uji untuk dilepas gitu Enggak Jadi kayak Pernah Ketika seseorang udah di training Udah dikasih materi Udah itu Kita Biasanya kita akan bawa di hari sabtu Hari sabtu itu lah hari yang paling Hari yang paling rame Dan paling Busy, Dengan segala Materi dan basic yang udah kita Kita ajarkan Kita Akan bawa mereka untuk kerja bareng kita di hari sabtu Bagaimana setiap pegawai itu bisa adaptasi, Bekerja sama Dengan Tim inti yang sudah Sering kali Bekerja melewati hal-hal tersebut</p>
<p>November 10 [16:18 - 18:06], Penulis</p>	<p>Bagaimana Mungkin dari tools nya Atau internet yang tadi kok Sempet mention ya kok ya Masalah eksternal Nah Eee ada nggak kok mungkin Masalah yang lain contohnya itu Aku bisa lihat itu di Lokasi atau Letaknya Hello Cafe ini Yang Daerah PIK ini ko Walaupun daerah PIK Tapi ada nggak ko hambatan buat Hello Cafe yang sendiri yang Berlokasi disitu ko gitu</p>
<p>November 10 [16:18 - 18:06], Narasumber</p>	<p>Kalau misalnya hambatan itu ada satu yaitu Tadi bahas lokasi ya Lokasi ya kita Hello Cafe di PIK Tapi Karena adanya pembangunan PIK 2 Semua center of attention pasti ke PIK 2 Jadi dulu kita adalah Spotlight nya di kita Itu tuh karena adanya Pembangunan PIK 2 spotlight nya kesana Jadi menurut gua Bukan bagus yang Board game cafe</p>
<p>November 10 [18:06 - 20:02], Penulis</p>	<p>Oke itu 2 masalah itu berarti ya Dari center ada yang berpindah dan adanya juga tempat yang nggak Diletaknya nggak di pinggir jalan Dan dari Koko sendiri berarti itu menghambat Dari promosinya berarti ya secara langsung Buat Hello Cafe. tapi ko Sorry gimana Berarti kalau kayak gitu Apa upaya Hello ini yang dilakukan gitu Untuk Bisa Menambah lagi jumlah pelanggan walaupun Lokasinya nggak strategis</p>
<p>November 10 [18:06 - 21:02], Penulis</p>	<p>Ada ngerasa hambatan gak ko Buat kokonya sendiri gitu Dari sisi bahan baku ya berarti?</p>

November 10 [21:02 - 22:37], narasumber	Hambatannya itu adalah salah satu menu hits Kita ketemu hambatan di Suppliernya dimana suppliernya itu Nggak bisa masukin atau nggak bisa produksi.
--	---

Ian Kurniadi. (28 tahun, Manajer Operasional Hello Cafe & Board Game).

Lini Masa	Transkrip
November 28 [00:47 - 00:49], Penulis	Dari sisi bahan baku tuh kayak Hello tuh ko suppliernya ada masalah gak sih Ko?
November 28 [01:11 - 01:19], Narasumber	Selama ini kita ganti-ganti itu berdasarkan kebutuhan. Jadi kalau misalkan dulu. pokoknya standar utama kita pasti kualitas, kualitas rasa oke, kita pake, kita continue, tapi ada titik dimana kenaikan harga bahan baku per tahun itu udah gak bisa kita subsidi lagi, jadi kita mesti pikir ke opsi lain, kadang yang lebih murah, kadang yang setara, tapi mungkin harganya beda.
November 28 [01:11 - 01:19], Penulis	Substitusi lah ya?
November 28 [01:19 - 01:49], Narasumber	Ya, substitusi. Alternatif. Nah. Masalahannya adalah dulu itu kalau misalkan dari bagian bar, itu susu, susu itu dulu kita pake brand A, bagus banget, orang semua suka, tapi harganya muahal.
November 28 [01:53 - 02:02], Narasumber	Oke, abis itu kita kena covid, nah kita kena covid, otomatis bahan baku semua rusak dan terganggu, karena kan susunya fresh milk.
November 28 [ 02:09 - 02:50] Narasumber	Kita mulai coba pake UHT, intinya kalau misalkan diceritain terlalu panjang, intinya sebenarnya kita lebih ke arah reaktif, jadi kalau misalkan kita ada kebentur situasi apa, kita akan coba pikirin solusinya gimana, antara itu cut off suppliernya, karena memang udah gak bisa dipake, atau cari substitusi, kebanyakan sebenarnya cari substitusi,



	dan so far sih aman.
November 28 [02:50 - 02:55], Penulis	Belum ada terjadi masalah kayak gak ketemu substitusi yang baru gitu, belum ada ya ko
November 28 [02:55 - 03:02], Narasumber	Nahhhh kalau itu ada rei
November 28 [03:06 - 03:15], Narasumber	Si produk kentang ada yang sudah 2 bulan.
November 28 [ 03:21 - 03:30], Narasumber	Sudah 2 bulan kita gak ketemu supplier penggantinya, tapi bukan semua kentang, cuman Curly Fries doang, jadi si Curly ini kita emang udah dapat signature rasanya, dan tiba-tiba supplier gedonya malah. nggak supply lagi. Jadi sekarang kita setengah mati cari supply yang masukin si brand ini ke Indonesia. Jadi sampai sekarang itu kita belum ketemu.
November 28 [03:30 - 03:37], Penulis	Oh, jadi belum ketemunya itu memang supplier besarnya yang sudah nggak supply lagi. Jadi memang nggak ada supplier kecil yang ngebantu juga ko??
November 28 [03:37 - 04:18], Narasumber	sebenarnya itu kita nggak tahu. Kenapa? Karena kita selama ini rely on si supplier gede ini karena dia kayak one stop solution. Dia apa aja ada. Tapi memang banyak beberapa supplier yang bilang dia memang harganya lumayan mahal untuk ukuran B2B. Nah, kita bertahan. Kenapa? Karena ya memang kualitas rasanya oke. Selama ini juga payment, delivery, semua nggak ada masalah. Jadi kita pikir, oh yaudah, nggak apa-apa. Nah. Sebenarnya si kentang ini masih ada. Cuma harganya itu harga B2C, harga konsumen.
November 28 [04:18 - 04:25], Penulis	Oh, makanya nggak ada keputusan langsung buat Helo itu mengganti supplier karena beda harga gitu.

<p>November 28 [04:25 - 04:36], Narasumber</p>	<p>Betul. Dan beda harganya lumayan jauh dimana kita udah nggak bisa jual. Kita lebih baik nggak jual daripada kita jual dengan margin setipis itu. Kurang lebih seperti itu.</p>
<p>November 28 [05:20 - 05:46], Penulis</p>	<p>Koko mention tadi pandemi. Nah, jadi dari Koko tadi bilang pandemi itu lumayan berpengaruh tuh ke hello. Aku penasarannya sepengaruh apa, Ko? Karena memang banyak perusahaan yang sekarang ini sudah banyak survive tapi udah berdarah-darah gitu dari pandemi. Nah, Koko sendiri gimana kalau hello?</p>
<p>November 28 [05:46 - 07:53], Narasumber</p>	<p>Nah, sebenarnya kalau misalnya pandemi itu kan kita untungnya tuh terjadi setelah 2 tahun kita buka. Otomatis kan kita udah ada fresh cash untuk kita olah. Nah, ceritanya ya kita selama pandemi otomatis mulangin karyawan. Terus nggak buka dan kita kan mesti pivot sana-sini.</p>
<p>November 28 [08:20 - 08:44], Penulis</p>	<p>Oke, tapi aku mau tanya ko. Berarti kalau buat makanan minuman atau mungkin kopi yang tadi koko bilang agak tertinggal dari cafe lain itu penyebabnya itu dari apanya ko? Mungkin dari segi bahan bakunya kah yang beda jauh atau mungkin harganya Hello kah yang mahal atau gimana ko?</p>
<p>November 28 [08:44 - 10:12], Narasumber</p>	<p>Jadi apa yang buat Hello tuh mungkin nggak bisa bersaing gitu dari GoFood sama kopi contohnya. Nah, justru kalau misalkan menurut gua sendiri, ini personal banget ya. Itu makanan kita tuh enak.. Tapi terlalu rumahan. Jadi nggak cukup komersial. Untuk orang-orang tuh kayak order lagi, order lagi, order lagi gitu loh. Kita mungkin karena terlalu mengedepankan rasa dan homemade dan kawan-kawan. Jadinya terlalu wah. Karena kita set harga juga mungkin lumayan premium. Oke. Jadi dengan harga premium, rasa premium.</p>

<p>November 28 [12:21 - 13:04], Penulis</p>	<p>Tapi apakah memang Hello Cafe itu punya kualitas SDM yang oke ko? Atau buat pengajar itu oke gitu. Koko ada cerita nggak ko?.</p>
<p>November 28 [13:04 - 14:17], Narasumber</p>	<p>Pasti ada pernah dapat pegawai yang nggak cocok juga cara kerjanya. Ya kita terpaksa mau nggak mau kita cut off. Nah tapi bisa dibilang kita training dengan baik supaya minimal. Karena memang kita nge-training supaya mereka bisa dalam tanda kutip berteman dengan pelanggan. Karena tujuannya adalah kita lebih mengenal pelanggan. Ya dengan kita lebih mengenal pelanggan ya pelanggan itu akan lebih banyak untuk bukan lebih banyak ya. Lebih terbuka. Akan lebih terbuka untuk dateng lagi, dateng lagi.</p>
<p>November 28 [14:17 - 14:55], Penulis</p>	<p>Dan gimana kok maksudnya aku mau bahas trainingnya itu. Jadi gimana cara Halo itu buat training. Apakah ada waktu berkala buat Halo itu ngadain training. Dan gimana caranya. Apakah personal atau gimana koo?.</p>
<p>November 28 [14:55 - 16:42], narasumber</p>	<p>So far selama ini kalau misalkan emang training itu ada dua. Ada training yang memang kita general training yang semua pegawai ngumpul untuk kita kasih materi. Ada juga yang hands on training. Tapi trainingnya yang langsung dipraktekkan. Di mana nanti setelah selesai si part timer atau si pegawai ini ngelakuin. Dia juga nanti akan dapetin benefit atau ngedapetin feedback langsung dari pelanggan.</p>
<p>November 28 [16:42 - 17:29], Penulis</p>	<p>Apakah kalau dari segi Helonya sendiri. Apakah ada evaluasi berarti ya. Berarti ada namanya evaluasi yang dilakuin sama diri sendiri. Atau karyawan tuh sendiri. Tapi ada nggak Ko. Evaluasi yang dilakuin sama Helo gitu. Secara berkala mungkin atau seperti apa Ko.</p>
<p>November 28 [17:29 - 18:18], Narasumber</p>	<p>Kalau evaluasi. Jujur. Selama ini sih kalau gua nggak melihat ada masalah. Evaluasi itu akan kayak. Gua akan sekedar nanya kayak gimana so far. Jadi cuma akan nanya kayak. Personal mungkin ya. Ya kalau misalnya udah oke. Gua asumsikan. Sudah oke gitu loh nanti. Karena pembuktiannya tetap akan dengan pelanggan gitu loh.</p>

November 28 [28:06 - 28:14], Penulis	Oh berarti itu kayak. Caranya. Halo. Buat ngatasin masalah. Langsung gitu ya? Semacam itu?
November 28 [28:14 - 29:10], Narasumber	Iya. Jadi kalo misalnya memang kita merasa. Kita mengecewakan pelanggan. Ya. Sebagai seorang pelanggan. Hak. Hak. Hak lu untuk mendapat sebuah kompensasi. Oke. Nah kompensasi-kompensasi yang bisa kita berikan ya. Seperti tadi. Seperti tadi gitu loh. Seperti kunjung. Kalo misalnya memang. Tergantung dari. Dari level severity-nya. Kalo misalnya memang cuman kayak. Oh. Dia. Keciprat minuman. Oke. Ganti dengan minuman baru. Terus kasih voucher mungkin. Oh kalo misalkan. Let's say. Makanannya gosong. Oke. Pokoknya. Gak pake babi bu. Kita tarik makanannya. Kita kasih yang baru. Terus kita mungkin. Kita kasih free. Air es. Buat. Mungkin. Mulutnya gak enak atau apa. Begitu. Oke. Apa-apa. Tergantung lah. Jadi tergantung situasi gitu loh. Jadi kalo misalnya, Memang nanti. Ada komplain apa. Ya. Kayak yang tadi gua bilang pertama. Reaktif. Kita biasa lebih reaktif.
November 28 [29:10 - 29:47], Penulis	Nah. Kalo buat. Evaluasi Atau kayak. Yang evaulasi secara berkala ko,,Helo sendiri yang. Ngecek Atau setiap bulan kah? Dan Apakah ada diskusi gitu kok?.
November 28 [29:10 - 30:12], Narasumber	So far sih belum ada. Karena kita biasanya. Diskusi selama ini. Ya diskusi untuk pembawaan materi. Bukan diskusi. Nah itu sih. Jujur. Evaluasi karyawan kayak official belum pernah. Belum pernah. Nah. Tapi kalo misalkan. Secara official. Berarti yang kalo berkala. Lebih mengandalkan reaktif itu.
November 28 [30:12 - 31:03], Penulis	Nah Dari Lokasi yang sekarang ini. Koko ada gak sih ko. Kelu kesah ko, Cerita yang Koko mau sampein gitu kok. Mungkin yang ngaruhnya itu. Ke. Hello sendiri gitu. Gitu. Ada gak kok.
November 28 [32:05 - 35:04], Narasumber	Kalau misalnya, Berhubung lokasi hello itu kan. Sebenarnya gak di pinggir jalan. Itu satu. Ya kan. Jadi. Lokasinya di. Ruko belakang nih. Orang ngeliatnya. Sedikit.

	<p>Ditambah lagi mungkin soal promosi di sosmed Kita. Gak bisa atau bodoh. Walaupun ada konten. Mungkin menurut gua.</p> <p>Konten itu. Tidak cukup. Relate. Untuk orang tuh. Penasaran. Dan datang. Oke. Jadi Walaupun udah ada social media. Udah ada social media presence. Menurut gua. Kurang efektif. Karena. Kalo yang gua liat sih. Kalo orang sekarang. Liat TikTok. Ya liat apa yang lucu. Apa yang Viral, Ya dia. Ikutin. Dimana. Kita sampe sekarang. Masih. Bingung. Gimana caranya. Mengaitkan. Viralitas ini. Hmm.</p> <p>Viral-viral trend ini. Ke hello. Gitu loh. Karena kan tujuannya adalah. Bikin hello viral Tapi bikin hello viral. Gimana caranya</p>
<p>November 28 [36:06 - 36:23], Penulis</p>	<p>Apa itu masalahnya. Kalau menurut aku itu sebuah masalah. Kalau katanya Koko. Kalau tadi Koko bilang. Itu Koko itu survive dengan cara lay low. Dan. Nggak melakukan bakar duit. Atau R&amp;D. Berarti kasarnya. R&amp;D tidak ada gitu kan?</p>
<p>November 28 [36:23 - 36:52], Narasumber</p>	<p>Bukan nggak R&amp;D ya. Kita ada R&amp;D. Tapi kita minim gitu loh. Oh. Jadi nggak ada. Nggak ada dedicated budget per bulan. Untuk melakukan hal itu gitu loh. Sekali lagi kita reaktif.</p>
<p>November 28 [36:52 - 37:26], Penulis</p>	<p>Kalau contoh. Mungkin kayak mesin atau apa gitu ko yang dipakai hello?</p>
<p>November 28 [37:26 - 39:31], Narasumber</p>	<p>Kalau mesin kasir. Kita bahas alat nih sekarang. Ya selama ini. Karena. Kita semua pada. Cingcai-cingcai. Ya kalau misalkan mesin kasir kan. Pake iPad saya . Jadi. Sebenarnya nggak bagus sih. Karena memang nggak ada batasan dimana itu. Property perusahaan dan. Property pribadi.</p>

Lorenzo. (23 tahun, *Head Kitchen Hello Cafe & Board Game*).

Lini Masa	Transkrip
-----------	-----------

Desember 1 [00:35 - 00:59], Penulis	ada masalah Yang sering Halo tuh lewat gitu Dari sisi operasional dan khususnya bahan baku?
Desember 1 [00:59 - 01:51], Narasumber	Kalau dari bahan baku di kitchen itu jarang masalah Soalnya kan itu daily dicek Cuma lebih ke arah bar disini Kalau bahan baku Contohnya itu air soda Es batu Dan sirup-sirup lain-lainnya itu Nah karena kita kan juga Akhir-akhir ini lagi banyak kurang orang Jadi makin sedikit personalnya yang bisa buat ngecek ke bawah langsung
Desember 1 [ 01:51 - 02:01], Penulis	Masih belum ada orang yang person in charge disitu Yang khusus gitu ya kok ya? Dan jadi pengecekan itu Memang terjadi itu berarti secara berkala sebenarnya kok Secara tiap hari daily?
Desember 1 [02:01 - 02:11], Penulis	Sebenarnya pembagian jobdesc pengecekan hanya saya, cuman kan kalau emang lagi sibuk atau ngerjain hal lain, semua orang yang bisa bantu ya saya bakal minta tolong, untuk Pengecekannya masih bisa dibilang. Enggak daily juga Bisa seminggu apa namanya... Seminggu sekali atau dua kali.
Desember 1 [02:11 - 02:19], Narasumber	Apa mungkin ada koko pernah ada cerita atau masalah gitu yang Apa yang bikin hello tuh sampai fatal gitu permasalahannya ko?
Desember 1 [02:19 - 02:36], Narasumber	Nah biasanya itu Fatalnya tuh di weekend, Itu kan rame ya Pokoknya weekend itu jamin deh Pasti rame seenggaknya Pasti ada momen dimana Satu lantai itu full Dan orderannya tuh emang banyak Oke betul Dan saat minumannya Stoknya kosong Terutama es Nah itu kita kan Bingung juga ya mau ngapain ya Betul pasti Kalau gak mau kita mesti dinginin dulu di dalam freezer Minumannya
Desember 1 [03:24 - 04:03], Penulis	makanan gitu kok Apakah ada yang koko mau ceritanya atau ada masalah? Mungkin dari sisi Supplier makan-makanannya tadi gitu Dari makanan ya Iya mungkin kayak daging atau Kentang

	atau mungkin Apa Bahan baku lainnya kayak minyak gitu Itu apakah ada masalah sejauh ini
Desember 1 [04:03 - 04:17], Penulis	Mungkin ada ini di fries, Ini di fries kita Ada satu produk itu namanya curly fries Oke Itu sekarang kita gak bisa beli itu Bukannya barang yang gak ada Tapi harganya nge-spike 3 kali lipat Berarti Memang gak ada supplier alternatif lagi kok buat Refresh itu Gak ada Ada Ada produk alternatif ya tapi kita gak mau pakai itu Kita udah pernah coba soalnya Oh udah pernah coba dan gak satisfy buat Kualitasnya mungkin Rasanya itu di bawah sana
Desember 1 [04:17 - 04:53], Penulis	Oke Oh berarti dengan bedangan kayak gitu berarti yang Sekarang hello lakuin berarti menutup produk itu langsung atau gimana ada alternatif lain?
Desember 1 [04:53 - 04:55], Narasumber	Untuk sekarang ditutup dulu Sampai kita dapat info lagi Kan biasa sebulan sekali itu saya cek
Desember 1 [05:29 - 06:01], Penulis	Soal SDM Koko Nah mungkin Koko Koko dari sendiri dari sisi kitchen apakah ada Orang yang kayak menjadi Tahan kanan Koko atau orang yang membantu dari sisi Operasional ko?
Desember 1 [06:01 - 06:38], Narasumber	Cuma akhir-akhir ini kan Lagi pada sakit ya Jadi Mostly itu sendiri Cuma kan karena kondisinya saya sendiri Koko saya kenapa-napa Nah itu jadi masalah Contoh saya sakit Nah iya yang gantiin siapa Iya berarti memang Kekurangan
Desember 1 [06:38 - 07:01], Penulis	Sumber daya manusia ini jatuhnya dari sisi kitchen Ya Oke Sip oke Mungkin kalau misalnya kondisi Sekarang aku mau tanya deh ya Mungkin dari sisi komunikasi juga sama mungkin pihak manajemen Apakah koko udah sampein ini dan mungkin Apa opini mereka atau pendapat mereka tentang ini gimana?
Desember 1 [07:01 - 07:37], Narasumber	Jujur ini udah Udah lumayan lama Untuk dikasih taunya Kurang staff di bagian kitchen Cuman kita mungkin baru bisa



	Handle ini masalah ini di Januari Bulan 4 Begitu Oh, berarti memang Sudah ada Diskusi dan memang Baru bisa diberikan Tambahan Januari
Desember 1 [07:37 - 07:50], Penulis	Mungkin selanjutnya aku mau lanjut lagi ko Tentang Alat-alat yang koko pakai itu di kitchen Atau bisa dibilang kayak tools lah gitu yang membantu koko Nah apakah Di alat-alat manajemen itu Masa koko, apakah ada keluhan, ada masalah gitu kok yang koko alami?
Desember 1 [07:50 - 08:20], Narasumber	Dulu ada, Itu sempat listrik bermasalah, jadi Harus balik. Jadi itu kena banyak equipment, sampai ke lantai 1 juga. Waktu itu yang kena itu, di prior. Dulu kan kita punya di prior 2. Iya. Itu di priore 1 rusak, karena itu. Microwave juga rusak 1. Rice cooker dua-duanya rusak. Kalau buat di bar itu, yang di bawah, dia teko. Teko dan mesin popcorn kayaknya.
Desember 1 [08:40 - 08:53], Penulis	Sip, aku paham ko, Tapi itu yang koko rasain dan mungkin itu punya pengaruh yang cukup besar Buat koko sendiri, buat pihak di kitchen sendiri koo.
Desember 1 [08:53 - 09:11], Narasumber	Waktu itu iya pengaruh besar. Soalnya kan waktu itu kita lagi lebaran ya. Itu lebaran, tanggal merah, kita buka. Jadi banyak customer yang datang itu mungkin dari awal kita buka tuh bookingnya udah full.
Desember 1 [09:58 - 10:45], Penulis	Nah, mungkin dari koko sendiri apakah ada dari pelanggan itu ulasan atau pendapat gitu yang mungkin jadi concern koko selama ini kok?
Desember 1 [11:42 - 12:18], Narasumber	Kalau masukan buat bumbu sih nggak ada. Paling mereka minta menu baru. Kan banyak ya customer-customer lama. Kita kan biasa ganti menu itu bisa 2 tahun sekali. Oke. Jadi mereka bosan jadi minta menu baru. Nah di sana jadinya ya kita aktif deh nyari-nyari menu baru. Kalau kayak sekarang kan setahun nih, cuma dalam waktu setahun udah ada banyak gitu menu barunya. Tapi memang itu butuh effort sih
Desember 1 [12:18 - 12:27], Penulis	Buat research and development untuk menu baru memang ada secara berkala atau memang dibutuhkan reaktif gitu kok ya? Pelanggan butuh baru kita buat atau memang ada

	budgetnya dan memang ada waktunya gitu ko?
Desember 1 [12:27 - 12:59], Narasumber	Oh, emang ada budgetnya dan waktunya. Oke, ada budgetnya dan ada waktunya. Jadi sekarang kalau dulu kan ya kita nunggu dulu nih customer-customer yang lama nih. Mereka merasa bosan atau nggak. Kalau sekarang udah nggak. Jadi kita biasa itu 3 bulan sekali.

Susanti. (25 tahun, Manajer *Human Resources* Hello Cafe & Board Game).

Lini Masa	Transkrip
Desember 05 [00:35 - 00:47], Penulis	, gimana ni Upaya yang dilakukan hello buat memang melatih SDM yang ada ni ci?
Desember 05 [00:47 - 01:28], Narasumber	Wahh kalau itu rei kami ada, aku selaku manajer disini memang punya peran ni untuk menjaga anak-anak lah bilangannya..jadi yang pertama kami ada proses pelatihan secara khusus ni terhadap karyawan kami, pertama untuk karyawan yang mau masuk disini harus melewati 100 jam pertama dulu untuk bisa masuk dan kita kasih tanggung jawab lebih lah ngomongnya, nah Selama dia training juga bakal ada sesi training seminggu sekali ni buat seluruh karyawan yang ada
Desember 05 [ 01:28 - 01:35], Penulis	Oh, oke ci jadi emang ada ya diterapin training baik secara berkala dan juga personal?
Desember 05 [01:35 - 01:47], Narasumber	Yes, betul Jadi, memang kita terapin itu buat apa? Buat menjaga service hello untuk tetap berkualitas lah bilangannya

Desember 05 [01:47 - 01:54], Penulis	aku mau tanya apakah dari training itu cici pernah menemukan masalah atau dari evaluasi itu ada ga ya ci?
Desember 05 [ 01:54 - 02:57], Narasumber	Sebenarnya kalau kita ngomongin evaluasi yang tertulis tuh belum ada yaa, palingan masih evaluasi personal rei, jadi pendekatan kita tuh dengan evaluasi one on one yang membahas langsung permasalahan yang terjadi
Desember 05 [03:16 - 03:34], Penulis	kalau misalnya evaluasi atau feedback dari pelanggan begitu apa cici pernah ngalamin ga ya ci?
Desember 05 [03:34 - 03:56], Narasumber	Oh kalau soal evaluasi dari pelanggan sih memang kita ga ada tempat khusus ya buat pelanggan kasih feedback. Tapi kita bakal selalu terbuka pastinya terhadap feedback pelanggan namun secara personal,
Desember 05 [04:25 - 04:39], Penulis	buat hello sendiri itu kan punya kualitas service yang oke deh ci diliat dari seberapa personal lah, tapi kenapa hello tuh sulit ci buat dapat pelanggan baru walaupun servicenya udah oke?
Desember 05 [04:39- 05:17], Narasumber	M jadi apa namanya..banyak faktor yang bisa kita memang jadi kafe yang sulit untuk generate new customer, salah satunya pasti marketing kita yang belum bisa menarik nih buat pelanggan, mungkin service kita bisa dikatakan unggul dari yang lain tapi gimana kita bisa berkembang kalau yang tau kita sedikit. Apalagi gada juga kepentingan mereka dalam datang kesini pas ga libur kerja atau gimanaa
Desember 05 [05:17 - 05:24], Penulis	tapi memangnya ci gada gitu promo yang dilakuin hello, mungkin dilakukan secara personal?
Desember 05 [05:24 - 05:48], Narasumber	Yang saat ini saya sedang plan sama Timnya Hello sih ini rei.. Apa namanya sebuah promo personal yang emang eksklusif, karena memang sampai sekarang ini, belum ada si promo personal kayak mungkin birthday treatment, atau mungkin marketing secara personal.
Desember 05 [05:48 - 09:37], Penulis	Nah ci, tapi menurut cici itu juga ci yang bikin hello itu sepi pengunjung ci waktu hari biasa ci?

Desember 05 [09:37 - 10:26], Narasumber	Itu ada pengaruhnya ya rei, tapi ada banyak faktor lagi sih kalau kamu bahas itu, pertama mungkin emang pelanggannya gada keinginan untuk main pas hari kerja, ya sebagai contoh kita kerja 8 jam, disuru main lagi agak sulit sih aku ngerti, tapi Itu juga yang buat kita sepi banget kalau hari kerjaa, yang kedua mungkin ya itu tadi gada event dari kita juga seperti kalau ulangtahun disini pas weekdays dapat apa gitu misalnya. Nah mungkin juga faktor lainnya karna tempat kita ini bisa dibilang kurang welcome lah ya untuk customer baru
Desember 05 [10:26 - 10:31], Penulis	Oke cii aku uda mulai paham si ci permasalahannya.. Tapi cici mention soal tempat atau lokasi hello, apakah emang lokasinya juga ngaruh ni ci sama pelanggan?
Desember 05 [10:31 - 11:47], Narasumber	Oh itu pasti dong rei, karena kebetulan lokasi kita itu kurang si kalau menurutku, karena tempatnya itu tidak sebrang jalan raya, jadinya untuk customer baru juga sulit gitu untuk lihat dan sadar akan keberadaaan kita,
Desember 05 [11:47 - 12:52], Penulis	upaya hello buat istilahnya beradaptasi dari kondisi itu ci? Apa ada namanya campaign atau gimana?

Yehezkiel, 20 tahun = N1 , Timothy, 22 tahun = N2, Elizabeth Kornelius, 20 tahun = N3, Jessica Tsjin, 22 tahun = N4, Abraham, 26 tahun = N5, Lintang, 20 tahun = N6, Pekerja paruh waktu di Hello Cafe & Board Game

Lini Masa	Transkrip
Desember 8 [ 00:42 - 00:51], Penulis	Nah, jadi pada sesi diskusi ini aku mau tanya-tanya singkat nih mengenai hello cafe yang dilihat dari sisi part-timer khususnya Sisi internal perusahaan gitu, nah untuk pertanyaan pertama nih aku mau tanya tentang makanan dan minuman dulu, nah teman-teman, apakah dari kalian ada yang punya keluhan kesah atau masalah yang terjadi pada saat proses bikin minuman di bar hello cafe ini?
Desember 8 [00:51 - 01:08], Timothy	Dari gua dulu kali yaa, mungkin kalau dari gua paling dari notifikasinya, jadi kita sebagai part timer disini perlu namanya buat ngecek sih setiap waktu, ada ga si pesenan yang masuk(N2)

Desember 8 [ 01:08 - 01:50], <b>Elizabeth N3, Lintang N6</b>	Mungkin kalau dari aku sih masalahnya paling penempatan antara bar dan tempat cuci piring yang saat ini terlalu sempit sih, jadi kayak kita di bar tuh maksimal muat 3 orang, jadi Kalau misalnya kita berantakan kacau deh pasti (N3), iya apalagi kalau kafe rame ini chaos banget, (N6)
Desember 8 [ 01:50 - 01:51], Penulis	Oke menarik, tapi apakah kalian sendiri pernah ga di komplain soal makanan atau minuman di hello gitu? Atau masalah nga?
Desember 8 [02:46 - 01:47], Penulis	Oke paham-paham brati mungkin salah satu dari kalian pernah ngalamin kejadian fatal gak.. Yang ada hubungannya sama bahan baku ni?
Desember 8 [01:47 - 02:49] <b>Jessica, Yehezkiel</b>	Waktu itu ada tu rei cerita, jadi ko ian miss kalkulasi gitu buat es batu kita, gara-gara hari jumat dipikirkannya masih cukup, jadi ya gadibeli esbatunya pas hari sabtu pagi, gataunya kurang es batunya, dan kita gabisa ngapa ngapain (N4), yes uda gitu jadinya kita yang part timer akhirnya minta maaf deh ke semua pelanggan karna emang minumannya ga dingin (N1)
Desember 8 [04:41 - 04:59], Penulis	oke kalau kayak gitu aku juga mau tanya ni soal kekurangannya di hello ini dalam pemberdayaannya SDM apa ni? Mungkin bagi yang belum kesempatan apaa.. Menjawab bole ni
Desember 8 [05:42 - 06:48], <b>Elizabeth N3, Jessica (N4)</b>	Iya jadi Kalau saran dari aku sih dalam pelatihan ini kan memang dilakuin ada yang ketemu tiap minggu dan juga ada yang personal sama ko ian, tapi aku sendiri ngerasa masih bisa ditingkatin lagi dari evaluasi karyawan sih, karena menurutku evaluasi saat ini nih masih belum ada set goals, arah dan tujuannya, jadinya kita disini gatau kita belajar sampai kapan dan kekurangan kita secara individu gimana (N3).
Desember 8 [06:53 - 07:51], <b>Yehezkiel (N1), Abraham (N5)</b>	Aku setuju sih sama eliz sama jess yaa, i mean kita perlu juga kayak semacam evaluasi yang terarah gitu buat pengembangan skill kita, jadi kita tau kita kurangnya apa supaya bisa kita tingkatin lagi (N1). mungkin gua bisa tambahin kayak ngadain makan-makan bareng atau semacam pertemuan rutin mungkin maksud gua itu tujuannya supaya komunikasi karyawan sama manajemen

	tuh erat juga lah gitu (N2)
Desember 8 [ 08:05- 09:53], <b>Elizabeth (N2), Timothy (N2), Lintang (N6)</b>	Kalua untuk pertanyaan itu, mungkin aku ada cerita ya rei jadi waktu belakangan ini, ci santi dan ko ian itu ada ide untuk membuat kotak kritik dan saran gitu buat menampung wadah dari ulasan pelanggan, kita juga sebagai karyawan secara aktif dan memang uda di briefing untuk Memperkenalkan lah . kotak saran dan kritik ini. nah tapi gini rei, sampai sejauh ini, setau aku sih ya belum ada pembahasan mengenai feedback dari kotak itu, (N6).
Desember 8 [09:53 - 10:29], Penulis	menurut kalian apa sih perbedaan pelanggan di hari kerja dan hari libur, kenapa menurut kalian pelanggan ni gapengen dateng ke hello di hari weekdays? Yok boleh semua berpendapat
Desember 8 [10:29 - 11:54], Semua Narasumber	Untuk pertanyaan itu si rei kebetulan aku tuh seringnya belakangan ini masuk hari jumat dan senin, nah yang aku lihat sih dan bandingin sama hari sabtu gini nih yang jelas mereka tuh datang kalau sabtu bisa dari siang sampai ke malem, dan malemnya tuh bisa begadang, tapi emang kalau hari kerja tuh mereka mungkin cape kali ya bisa dibilang (N1). nah kalau dari sisi aku sih aku juga sama masuk biasa tuh weekdays karena emang uda gada kerjaan dirumah sehabis lulus kuliah, nah kalau yang gua lihat sih ya dari kaca mata gua, mereka tuh kayak gada ketertarikan buat datng dan berlama-lama disini pas hari nonlibur, karena ya lets say satu orang ini mau main deh, tapi kan untuk main boardgame kita sendiri perlu teman dan belum tentu dia bisa main kalau hari biasa. Itu sih kalau menurutku (N5). Kalau dari aku sih mikirnya sama kayak tim ya karna mereka sabtu tuh ada hari kosong juga dan berbarengan dengan temennya, jadi Ngumpulnya juga ramai gitu (N6). kalau dari aku sih mikirnya gada apa-apa maksudnya tuh kayak event atau promo dihello saat hari weekdays gitu, jadi ya sulit juga untuk nongkrong atau berlama-lama di hello (N4). dari aku si emang mikirnya karena emang pelaggan kita tuh didominasi sama pekerja sih ya jadi emang mereka kan gabisa kalau hari kerja, jadi susah juga (N3). dari gua si setuju ya dengan apa namanya, pendapat mereka semua (N2).

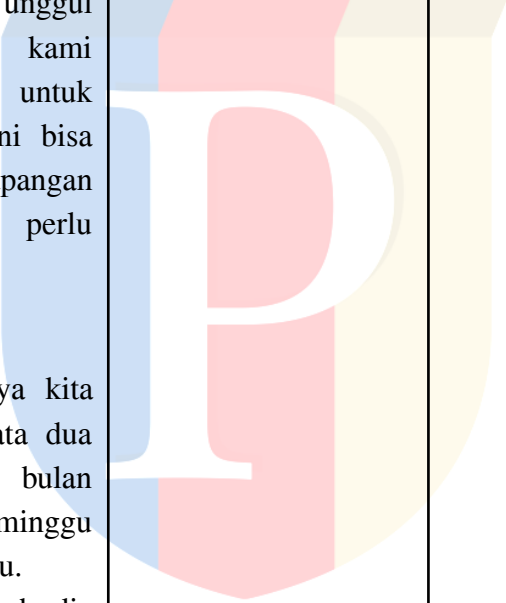
### Lampiran 2.3 Coding dan Tema

- **Benyamin Sunjoyo (Co-owner) = N1**
- **Gerry Gotama (Co-Owner) = N2**
- **Ian Kurniadi (Manajer Operasional) = N3**
- **Susanti (Manajer Sumber Daya Manusia) = N4**
- **Lorenzo (Head Kitchen) = N5**
- **Erik Gani (karyawan tetap) = N6**
- **Yehezkiel (karyawan paruh waktu) = N7**
- **Timothy (karyawan paruh waktu) = N8,**
- **Elizabeth Kornelius (karyawan paruh waktu) = N9**
- **Jessica Tsjin (karyawan paruh waktu)= N10**
- **Abraham (karyawan paruh waktu) = N11**
- **Lintang (karyawan paruh waktu) = N12**

Transkrip - Reduksi	Coding	
	Kode	Tema
<p>Jadi selain packagingnya, memang kan untuk online penetrasi dari kita pun juga memang mungkin masih kurang ya. jadi memang totally different ya dari sisi yang biasa mungkin Hello lakuin di bidang makanannya di sini dan di online. (N2)</p> <p>Jadi apa yang buat Hello tuh mungkin nggak bisa bersaing gitu dari GoFood sama kopi contohnya. Nah, justru kalau misalkan menurut gua sendiri, ini personal banget ya. Itu makanan kita tuh enak.. Tapi terlalu rumahan. Jadi nggak cukup komersial.</p>	(1.1) Penjualan makanan dan minuman pada <i>e-commerce</i> rendah	(1) Material

<p>Untuk orang-orang tuh kayak order lagi, order lagi, order lagi gitu loh. (N3)</p> <p>Evaluasi itu akan kayak. Gua akan sekedar nanya kayak gimana so far. Jadi cuma akan nanya kayak. Personal mungkin ya. Ya kalau misalnya udah oke. Gua asumsikan. Sudah oke gitu loh nanti. (N3)</p> <p>menurutku evaluasi saat ini nih masih belum ada set goals, arah dan tujuannya, jadinya kita disini gatau kita belajar sampai kapan dan kekurangan kita secara individu gimana (N9)</p> <p>i mean kita perlu juga kayak semacam evaluasi yang terarah gitu buat pengembangan skill kita, jadi kita tau kita kurangnya apa supaya bisa kita tingkatin lagi (N7)</p> <p>Untuk evaluasi setelah training itu memang ada. Tapi saya aku juga belum secara formal ya Jadi belum secara seperti questionnaire atau KPI atau gimana Tapi lebih ke arah personal. (N1)</p> <p>Diskusi selama ini. Ya diskusi untuk pembawaan materi. Bukan diskusi. Nah</p>	<p>(2.1) Pemilik usaha terlalu sibuk meningkatkan jumlah karyawan berkualitas</p>	<p>(2) Man</p>
---	---	----------------



<p>itu sih. Jujur. Evaluasi karyawan kayak official belum pernah. Belum pernah. (N3)</p> <p>Masalah kita cuma kayak How do we Make customer Happy and return to us Dan itu sepanjang kita jalanin kita masih belum ada pengukuran buat ke arah sana (N6)</p> <p>Karena kami punya unggul di SDM yang kami utamakan sehingga untuk satu orang SDM ini bisa langsung terjun ke lapangan untuk bekerja itu perlu waktu. (N1)</p> <p>Jadi contoh misalnya kita butuh filter. Rata-rata dua sampai satu bulan sebenarnya. Dua minggu sampai empat minggu. Untuk melihat apakah dia sudah cukup menguasai materi game-nya, dia sudah menguasai cara mengajarnya, (N1)</p> <p>Minusnya udah pasti lebih effort. Udah pasti. Maksudnya karena kan ya mungkin berkali-kali karena ke idealisannya aku tadi. Ya aku harus extra effort untuk mencari orang. Aku</p>		
---	---	--

<p>perhatiin ke orang lebih personal, Aku harus interview orang lebih banyak. Aku harus training lebih apa ya. Lebih keras gitu. (N2)</p> <p>Sejauh ini sih belum ada ya lebih ke saya sebagai manajemen yang mengajarkannya. Jadi untuk tim dedikasi khusus itu belum ada (N4)</p> <p>secara lokasi tentu saja ya namanya kita tidak di pinggir jalan ya. Gitu ya. Tentu saja pasti ya ada lah certain problem gitu. Terutama mungkin dulu-dulu ya di early mungkin 1-2 tahun pertama itu memang masih ada aja lah gitu. Yang nanya gitu kadang bilang G-Maps-nya beda gitu. (N2)</p> <p>Lokasi ya kita Hello Cafe di PIK Tapi Karena adanya pembangunan PIK 2 Semua center of attention pasti ke PIK 2 (N6)</p> <p>Berhubung lokasi hello itu kan. Sebenarnya gak di pinggir jalan. Itu satu. Ya kan. Jadi. Lokasinya di. Ruko belakang nih. (N3)</p>	<p>(3.1) Pelanggan sulit mengakses Kafe</p>	<p>(3) Milieu / Environment</p>
---	---	---------------------------------

<p>kebetulan lokasi kita itu kurang si kalau menurutku, karena tempatnya itu tidak sebarang jalan raya, jadinya untuk customer baru juga sulit gitu untuk lihat dan sadar akan keberadaan kita. (N4)</p> <p>posisi kami itu sebenarnya di bagian belakang jadi untuk orang yang tidak tahu kami, jika tidak tidak mungkin ada yang datang kenapa? karena kami ini di posisi belakang dan tidak ada mobil yang lewat sebenarnya. (N1)</p> <p>Belum bisa manage community yang udah kita bangun juga sih. Jadi mungkin adanya seorang community manager itu mungkin jadi bagus juga gitu ya. (N2)</p> <p>intinya sebenarnya kita lebih ke arah reaktif, jadi kalau misalkan kita ada kebentur situasi apa, kita akan coba pikirin solusinya gimana. (N3)</p> <p>Jadi tergantung situasi gitu loh. Jadi kalo misalnya, Memang nanti. Ada komplain apa. Ya. Kayak</p>	<p>(4.1) Pemberdayaan Komunitas board game yang belum optimal</p>	<p>(4) Methods</p>
---	---	--------------------

<p>yang tadi gua bilang pertama. Reaktif. Kita biasa lebih reaktif. (N3)</p> <p>Ditambah lagi mungkin soal promosi di sosmed Kita. Gak bisa atau bodoh. Walaupun ada konten. Mungkin menurut gua. Konten itu. Tidak cukup. Relate. Untuk orang tuh. Penasaran. Dan datang. (N3)</p> <p>marketing kita yang belum bisa menarik nih buat pelanggan, mungkin service kita bisa dikatakan unggul dari yang lain tapi gimana kita bisa berkembang kalau yang tau kita sedikit. (N4)</p> <p>mereka tuh kayak gada ketertarikan buat datang dan berlama-lama disini pas hari nonlibur, (N11)</p> <p>aku sih mikirnya gada apa-apa maksudnya tuh kayak event atau promo dihello saat hari weekdays gitu, jadi ya sulit juga untuk nongkrong atau berlama-lama di hello (N10)</p>	<p>(4.2) Pemanfaatan promosi daring belum optimal</p> <p>(3.1) evaluasi karyawan masih tradisional dan personal</p>	
--	---	--

Apalagi gada juga kepentingan mereka dalam datang kesini pas ga libur kerja atau gimanaa. (N4)		
--	--	--

### Lampiran 3.1 Transkrip Data Wawancara penentuan faktor internal dan eksternal dalam analisis SWOT

Gerry Gotama. (28 tahun, Owner Hello Cafe & Board Game).

Lini Masa	Transkrip
Desember 4 [00:00 - 00:24], Penulis	aku coba rekam sekarang oke kok malam kok gary jadi sekarang aku mau cari tau nih kok mengenai tadi 4 gimana cara hello ini buat ningkatin daya saing gitu berdasarkan dari analisis SWOT kok jadi analisis yang terkenal ini yang bahasa itu kekuatan perusahaan kelemahannya peluangnya potensinya dan terakhir ada ancaman dari luar gitu jadi yang pertama mungkin aku mau tau kok keunggulan yang hello punya itu yang bisa hello itu survive sekarang apa ko? mungkin dengan mungkin 2 kalimat 3 kalimat gitu silahkan.
Desember 4 [00:24 - 01:46], Narasumber	kalau buat strengthnya yang udah pasti lebih ke human resource sama finance ya oke mungkin bisa dijabarin mungkin human resource nya berarti seperti apa kok kalau di human resource ya mungkin lebih ke arah gimana dari pihak kita dari pihak manajemen itu

	<p>maintain kualitas jasa yang dikasih jadi performance ke customers itu experience nya itu sama experience nya sama visinya kita dalam bikin</p> <p>ya friendliness board game cafe tetep terjaga gitu loh jadi orang datang kesini as a stranger pulang as a teman kan gitu kemudian untuk yang kedua secara finance sendiri ya luckily kita punya mentor yang bagus yang nge handle perusahaan udah banyak iya jadi kita belajar gimana supaya nge handle pengeluaran dan pemasukan itu tuh harus diapain sih oke terutama pas covid itu yang paling berasa kali ya karena banyak banget yang collapse yang kurasa ya mungkin secara spending</p> <p>mungkin ada yang off side atau ada yang kurang bijak yang perlu dilakukan gitu nah itu yang kita hindarin selama ini wow dan ya kebetulan membuat kita bisa di advanced sampai hari ini</p>
<p>Desember 4 [01:46 - 02:23], Penulis</p>	<p>kisah nya gitu sih oke oke wah oke bener kok dari sisi finance itu ya oke berarti itu yang bisa mungkin sekarang itu bisa bikin Hello survive juga dari segi tadi dua itu human resource and then finance</p> <p>dan bisa mungkin jadi keunggulannya gitu jadi ciri khas gitu bagi Hello berarti ko mungkin ko ada gak ko potensi keunggulan lainnya gitu misalnya contoh seperti kayak service nya gitu yang mungkin mungkin koko udah denger, udah kayak jadi trademark lah kok, mungkin koko bisa sharing ko?</p>
<p>Desember 4 [02:23 - 03:39], Narasumber</p>	<p>kalau secara service sih ya mungkin aku makanya tadi balik masukin ke human resource kali ya jadi report of it aja, bahwa ya memang dari apa yang aku gali sendiri pun</p> <p>memang yang dicari ke tempat kita ya bukan, mungkin bukan tempatnya bagus, bukan makanannya enak dan segala macam</p> <p>tapi ya yang kita dalam tanda kutip fokusin adalah ya di pengalamannya, di orangnya gitu loh gimana game master kita ketemu sama customer, pulang bisa ngobrol, bisa temenan</p> <p>yang aku rasa mungkin di beberapa tempat tidak bisa seperti itu gitu loh mungkin salah satu yang jadi panutan</p>

	<p>kita juga ya itu salah satunya adalah yang pasti Hai dilao karena sampai hari ini aku masih percaya bahwa service di Heidi Lau aja mungkin di beberapa tempat juga ya itu salah satunya adalah yang pasti Heidi Lau bisa ngalamin hotel kok gitu loh betul</p> <p>secara friendliness, secara what ya, worthnya, itu yang membedakan omnisnya, betul</p> <p>dan itu yang aku jadiin panutan supaya orang datang kesini ya bisa ngalamin itu juga</p> <p>jadi bagaimana tuh pelanggan datang kesini memang mau ngobrol, mau main, bukan sekedar kayak mau foto-foto segala macam</p>
<p>Desember 4 [03:39 - 03:52], Penulis</p>	<p>oke, menarik kok, mungkin kalau dari segi keunggulannya berarti sudah ada nggak kok mungkin?</p> <p>tapi sekarang kita kebalikannya, ada nggak alasan kenapa pelanggan nggak datang ke sini atau kelemahannya hello yang bikin pelanggan sulit datang ke sini silahkan sharing</p>
<p>Desember 4 [03:52 - 05:16], Penulis</p>	<p>mungkin yang tadi Ray juga bilang bahwa secara kelemahan untuk mendatangi customer sendiri memang kita masih punya struggle di marketing dan social media marketing dan digital</p> <p>karena selama 6 tahun kita jalan pun memang benar-benar kenapa salah satunya kita bisa punya loyal customer yang cukup banyak karena itu memang berangkat dari what's up now</p> <p>dari referral dan seterusnya seperti itu sehingga dari sisi kitanya yang mau ngedorong awareness bahwa hello cafe ada di sini</p> <p>hello cafe itu tempat main board game, hello cafe itu tempat yang asik dan segala macam itu yang mungkin belum terlalu aktif kali ya bisa dibilang sehingga memang itu masih lagi kita proses</p> <p>kita masih coba, lagi belajar, lagi bayar orang dega gitu ya dan memang masih ada beberapa kendala-kendala seperti kayak teknis lah ya</p> <p>production contentnya dan segala macam itu masih jadi kendala kita karena kebetulan kita berangkat bukan dari sana jadi saat ini itu yang masih jadi kendala sih jadi gathering new customersnya itu yang masih jadi kendala</p>

<p>Desember 4 [05:16 - 05:39], Penulis</p>	<p>oke, sip berarti itu mungkin pengaruhnya yang tadi generate new customer masalah karena mungkin tadi social medianya dan digitalnya nah itu apakah itu punya pengaruh yang gede banget kok terhadap hello dan mungkin kalau bisa koko bandingin sama kompetitor lain mungkin yang board game cafe lain yang udah baru gitu yang dia punya budget mungkin itu gimana kok? apakah koko itu dari hello itu ada berpengaruh gede banget kok? silahkan</p>
<p>Desember 4 [05:39 - 07:29], Penulis</p>	<p>kalau misalnya ini mungkin jadinya apa ya masuk ke sedikit nyenggel ke opportunity juga nih oh iya gimana kok? karena dari kompetitor kita melihat bahwa mereka mereka punya business model yang kebalik nih sama kita gitu kita fokus di loyal customers, mereka fokus di gathering new customers and it works gitu for 3 years they succeed to do that dimana dengan adanya apa ya power dari marketing ya budget sosmed person gitu ya itu ternyata ada gitu ternyata marketnya ada sehingga kan secara opportunity artiannya adalah market kok nggak segini-segini doang gitu nah makanya mungkin ini jadi yang gue bilang jadi nempel ke opportunity nih gitu karena dari apa yang kita lihat dengan adanya bantuan dari digital marketing justru itu bisa jadi itu menunjukkan bahwa marketnya ada iya karena kebetulan mungkin karena tempat kita di pick gitu kan ya dimana pick itu kan nggak terfokus sama orang-orang yang tinggal di Jakarta Utara, Jakarta Barat betul semua bagian dari Jakarta lokasinya strategis betul sehingga kalau memang itu ada berarti kan secara opportunity itu masih sangat-sangat possible buat kita gitu betul nah itu yang jadi ya makanya kenapa kita sekarang lagi mau fokus kesana juga karena memang potensinya karena memang potensinya ada gitu kita nggak ngincar gede lah ya kita tahu kondisinya saat selain seperti apa full kapasitasnya seperti apa sehingga kita hanya mengincar oh iya ini yang kita mau ngincar nih kita cuma perlu tambah segini bisa nggak bisa nggak bisa tinggal eksekusinya which is yang masih jadi struggle di</p>



	kita
Desember 4 [ 07:29 - 07:48], penulis	oke paham-paham kok nah mungkin dari aku mau tadi mau tanya lagi kok tentang caranya tadi itu mungkin yang saat ini sedang dilakukan dari pihak manajemen untuk mengadaptasi berarti jatuhnya mengadaptasi dan menambah pelanggan baru dari peluang ada gitu itu gimana ada nggak kok mungkin koko bisa sharing ko
Desember 4 [07:48 - 09:37], Narasumber	<p>saat ini kalau yang saat ini yang udah lagi dijalankan mungkin belum optimal kali ya salah satunya adalah dengan ads sudah pasti oke which is dari digital dari Google dan juga dari Facebook dan Instagram gitu untuk Google udah ada udah jalan kan ya? udah jalan dan itu sudah masih jalan sampai sekarang karena memang di Google saat ini kita lebih fokus ke orang-orang yang mau cari direction ke tempat kita</p> <p>nah mungkin sekarang yang jadi struggle itu adalah di periklanan kayak di Facebook sama Instagram kayak gimana? wah karena kan di Facebook sama Instagram tentu saja butuh konten gitu butuh visual dan segala macam nggak bisa cuma tulisan tangan doang gitu</p> <p>nah itu yang saat ini jadi problem karena kita belum ada capability untuk ngerjain itu</p> <p>kemudian secara budgetingnya juga kita nggak ini kan masih trial ya kita juga nggak berani dalam tanda kutip keluar duit nge-hire orang misalnya</p> <p>tapi hasilnya kan nggak jelas apa-apa gitu sehingga saat ini memang dari aku pribadi aku masih yang lagi coba kerjain sendiri</p> <p>jadi kita kerjain sendiri sambil trial nih gitu bisa nggak sih works nggak sih gitu loh jadi kalau nggak works nggak worksnya dimana kita analisa bareng supaya itu bisa jadi ya bisa works lah gitu</p> <p>jadi beberapa hal yang aku lagi kerjain sebenarnya saat ini di digital ads-nya</p> <p>kemudian kalau untuk next-nya salah satunya itu yang harusnya adalah physical event, event gitu ya terutama kalau untuk di gamenya itu kita udah bikin aku ada 2 plan yang paling dekat</p> <p>yaitu itu turnamen sama gathering lah gitu gathering untuk</p>

	di kalangan-kalangan tersebut
Desember 4 [09:37 - 10:26] , Penulis	<p>nah tapi aku sebenarnya mau cari tau kok kenapa alasan koko sampai mungkin dengan tim, dengan tim management sampai memiliki strategi kayak gitu atau punya ide seperti itu</p> <p>apakah mungkin kalau dilihat selain dari potensinya apakah mungkin ada ancaman kok yang koko rasakan mungkin yang helo rasakan ini</p> <p>kalau nggak ngelakuin ini kita bakal jadi ❖❖ apa down atau mungkin bisa jadi gak survive? apakah ada feeling, atau cerita kok mungkin? mungkin yang aku kepikiran sekarang tuh ada dua kali ya gimana?</p>
Desember 4 [10:26 - 12:36], Narasumber	<p>yang pertama itu udah pasti karena kita di pick, balik lagi jadi ini kaya pedang bermata dua nih di pick ini kaya gimana? karena mungkin buat klo kamu tau di pick itu mayoritas yang buka usaha itu orang-orang yang beduit yakin bukan yang redud dari nol segala macam yakin bukan yang redud dari nol segala macam Basisnya udah ada gitu. Basis secara budget udah ada dan segala macam. Sehingga perputaran bisnis yang muncul di PIK itu sangat besar gitu. Tutup sebulan, buka lagi. Tutup sebulan, buka lagi. Jadi banyak banget orang-orang yang entry masuk ke dalam sini gitu.</p> <p>Dan yang kedua adalah saat ini kita udah jalan 6 tahun tapi dirasa masih belum jadi top of mindnya PIK nih gitu.</p> <p>Kayak lu ada buru tim kafe? Iya. Dimana di PIK? Oh namanya apa? Orang masih belum tau. Oh udah 6 tahun gitu kan.</p> <p>Sehingga balik lagi ke yang sebelumnya kenapa salah satunya kita mau coba untuk di terutama di digital ads gitu ya. Sekarang siapa sih yang gak main sosmed lah. Siapa sih yang gak main sosmed gitu.</p> <p>Sehingga itu yang menjadi targetnya kita supaya orang tau nih Hello Cafe.</p> <p>Karena ketika orang sudah tinggal kafe, menurut aku pribadi kita sudah punya authority bahwa kita udah buka 6 tahun. Kita udah buka 6 tahun. Udah ada kredibilitanya? Iya kita udah punya kredibilitas. Kedua kita bisa dibilang</p>

	<p>peoni ready PIK karena belum ada yang buka waktu itu. Sehingga kita punya authority seperti itu.</p> <p>Dan yang ketiga udah pasti ya masa customer kita udah besar. Orang-orang yang pernah kesini minimal tau kita. Dan mereka buka kafe. Bukan tau board game kafe nya doang tapi mereka pun tau yang kerja disini siapa.</p> <p>Karena ya balik lagi kita mengincar dari sisi pertemanan itu kan. Jadi apa yang aku bilang mungkin secara ancaman pasti ada gitu. Terutama buka baru.</p> <p>Dalam tanah putih orang yang mungkin lebih punya uang lebih segala macam. Tinggal buka jebret mau renovasi abis 2-3M bisa aja gitu. Tapi secara kualitas jasa yang kita berikan kita cukup pede.</p> <p>Tapi secara kualitas jasa yang kita berikan kita cukup pede. Jadi kita lagi memang struggling ke awarenessnya itu sih. Gali potensi yang udah ada gitu.</p>
Desember 4 [12:36 - 12:48], Penulis	<p>Sekian kok berarti saya sudah mengetahui tadi ada 4 hal. Ada kekuatannya, kelemahannya, peluangnya yang tadi menarik dan terakhir ancaman. Buat ko Geri terima kasih ko waktu dan kesempatan ko. Selamat malam!</p>

Benyamin Sunjoyo. (28 tahun, Owner Hello Cafe & Board Game).

Lini Masa	Transkrip
November 10 [00:00 - 00:10], Penulis	Oke, Ko Ben. Selamat sore berarti buat Ko Ben sendiri selaku co-owner berarti ya, Ko ya? Hitungannya di Hello Cafe.
November 10 [00:10 - 00:11], Narasumber	Betul.
November 10 [00:10 - 00:23], Penulis	Yes, oke. Jadi gini, Ko. Aku ada sedikit pertanyaan mengenai Hello Cafe ini buat pendidikan aku, Niko. Mungkin Koko berkenan buat jawabnya, ya. Baik, saya berkenan.
November 10 [00:10 - 00:20], Narasumber	Baik, saya berkenan.

November 10 [00:10 - 00:23], Penulis	Makasi Ko
November 10 [00:23 - 00:34], Penulis	Jadi mungkin aku mau bahas tentang latar belakang dulu, Ko. Yang pertama itu, Koko sebagai co-ownernya sendiri, nih ko, apa sih ko tujuan dari dibuatnya itu atau didirikannya nih, Hello Cafe Board Game yang sekarang ini udah 6 tahun nih jalan berarti? Gimana, Ko?
November 10 [00:40 - 01:28], Narasumber	<p>Jadi awalnya itu kami dari teman-teman kuliah, lalu kami itu sempat pergi ke sebuah kafe. Lalu di kafe tersebut kami disediakan board game dan permainan lainnya gitu. Kami waktu itu main aja belum kepikiran seperti gimana banget. Tapi pada Tujuannya itu, value yang setelah kami coba itu satu. Ternyata pas kami main board game itu kami nggak pegang HP.</p> <p>Jadi kami bilang sesama teman kami itu bahwa, pasti kali ya kalau ada tempat ngumpul dimana kita tuh nggak sibuk sama HP masing-masing. Tapi kita lebih ke arah bisa ngobrol, kita bisa main, kita bisa bercanda. Bonding lah, anggap-anggapnya.</p> <p>Saat itulah kepikiran, oh kalau gitu kita bisa bikin kafe kayak board game. Which means kita bisa main, kita bisa ngobrol, kita bisa kenal teman kita lebih dekat lagi, tapi tanpa handphone. Atau tanpa gadget, kita bilang ya. Sebenarnya seperti itu. Itulah tujuan utama awalnya didirikannya Hello.</p>
November 10 [01:29 - 01:55], Penulis	Oke, itu tuh tujuannya ya. Oke, itu motifnya dari ko Ben sendiri. Nah, kok selama 6 tahun jalan ini berarti udah banyak kok yang koko lakuin, yang koko lakuin sama teman-teman koko. Dan aku mau cari tahu nih ko, tipe pelanggan apa sih yang menjadi target marketnya buat Hello. Yang paling sering datang kok kira-kira. Mungkin kayak gimana dia?
November 10 [01:55 - 03:02], Narasumber	Kalau misalkan seperti itu, sudah pasti kita range umur dulu ya. Range umur sudah pasti di bawah 40 dan kemungkinan bisa di atas 12. Kenapa kita bilangya diangka segitu? Meskipun permainan, di bawah 12 tahun

	<p>itu tidak efektif setelah kami coba.</p> <p>Dan itu malah beresiko merusak mainannya. Tapi di atas 12 tahun dan di bawah 40 tahun, itu adalah prime area untuk mereka bermain. Tapi kalau kita bisa keruncutin lebih depan lagi, sebenarnya tuh kami punya customer itu dari umur 21-22 Sampai 35 tahun. Kenapa diangka segitu? Karena biasanya mereka sudah bekerja. Jadi mereka bisa spending. Anak di bawah 21 tahun itu biasanya belum bekerja. Mereka tidak punya uang untuk bermain board game. Tapi setelah di atas itu, mereka sudah kerja, gaji-gaji mereka, mereka bisa spending lebih. Jadi target market kami di sana. Oke, berarti mungkin customer-customer yang masih mahasiswa gitu atau sudah bekerja. Ya, mahasiswa sudah mulai bekerja dan biasanya itu yang belum punya keluarga. Kenapa aku bilang di atas di bawah 40, di bawah 35. Karena kalau sudah punya anak pasti sudah sulit untuk berkumpul sama teman. Dan itu by data kami ambilnya.</p>
<p>November 10 [03:06 - 03:05], Penulis</p>	<p>Oke, berarti ada datanya ya kok ya. Oke, oke, ngerti-ngerti.</p>
<p>November 10 [03:03 - 03:16] , Penulis</p>	<p>Berarti kalau kayak gitu mungkin, kan Hello Cafe sendiri kan di PIK ya kok kawasannya. Berarti apakah memang customer itu di kawasan peak aja atau memang luas gitu koh?</p>
<p>November 10 [03:17 - 03:43], Narasumber</p>	<p>Pada awalnya sih di PIK doang ya. Cuma namanya kita bertahan cukup lama. Jadi kalau sudah tahu itu jadi lebih banyak word of mouth sih. Betul. Jadi yang bahkan dulu sempatnya dari Jakarta Selatan, Jakarta Timur, juga datang ke Hello.</p> <p>Cuma memang domisili utamanya memang di Jakarta Utara dan Jakarta Barat. Karena kan memang PIK ini daerah dua daerah itu main dekat ya.</p>
<p>November 10 [03:44 - 04:22], Penulis</p>	<p>Itu ngaruh juga berarti ya buat apa tipe pelanggan berarti ya. Oke koh, ngerti-ngerti. Oke, berarti kalau buat pelanggannya lu sudah keluar ya. Berarti sudah dari sisi mahasiswa berarti ya koh ya.</p> <p>Dan tentang umur di atas 12 sampai di bawah 40. Dan juga ada pelanggan sekitar PIK juga ataupun bahkan di luar gitu.</p>

	<p>Karena memang wilayah Jakut ini atau wilayah peak itu strategis bisa dibilang. Nah, berarti kalau kayak gitu koh keunggulan apa sih koh yang bisa bikin tuh pelanggan itu dari luar Jakarta itu datang ke Hello gitu koh. Mungkin apa gitu?</p>
<p>November 10 [04:22 - 05:22], Narasumber</p>	<p>Yang koko bisa share. Yang pertama-tama sudah pasti service ya kita unggulan. Kenapa? Karena kita dalam membuat board game cafe, kalau menurut kita itu nggak cuma nge-service makanan dan minuman. Sedangkan kita juga nge-service ngajarnya.</p> <p>Which means kita mesti punya game master-game master atau tim pengajar yang memang bisa mengajari pelanggan. Dan jadi mereka itu bisa mengajarkan dengan baik, mereka bisa mengantarkan minuman dengan baik dan sebagainya. Karena beda dengan restoran biasa yang mungkin antara pekerjaan dan pelanggan bertemu cuma 2 waktu. Cuma 3 menit. Di tempat kami itu dari tim pekerja dan pelanggan pasti bertemu lebih dari 30 menit. Itu sudah pasti.</p> <p>Berarti starting utama, gebang utama kami supaya pelanggan senang pada kami adalah pekerja kami. Tim kami ini yang mesti kami kuatkan. Jadi itu memang menjadi keunggulan Hello ini. Kami punya tim pengajar yang memang kami selalu jaga kualitasnya. Dan kami selalu bangun.</p> <p>Jadi kami punya banyak KPI untuk tim pengajar kami supaya jelas gitu. Apakah mereka sesuai dengan standarnya kami atau tidak</p>
<p>November 10 [05:23 - 05:52], Penulis</p>	<p>Oke berarti di apa ya berarti memfokuskan di sisi kualitas SDM-nya berarti ya weh? Betul sekali. Oke mungkin ini juga ngaruh ke motonya Hello Cafe yang Friendliest Board game Cafe in Town. Berarti itu juga yang menjadi nilai jual yang mungkin bisa dibandingkan sama kompetitor lainnya gitu ya koh?</p>

<p>November 10 [05:23 - 06:18], Narasumber</p>	<p>Betul rein</p>
<p>November 10 [05:52 - 06:18], Penulis</p>	<p>Oke good. Sip. Kalau kayak gitu koh. Nah dari keunggulannya udah, dari posisinya sudah. Dan selanjutnya nih aku mau tau juga kok tentang strategi pemasaran yang koko mungkin terapkan gitu kok.</p> <p>Jadi saya juga mau bahas secara detail mungkin kok. Dari sisi kokonya sendiri yang pemilik cafe. Nah itu ada nggak sih kok strategi pemasaran yang koko atau tim itu diskusikan gitu kok? Gimana? Apa yang bisa kita buat? Apa meningkatkan jumlah pelanggan yang saat ini udah ada gitu?</p>
<p>November 10 [06:19 - 07:45], Narasumber</p>	<p>Jadi untuk pemasaran itu sebenarnya ada yang indirect dan indirect ya dari kami. Untuk yang direct dulu lebih gampang karena direct itu sudah pasti kami pakai FB Ads, kami pakai Google Ads lalu Instagram Ads.</p> <p>Meskipun kami baru mulai ini sekitaran setengah tahun sampai setahun yang lalu. Itu pertama dari direct. Jadi kami siapin uang, siapin budget.</p> <p>Kami bayar di aplikasi itu untuk naikin punya kami, push postingan kami Yang indirect ini lah yang sebenarnya membuat kami pertama selama 6 tahun</p> <p>Indirect ini gimana sih? Singkat cerita, oleh karena moto kami ini Friendliest Board game Cafe in Town Lalu juga kami punya SDM yang kami selalu jaga nih apa semua Kami berusaha untuk membuat customer itu seperti teman</p> <p>Maksudnya gimana? Jadi kami berusaha fleksibel sebenarnya Fleksibel dalam memenuhi kebutuhan mereka di dalam Hello Cafe Selama kami bisa memenuhi dan cukup oke Dengan begitu customer akan merasa lebih spesial</p> <p>Secara nggak langsung customer pasti ada yang minta diskon, ada yang minta minuman, es krim dan sebagainya Kan sebenarnya tapi itu biaya marketing yang kami rela keluarkan selama mereka datang kembali Bahkan kami pernah sempat marketingnya itu seperti ngajak customer.</p> <p>Eh bro, lu kalau bawa temen lu main di tempat kami, lunya main gratis anggapannya Betul</p>

<p>November 10 [07:45 - 07:54], Penulis</p>	<p>Oh oke oke, sorry kalau aku potong Berarti itu? Itu adalah berarti ide dari ownernya yang ngasih kebebasan, fleksibilitas gitu</p>
<p>November 10 [07:55 - 08:36], Narasumber</p>	<p>Karena kan memang untuk sekelas pekerjaannya apa semua sangat sulit untuk membuat kebebasan seperti ini Karena memang saya sebagai selaku ownernya juga kami bisa fleksibel untuk memberikan treatment-treatment seperti ini Khusus kepada customer-customer yang memang berpotensi datang kembali. Dengan begitu dia akan membawa temennya lagi Jadi daripada kami marketing... Gembor-gembor di sosial media bagaimana Sebenarnya kami merasakan lebih efektif bahwa customer itu datang dibawa temennya. Karena temennya sudah suka dengan tempat kami sehingga di bilang lain kali main disini aja dan seterusnya.</p>
<p>November 10 [08:37 - 09:10], Penulis</p>	<p>Nah sebenarnya yang aku masih mau tanyain lagi ko buat strategi pemasaran ya Sebenarnya dari tadi kan kita bahas mungkin soal kualitas layanan gitu berarti ya kok Mungkin ada nggak yang lain ko contoh mungkin seperti produk atau mungkin juga promosi-promosi lainnya seperti bundling produk atau mungkin yang lain ya koh Yang koh mungkin diskusikan menurut dari pelanggan gitu</p>
<p>November 10 [08:56 - 12:15], Narasumber</p>	<p>Yang koko mungkin diskusikan menurut dari pelanggan gitu Mungkin kalau misalnya seperti itu jujur untuk bundling produk kami nggak pernah ada sebenarnya, Salah satu sebenarnya masalahnya adalah... Taktik marketing kami juga yang membedakan kami dari tempat lain Kalau main di tempat kami itu popcornnya gratis Karena itu complementary sebenarnya Jadi dengan kamu bermain, kamu bisa dapat popcorn, kamu bisa main dengan puas Meskipun minuman tetap tidak gratis dan masih bayar Tapi dengan begitu customer berasa kebutuhannya tetap penuhi karena dia sambil main, dia sambil punya sebenarnya Jadi dia nggak perlu beli sesuatu lagi sebenarnya karena itu udah gratis Tapi kalau mau beli ada Lalu untuk... [09:40 - 09:54] Sorry tadi pertanyaannya apa? [</p>



<p>November 10 [08:56 - 12:15], Penulis</p>	<p>Nah kalau misalnya dari Koko sendiri itu apakah ada feedback yang Koko terima dari pelanggan gitu Yang misalnya untuk menjadi masukan buat Koko gitu, tim Koko sendiri Feedback dari pelanggan?</p>
<p>November 10 [08:56 - 12:15], Narasumber</p>	<p>Yes betul, Mungkin kalau feedback dari pelanggan sih ada beragam, Ada macam-macam ya Ada satu yang dari misalnya tempatnya terlalu berisik sehingga pasang peredam.</p> <p>Ada juga yang mungkin variasi makanan kami kurang banyak sehingga kami tambahkan Maupun minumannya yang mungkin mereka lebih berharap ada minuman yang beralkohol dan sebagainya Meskipun kami mendengar feedback tentu kami menerima feedbacknya</p> <p>Namun tidak semua kami alokasikan dan kami setuju sebenarnya Karena memang ada masalah-masalah tertentu jika kami menyetujui semuanya Tapi sejauh ini sih untuk feedback dari pelanggan memang Mereka semua suka dengan SDM kami</p> <p>Itu feedback utamanya sebenarnya Itu utamanya Iya sehingga karena kami... Awalnya kami juga buat SDM ini tuh kami tahu Tapi kami tidak mendalami banget ya Tapi setelah melihat customer yang antusias datang kembali karena SDM nya memang berkualitas</p> <p>Itu yang membuat kami memang memberikan dana lebih untuk SDM tersebut Oh berarti dana lebih itu maksudnya tuh di budget pemasarannya di training itu ya</p> <p>Betul jadi buat training, buat cari orang baru, hiring orang baru dan sebagainya Juga tentu memberikan bonus dan upah kali ya Tambahan kepada tim-tim yang memang sudah lama dari awal</p> <p>Jangan begitu tim yang baru bisa tertraining atau motivasi Tim yang lama juga merasa puas dengan apa yang mereka sudah capai Oke oke Tapi oke oke</p> <p>Kalau misalnya soal kualitas itu berarti yang selain dari kualitas ini berarti Buat Helo Cafe sendiri itu belum ada penerapan yang ibaratnya evaluasi</p> <p>Seperti misalnya itu apa dari... Masukan dari pelanggan yang ada wadahnya Yang memang pegang data seperti itu jadi lebih banyak wadahnya ini memang personal sih Jadi</p>

	<p>bukan wadah yang benar-benar feedbacknya apa semua Tapi memang kami datengin customer nya nanya Apa kendala kalian dan sebagainya sih</p> <p>Lebih personal feedback semuanya Personal approach juga yang datengin Penting dan cocok ya Dan dari mereka baru mereka juga terbuka gitu ya. Jadi bukan sebuah tempat official yang mereka tanggung. Iya itu maksud aku.</p>
<p>November 10 [12:15 - 12:43], Penulis</p>	<p>Oh oke oke baik kok, paham paham. Oke kalau berarti dari situ kok dari strategi pemasaran kok juga ada nggak kok tim yang punya tanggung jawab khusus gitu di bidang buat strategi pemasaran itu.</p> <p>Atau misalnya buat meningkatkan ini kan permasalahan kita adalah jumlah pelanggan kok. Berarti ada nggak tim yang memang melihat permasalahan itu dan menjadi tanggung jawab gitu</p>
<p>November 10 [12:43 - 13:09], Narasumber</p>	<p>sebenarnya. Sejauh ini sih belum ada ya lebih ke saya sebagai manajemen yang mengajarkannya.</p> <p>Jadi untuk tim dedikasi khusus itu belum ada. Memang ada kesadaran dan ini kan juga ada dibandingkan juga kan sama kompetitor lain mungkin yang mungkin habis Covid ini kok itu ada datanya juga bahwa banyak cafe board game yang bermunculan. Itu juga yang jadi concern-nya kita.</p>
<p>November 10 [13:09 - 13:45], Penulis</p>	<p>Nah oke terima kasih ko. Selanjutnya nih kita lanjut lagi. Kita bakal bahas mengenai faktor penyebab permasalahan yang terjadi di Hello Cafe ini. Nah mungkin masalah pertama nih kok yang aku mau tanyain ke koko adalah masalah dari sisi operasional.</p> <p>Jadi apa sih ko masalah yang sering terjadi di sisi operasional cafe itu yang bisa sampai berpengaruh ke keseruan di cafe tersebut yang dirasakan sama pelanggan pastinya.</p> <p>Yang nantinya bisa menghambat keunggulannya cafe board game. Yaitu Hello Cafe gitu ko?</p>
<p>November 10 [13:45 - 15:05], Narasumber</p>	<p>Jadi kalau misalkan masalah di operasional itu aku bisa bagi jadi dua ya. Jadi masalah yang sebagai game master dan masalah yang membuat makanan minuman atau</p>

	<p>production harus aku bilang ya.</p> <p>Untuk masalah production cukup gampang. Sebenarnya tuh kadang kalau barangnya habis. Ini sebenarnya bukan masalah dari kami tapi lebih ke arah tentu ada store yang habis, ada yang barang yang kurang bagus, QC tidak lewat dan sebagainya. Jadi itu masalah-masalah yang timbul.</p> <p>Namun bisa diselesaikan jika kami dengan lebih teliti dan lebih... Di reserve sebenarnya. Cuma untuk masalah operasional itu yang mungkin menjadi masalah utamanya adalah sebenarnya dari SDM. Contoh seperti ini.</p> <p>Karena kami punya naik unggul di SDM yang kamiutamakan sehingga untuk satu orang SDM ini bisa langsung terjun ke lapangan untuk bekerja itu perlu waktu. Jadi bukan sesuatu yang kayak dia satu hari masuk dia langsung bisa bekerja dan mengajar seperti normal. Ada filternya. Betul ada filternya ini. Filter ini yang mungkin akan sedikit lebih lama. Jadi contoh misalnya kita butuh filter. Rata-rata dua sampai satu bulan sebenarnya. Dua minggu sampai empat minggu.</p> <p>Untuk melihat apakah dia sudah cukup menguasai materi game-nya, dia sudah menguasai cara mengajarnya, bagaimana cara dia bercanda. Karena kan ada yang bercanda juga kurang baik ya. Jadi itu juga mesti di-stock. Jadi ada bercanda-bercanda yang sara-sara itu kan harus dilangkan sebenarnya.</p> <p>Iya sebetulnya yang terlalu personalis mungkin ya. Betul. Jadi memang pelanggan ini ingin dirangkul sebagai teman tapi kita juga mesti ada batasan utama yang supaya kita nggak melewati. Pelanggan jadi second hand. Mereka akan terlalu dekat hati sebenarnya. Dan tidak mau datang lagi. Karena itu jadi masalah ya.</p>
<p>November 10 [15:06 - 15:11], Penulis</p>	<p>Oke, oke. Itu jadi masalah dari operasi. Berarti itu yang dirasakan mungkin dari sisi operasional cafe-nya sendiri berarti ya, Ko ya?</p>
<p>November 10 [15:06 - 15:11], Narasumber</p>	<p>Iya bener banget rein</p>

<p>November 10 [15:06 - 15:46], Penulis</p>	<p>berarti dari ada masalah SDM dan production itu yang Koko ini mention. Oke, Ko. Tapi kalau soal mungkin tools atau mesin atau ibaratnya itu alat yang Koko gunain untuk run a business ini, Ko. Mungkin ada nggak, Ko? Buat masalah atau hambatan yang Koko ingat dari saat itu. Dan mungkin itu menjadi concern yang Koko gitu</p>
<p>November 10 [15:47 - 17:20], Narasumber</p>	<p>Mungkin masalah utamanya karena kami board game cafe itu tentu di board game-nya ya. Untuk mesin-mesin lainnya sih tidak begitu masalah karena ini hanya dipegang oleh orang-orang tertentu. Jadi seperti kompor cuma dipegang oleh chef-nya gitu. Tapi kalau board game ini dipegang oleh semua orang ya. Semua customer datang dia akan pegang. Yang kita tidak tahu mereka handle board game ini baik dengan atau tidak. Kami meminimalisir ini dengan cara tentu dipakai sleeve supaya kartunya tidak rusak, kotaknya kami bungkus dan sebagainya. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa tertumpah minuman, tertumpah makanan, tokennya hilang atau tidak sengaja dibawa pulang dan sebagainya. Itu mungkin yang menjadi concern utama ya. Karena board game cafe ini kan board gamenya lebih dari 100-200 biji ya. Dan jika itu dimainkan ramai, dimainkan orang-orang bolak-balik apa semua tentu pasti rusak. Apalagi kita tidak bisa memaksa customer untuk menjaga dengan hati-hati karena mereka tidak mengerti. Mereka seperti itu.</p>
<p>November 10 [15:47 - 17:20], Penulis</p>	<p>Betul juga ya, Berarti dari masalah alat yang digunain itu berarti di sisi board gamenya itu yang penting ya. Berarti itu yang menjadi concern utama. Oke, oke, oke.</p>
<p>November 10 [15:47 - 17:20], Narasumber</p>	<p>Karena kan mungkin aku tambah sedikit.</p>
<p>November 10 [15:47 - 17:20], Penulis</p>	<p>Boleh ko silahkan</p>

<p>November 10 [15:47 - 17:20], Narasumber</p>	<p>Karena anggapannya seperti ini. Customer kan datang ke tempat kami, dia membayar, dia tentu ingin melihat board game yang bagus. Dia ingin melihat board game yang bagus, yang cantik, masih baru dan sebagainya. Munus lah kita bilang. Tapi kan ketika dia datang melihat gamenya sudah lecet, sudah kotor, sudah apa. Customer kan itu membuat mereka menjadi masalah sedikit. Kok gamenya kotor ya? Tidak diganti dan sebagainya. Itu yang sebenarnya mungkin menjadi concern utama ya buat peralatan. Makanya kami juga sampai berusaha sendiri untuk mengganti peralatan-peralatan yang gampang rusak itu menjadi peralatan yang lebih tahan banting ya.</p>
<p>November 10 [17:21 - 17:32], Penulis</p>	<p>Itu apakah ada waktu tertentu yang dimana Koko itu atau tim Halo itu buat ngecek atau memang by feedback lagi kembali?</p>
<p>November 10 [17:32 - 18:09], Narasumber</p>	<p>Sebenarnya kami ada waktu buat pengecekan sih. Cuma biasanya kami akan lorong pengecekan oleh tim itu sebenarnya seminggu sekali sampai dua minggu sekali. Jadi kami akan mulai-mulai sorting game apa yang sering keluar, game apa yang ini dan game mana yang peralatan utama untuk kita benarkan sebenarnya. Jadi dengan begitu kami bisa sorting mana yang mesti diganti, mana yang mesti dibeli ulang, mana yang bisa di repair dan sebagainya. Mungkin itu bukan sekedar board game aja tapi mungkin semua hal yang di bawahnya elo. Oh, tentu dong. Jadi anggapannya tidak hanya board game ya. Cuma memang yang asing itu board game. Karena kalau misalkan seperti gelas, piring, sendok, gaku, apa semua sih lebih gampang untuk diceknya. Kalau board game ini kan masing-masing game ini komponennya beda-beda. Jadi itu yang membuat waktu lebih banyak untuk dicek.</p>
<p>November 10 [18:09 - 18:13], penulis</p>	<p>Oke, oke, Ko. jadi penting sekali ya untuk pengecekan.</p>

<p>November 10 [18:13 - 18:53], penulis</p>	<p>Oke, mungkin itu dari sisi operasionalnya ya yang mungkin berpengaruh dan menjadi hambatan buat Koko sendiri. Oke, Ko. Selanjutnya mungkin masih ngomongin operasional nih, Ko. Buat dari sisi bahan baku, sekarang kita ngomongin.</p> <p>Apakah dari Hello Cafe itu tersebut ada kendala? Mungkin dari supliernya yang Koko susah buat approach atau mungkin bisa jadi mahal karena biaya ongkosnya yang mahal atau seperti apapun.</p> <p>Ada nggak hambatan yang mungkin Koko terima buat dari sisi-sisi bahan baku? Makanan atau minuman gitu?</p>
<p>November 10 [18:54 - 20:30], Narasumber</p>	<p>Tentu kalau misalkan supplier ini yang menjadi masalah adalah kenaikan harga ya kita bilang. Karena kenaikan harga ini agak sulit dibendung sebenarnya.</p> <p>Oke. Cuma lalu yang kedua itu selain kenaikan harga adalah... Oke. jadi misalkan supplier A biasanya men-supply telur, tiba-tiba dia tidak mau supply telur lagi, dia hanya mau supply susu</p> <p>jadi itu mungkin yang akan menjadi masalah ya, karena kami, kita kalau depend hanya kepada satu supplier untuk bahan makanan itu</p> <p>ketika ditutup, kami pasti rusak gitu loh, dulu pernah kejadian, namun kami tentu ya dengan caranya kami cukup mudah juga kami bikin supplier itu lebih dari satu ya, jadi misalnya supplier susu kami selalu ada dua</p> <p>dan misalkan jika supplier itu tidak ada, kami tahu nih tempat beli terdekat di mana jadi kami selalu membuat backup lebih dari tiga ya biasanya ya, supaya jika terjadi sesuatu pada satu supplier, kami tetap bisa berjalan</p>
<p>November 10 [18:54 - 20:30], Penulis</p>	<p>oke, tapi sejauh ini memang berarti dari awal itu Hello Cafe yang masih satu dan sekarang sudah ada backup dan ada gak masalah yang sekarang terjadi berarti, terkait itu berarti</p> <p>mungkin jika seperti itu, masalah terkait itu sebenarnya lebih ke arah kesulitan bahan baku karena kenaikan harga</p>

<p>November 10 [18:54 - 20:30], Narasumber</p>	<p>betul.karena kalau misalkan biasanya ada bahan baku yang memang vital, itu yang sangat sulit karena harganya gila-gilaan dan semenjak COVID kemarin itu dan adanya, sepertinya ada barang yang masuk sulit masuk ke Indonesia ya karena ada hubungan biaya cukai, sehingga harganya itu sangat melambung sangat tinggi itu yang mungkin menjadi kesulitan karena untuk restitusi juga belum bisa sebenarnya bahan baku tersebut dan untuk dicari supplier lainnya juga belum tentu karena kita masih belum tahu jadi harga bisa murah tapi kan kualitasnya beda</p>
<p>November 10 [20:30 - 20:55], Penulis</p>	<p>oke, berarti memang dilema antara kualitas sama harganya itu ya weh oke, berarti soal operasional mungkin saya sudah cukup nih sekarang saya lanjutin lagi mungkin soal lokasi ko nah, jadi gini, saya mau bertanya ko apakah dari Koko sendiri selaku owner cafe itu ada permasalahan atau hambatan ko dari sisi lokasinya yang saat ini berarti di kawasan peak ya ko ya</p>
<p>November 10 [20:55 - 21:50], Narasumber</p>	<p>[20:57 - 21:11] untuk berpengaruh ke meningkatnya kualitas, sorry meningkatnya jumlah pelanggan yang saat ini terjadi tentu ada karena posisi kami itu sebenarnya di bagian belakang jadi untuk orang yang tidak tahu kami, jadi tidak mungkin akan melihat kami sebenarnya [21:11 - 21:25] jadi orang yang bisa tahu kami itu hanya orang yang benar-benar mencari board game cafe di peak secara online atau memang diajak oleh teman-temannya, jika tidak tidak mungkin ada yang datang kenapa? karena kami ini di posisi belakang dan tidak ada mobil yang lewat sebenarnya di sana [21:26 - 21:36] beda dengan misalnya saya di peak 2 atau di gook island yang memang rukunya di depan jalan jadi orang lewat penasaran dia bisa masuk, kalau tempat kami tidak mungkin ada seperti itu oh itu masalah [21:36 - 21:50] oleh karena itu semua customer kami memang orang-orang yang memang tahu jadi kayak yang tahu-tahu aja sebenarnya itulah yang juga menjadi hambatan sehingga orang-orang baru yang mau masuk datang itu juga kebingung mencarinya</p>

<p>November 10 [20:55 - 21:50], Penulis</p>	<p>oh berarti memang ada masalah buat mencari lokasinya banget ya?</p>
<p>November 10 [21:50 - 22:53], Narasumber</p>	<p>walaupun di wilayah peak 2 oke, nah kalau buat upaya itu apa ada nggak ya yang Halo udah lakuin kok mungkin biar pasang sepanduk atau seperti apa? jujur untuk upaya sendiri sih sebenarnya kami berusaha membuat tempat kami lebih bisa difoto ya gameable dengan tambah mural, dengan tambah pencahayaannya cukup baik, dengan kami merapikan dan membersihkan ya kenapa? karena kami belajar jika kami hanya pasang contoh tadi kalau kira sepanduk, iklan banner, apa semua Mereka tetap tidak tahu tempat kami dimana Tapi dengan kami membuat mural yang baik mereka untuk foto Dan kami buat promos juga jika mereka foto, mereka dapat main gratis dan semuanya Itu membuat kami itu dikenal secara sosial media sebenarnya Karena orang akan lebih lihat Instagram dan Tiktok dibanding lihat sepanduk Itulah alasan kami membuat campaign seperti itu</p>
<p>November 10 [22:53 - 23:00], Penulis</p>	<p>Oke, itu alasannya ya Oke, berarti itu buat hambatan di lokasinya memang berarti tidak terlihat gitu Itu masalahnya kalau buat di Hello Cafe berarti di lokasinya memang masih kurang strategis Masih di belakang berarti ya</p>
<p>November 10 [23:00 - 23:50], Penulis</p>	<p>Oke, itu yang membuat berarti berpengaruh ke mungkin jumlah pelanggan yang saat ini sudah ada Mungkin susah nambah dan jadinya stagnan Itu yang sebabnya terjadi Oke, oke Nah, mungkin selanjutnya nih ko, Kita bakal bahas lagi mengenai kualitas SDM ko Jadi aku juga ada pertanyaan juga ko Tadi kan sudah banyak banget kita bahas tentang kualitasnya SDM yang di Hello Cafe Yang dikedepankan sama Koko sendiri selaku owner dan mungkin para petinggi di Hello Cafe Nah, jadi yang saya mau tanyain mungkin dari Koko sendiri Ada nggak sih kok upaya dari Hello Cafe untuk meningkatkan kualitas SDM?</p>



<p>November 10 [23:50 - 24:50], Narasumber</p>	<p>Jadi untuk peningkatan SDM pertama-tama tentu training ya Karena kita mesti menyesuaikan standar kita pengerjaan gitu Seperti kita misalkan sama-sama bermain board game atau menjelaskan board game</p> <p>Tentu standarnya kan berbeda-beda Dan standar saya yang sudah di bidang ini selama 6 tahun Dan mau jangka 7 Sedangkan standar orang yang masih baru mungkin 3 bulan di bidang ini kan sudah berbeda-beda Jadi kami berusaha membuat training untuk membuat standar</p> <p>Dan tentu menyamakan persepsi Persepsi ini penting, kenapa? Karena sebenarnya pas mengajar board game itu bukan hanya game yang diajarkan Tapi sebenarnya si game master ini sedang seperti mempromosikan dirinya Dia mesti belajar membawa diri dia</p> <p>Jadi secara dia komunikasi, secara dia buat canda, secara dia apa-apa itu mesti benar Kenapa? Karena sama seperti kita mungkin kuliah Mungkin pelajarannya menyenangkan Tapi ketemu dosen yang kurang menyenangkan membuat pelajar itu menjadi memperbesar</p> <p>Itu yang kami pelajari ya Oleh karena itu kami memang menaikan exam di sana Itu hanya untuk sebagai pengajar Dan untuk sebagai yang misalkan kita bilanganya helper, waiters, bagian kitchen apa semua</p> <p>Kami tetap instal keramahannya itu Karena kenapa? Karena kan kami punya tagline dan motto itu Friendliness Board Game Cafe in town Jadi kalau misalkan ada pelanggan yang ngomong ke orang kitchen pun Bukan berarti orang kitchen boleh ketos Tapi tetap mesti friendly</p> <p>Tidak seperti itu Upaya-upaya kami sampai sana Lalu tentu untuk SDM-SDM kami sendiri kami berusaha untuk memberikan tunjangan yang cukup baik Sebagai tempat tinggal kami berusaha dia bisa tinggal di cafe</p> <p>Lalu jika bulan ini lagi ramai kami pegang bonus dan sebagainya Tujuannya untuk apa? Jadi kami ingin membuat para tim kami ini merasa Mereka juga mempunyai bagian dari Hello.</p>
--	--

<p>November 10 [23:50 - 24:50], Penulis</p>	<p>Nah jadi Tidak hanya ownernya saja ya bagian dari hello, Training kami memang di sana Oke Berarti ada nggak kok berarti kok Buat evaluasi atau mungkin kayak apa pembahasan gitu kok yang berlanjut, Mengenai soal training ini Jadi contoh misalnya mungkin ada evaluasi setelah training yang dilakukan sama tim gitu ko?</p>
<p>November 10 [26:10 - 26:19], Narasumber</p>	<p>Untuk evaluasi setelah training itu memang ada. Tapi saya aku juga belum secara formal ya Jadi belum secara seperti questionnaire atau KPI atau gimana Tapi lebih ke arah personal. Jadi kami lebih berasa kayak menanyakan apakah materi trainingnya cukup pas di tim kami Dan apakah ada pertanyaan yang mungkin dipikirkan oleh anggota hello Atau bahkan seperti kayak dari dulu tuh bingung nih soal ini Tapi dia karena nggak ada yang jelasin di dia pas dia awal-awal bekerja Ini dia lanjutin terus Jadi kami ingin menghilangkan ambiguitas dalam pekerjaan ya Jadi anggapannya masing-masing tim kami tau Oh kalau kita jadi game master masih seperti apa Kita jadi wetsup masih seperti apa dan seterusnya Jadi tidak masing-masing tuh sesuai standar mereka</p>
<p>November 10 [27:12 - 27:56], Penulis</p>	<p>Jadi itu memang dikomunikasikan secara personal Betul Itu yang personalize ya oke kok berarti itu yang dilakuin Nah mungkin karena menurut aku gini kok pembahasan SDM ini mungkin menarik ya Gini ko dari Hello Cafe sendiri memang mengedepankan SDM Kualitas SDM dan mungkin salah satu milarnya adalah pegawai-pegawai yang ada di Hello Cafe Itu yang menjadi pilar utama Maka dari itu mungkin aku mau tanya juga kok buat Koko sendiri Ada nggak kok mungkin KPI yang Koko bisa rincin ke aku gitu kok Atau seperti apa penilaian Koko terhadap pegawai tersebut gitu atau Atau mungkin seperti apa yang Koko bisa pikirkan Yang nanti karena berpengaruh gitu ke kualitas Karena nanti kualitas ini bisa kita nilai untuk ada nggak sih kok masalah di jumlah pelanggan ini</p>
<p>November 10 [27:56 - 28:10], Narasumber</p>	<p>Yang berpengaruh yang terpengaruh karena kualitas SDM Jadi untuk mungkin KPI kita bilang ya Parameter apa sih</p>

	<p>aku melihat pegawai ini cukup baik tidak baik dan seterusnya Jadi aku cukup biasa itu seperti tadi aku bilang Aku biasa itu akan berbicara dengan masing-masing pegawai satu persatu Sambil bertanya apa yang bikin mereka nyaman tidak nyaman dan sebagainya Dan aku berusaha untuk mendeduksi sebenarnya Jadi kadang-kadang kan kalau misalnya kita secara formal Kadang-kadang tuh orang itu tidak berani ngomong sejujurnya Meskipun dia mungkin ada bahasa kesal dan sebagainya Jadi dengan kita ngomong secara personal seperti itu Aku bisa merincikan siapa yang kira-kira oh ini ternyata ada pegawai yang memang kurang nih disini Kalau misalnya membaca situasi Atau ternyata bacaannya terlalu kasar Atau mungkin kurang menguasai bidang pekerjaannya Jadi dengan bertanya oleh beberapa orang dan saya cross check data-datanya Saya jadi tahu nih si pekerja ini sebenarnya ada kelemahan disini</p> <p>Yang orang lain lihat mungkin dia sendiri tidak sadar Nah kelemahan itulah yang kami akan berusaha untuk trainingkan Bukan kami tegur sebenarnya tapi lebih kayak trainingkan dan coba aja ngomong Karena mungkin ada sesuatu yang menyebabkan dia seperti itu</p> <p>[29:04 - 29:18] Oke berarti pendekatan personal itu keuntungannya adalah Kita itu bisa menindaklanjuti gitu ya Pokoknya berarti bisa follow up lagi gitu ya Dan tentu dengan kita support itu yang menurut saya nilai yang terbaik adalah</p> <p>[29:19 - 29:31] Ketika seluruh tim yang awalnya tadi tidak suka oleh orang lain menjadi suka oleh orang lain Karena ternyata ada perubahan yang dilakukan oleh si A Karena berarti intervensi kita itu berhasil Karena kan kalau tidak berarti tidak ada hasil intervensi kita</p>
<p>November 10 [29:31 - 30:05], Penulis</p>	<p>Betul , oke itu yang mungkin bisa jadi nilai unggul juga ya buat Hello Cafe Karena memang SDM itu memang solid berarti bisa dibilang ya ko ya Betul Oke siap oke kalau kayak gitu ko berakhir sudah mungkin wawancara saya Jadi terima kasih buat waktunya ko Ben sama apa juga pertanyaan apa jawabannya gitu</p>

	Jadi mungkin buat jawabannya mungkin bisa bermanfaat ke penelitian saya ko nanti Yang saya akan kaji lagi kayak gitu ko Makasih banyak ko selamat sore
November 10 [29:04 - 29:31], Narasumber	Sama sama rein, selamat sore

Ian Kurniadi. (28 tahun, Manajer Operasional Hello Cafe & Board Game).

Lini Masa	Transkrip
Desember 5 [00:47 - 00:49], Penulis	hai oke malam-malam kok selamat malam koiyan ya jadi langsung aja nih kok buat apa sesi 2 gitu dari wawancara ini ya jadi yang kedua sebenarnya aku itu mau bahas mengenai cafe nya sendiri kok dari sisi keunggulan nah kelemahannya nanti bakal kita bahas sama nanti kayak potensi dari helo kok dan terakhir jadi dari ancaman luarnya gitu nah mungkin yang pertama kok aku mau tahu dulu nih dari koiyan sendiri selaku operasional tuh apa sih kok nilai jual yang kok sangat junjung tinggi gitu yang helo junjung tinggi yang bikin cafe ini bertahan 6 tahun gitu?
Desember 5 [00:49 - 02:03], Narasumber	kalau nilai nilai itu kan ada banyak jadikan kalau misalkan ngomong game cafe pastikan enggak enggak cuma FNB aja ya ini kan ada service lain nah yang pertama pasti sebagai fungsi sebagai cafe itu ya tempat nongkrong pastinya kita merasa tempatnya cukup nyaman kita kasih ada sofa ada bantunya lumayan gede-gede meja pokok itu menurut gue sih lumayan fair juga terus kita juga makanan minuman kita enggak kasal kita riset kita bikin supaya ya dengan harga premium kita nge-survey juga premium begitu nah yang ketiga itu pasti dari sisi experience jadi kalau

	<p>misalkan lu kesini ya mungkin beberapa pasti merasa SKSD tapi menurut kita itu standar service excellence dimana ya sebisa mungkin kayak tiap customer yang lagi sini and up jadi temen kita di luar dari interaksi transaksional dari cafe buat game kurang lebih kayak gitu</p>
<p>Desember 5 [02:03 - 02:33], Penulis</p>	<p>Oke jadi maksudnya koh Ian mungkin lebih hubungan persoal menjadi menjadi hubungan personal gitu ya kalau kita menganggap bahwa kalau misalkan emang gila nyaman di sini iya Iya itu pasti akan datang-dateng lagi hmm oke itu berarti menjadi apa Mungkin harapannya ya koko ya dari keunggulannya koko berarti ya yang hello ini. Oke. Nah koko berarti kalo buat hubungan yang personal tadi, apakah itu saat ini bisa yang koko rasain apakah bisa menjadi potensi koko untuk pengembangan hello gitu dengan strategi personal relasi seperti ini?</p>
<p>Desember 5 [02:33 - 05:19], Narasumber</p>	<p>Harapannya pasti bisa cuma setelah berapa lama kalo yang gua liat orang itu pasti come and go. adi let's say gua punya temen nih namanya Sam, dia dulu sering datang. Nah terus kan ga mungkin dong Sam cuman kerjanya rumah hello, rumah hello ya kan? Pasti gabut banget. Pasti dia ada kerjaan lain, ada urusan lain, ada kepentingan lain. Dimana se bagus-bagusnya kita untuk nge-attach sebuah personal interaction, betul dia akan... lebih ngebelain tempat kita tapi di sisi lain gua juga ngeliat itu juga ada masalahnya gitu loh. Jadi let's say Sam dateng nih, dia lagi dincer-dincernya karena dia lagi liburan kerja gitu kan dari tempat kerjanya 2 bulan. Yaudah selama 2 bulan itu dia akan sering keliatan. Tapi setelah itu dia akan hilang. Kenapa? Karena dia udah balik ke rutinitas. Dimana rutinitasnya tidak jarang untuk memberikan dia kesempatan untuk... nongkrong di hello. Nah jadi walaupun kita udah membangun relasi yang baik, tapi ada aja gitu loh faktor lain yang membuat loyal customer atau mungkin temen-temen kita yang baru kenal ini jadi ga dateng ke hell cafe gitu loh.</p>

	<p>Jadi kalo dibilang works atau engga, works tapi mungkin belum sebaik yang kita kira gitu loh.</p> <p>Ya kan kita pasti kan ngincernya retentionnya setinggi mungkin gitu loh. Kalo bisa lu tiap hari kesini ya tiap hari kesini gitu loh.</p> <p>Cuma kan itu wishful thinking yang mungkin susah untuk kita realisasikan gitu loh.</p> <p>Terus apalagi mengenai personal, habis itu harapan.</p> <p>Ya harapan ya. Maksudnya kayak dari sisi personal berarti gimana cara co-con. Kalo nge-treat pelanggan baru apakah berarti dengan cara personal juga berarti sama ingin membangun relasi yang lama berarti.</p> <p>Pasti sama. Karena gini kalo misalkan standard servicenya kita ga bakalan turuin. Karena itu memang udah dalam tanda kutip trademark lah. Trademarknya hello gitu kan. Nah yang bisa kita ganti adalah mungkin kita bisa ganti intensitasnya. Ya kan mungkin kita ga terlalu seniat dulu.</p> <p>Yang penting pelanggan nyaman, service oke.</p> <p>Yang penting ga macam-macam sama pelanggan. Udah cukup gitu loh. Nah ya harapannya dengan seperti itu bisa nge-cater lebih banyak customer gitu loh.</p>
<p>Desember 5 [05:19 - 05:55], Penulis</p>	<p>Oke betul-betul. Oke kok berarti kalo udah apa itu yang koko bisa identifikasi menjadi keunggulannya hello ya.</p> <p>Yang hello sendiri fokusin. Oke.</p> <p>Kalo kayak gitu kok berarti apa ada masih nih celah gitu.</p> <p>Kayak kelemahan yang hello punya. Walaupun udah nerapin personality kayak gitu loh.</p> <p>Banyak lah ya pasti ya. Ya maksudnya se... Ah contohnya seperti apa?</p>
<p>Desember 5 [ 05:55 - 08:39] Narasumber</p>	<p>Segila-gilanya lo nutup celah pasti juga akan ada celah baru untuk dimanfaatkan sama kompetitor.</p> <p>Atau mungkin yang memang kita ternyata lengah atau gimana gitu kan. Contoh nih. Cek aja. Udah ada lokasi deh gitu kan.</p> <p>Udah ada lokasi aja kita udah kalah kita di belakang. Kita ga ada pasif presence gitu loh. Kita ga ada benefit dimana orang tuh tiap hari ngeliatin tempat kita.</p> <p>Oke. Kita bergantung sama orang-orang yang udah nyaman di tempat kita yang mau mempromosikan secara</p>

	<p>pasif. Oke. Eh gua tau nih ada tempat enak di daerah peak. Oh dimana?</p> <p>Oh iya tuh di ruko-ruko belakang. Oh di ruko belakang. Nah itu kan maksudnya kan orang jadi lebih enggan untuk kesini gitu loh. Akan lebih susah.</p> <p>Karena aksesnya tidak semudah kalo rukonya di depan. Oke. Berarti orang-orang yang datang kesini adalah orang-orang yang udah pernah datang dan memang bawa temennya. Mungkin berarti seperti itu ya. Itu.</p> <p>Bahkan pas kemarin ini ada kompetitor di satu daerah. Ya. Ya itu kan orang akan nyari yang mereka dulu. Kenapa? Karena mereka lebih terlihat, lebih gampang aksesnya. Ketika mereka udah penuh baru mereka cari kita.</p> <p>Otomatis kan kita kan bukan, kita udah kalah di preferensi lokasi. Hmm. Ya kan? Orang akan lebih nyari yang gampang dulu ketimbang kita.</p> <p>Terus yang kedua gitu kan contoh. Kita juga udah kita di belakang. Kita sosial medianya juga bisa dibilang mungkin masih belum cukup baik nih.</p> <p>Kita belum bisa mengolah sosial media kita supaya mendatangkan customer baru. Nah itu juga salah satu poin yang agak sulit. Kenapa? Karena itu efeknya butuh lama. Dan karena memang kalo misalkan dilihat-lihat sih ya dari Instagram profile kompetitor. Hmm.</p> <p>Memang sebenarnya sosial media untuk board game cafe itu tuh sangat sempit untuk.</p> <p>Nis berarti ya kesana. Bukan nis ya lebih ke arah. Gimana? Kalo misalkan lu cafe FnB itu kan at least bisa foto makanannya, foto ambience nya.</p> <p>Kalo cafe board game tuh foto gamenya ya gamenya udah biasa gitu loh. Jadi ruang untuk lu bikin something new sempit juga.</p> <p>Kecuali memang lu bisa ngegabungin konten board game dengan konten-konten yang viral di sosial media sekarang gitu. Oke.</p>
<p>November 28 [08:39 - 09:06], Penulis</p>	<p>ya sih memang mesti mengincarnya viral itu ya pokoknya untuk customer baru dateng. Kalo yang gue liat sekarang sih ya memang kalo lu ga viral ya lu ga bisa keliatan gitu.</p>

	<p>Pasti mesti viral dulu.</p> <p>Iya. Oke jadi yang aku tangkep tuh sendiri berarti mungkin dari hellonya itu punya kelemahan.</p> <p>Karena dia lokasinya kurang strategis tapi walaupun dia servisnya bagus tapi orang tuh jarang tau. Itu yang permasalahan ya berarti ya ko?</p>
<p>November 28 [09:06 - 09:58], Narasumber</p>	<p>Betul karena memang kalo misalkan mau yang lebih konkret lagi ya selama 2 bulan terakhir setiap kali kita tanya udah pernah ke hello atau belum. Ya jawabannya kebanyakan belum otomatis.</p> <p>Sebenarnya banyak market baru yang nyari nih board game. Oke. Sayangnya hellonya ini ga keliatan. Secara visi. Harus di google maps.</p> <p>Atau yang udah tau. Iya betul. Ga bisa orang yang kayak lewat gitu ya melihat. Ada aja orang yang lewat terus cobain masuk ada.</p> <p>Tapi kan itu kan sekali lagi itu marketnya udah sangat sedikit banget gitu loh. Orang yang lewat disini biasanya orang kantor. Atau anak-anak kelas. Yaudah itu-itu aja gitu loh.</p> <p>Sementara kan kalo misalkan kita mau baik otomatis spektrum marketnya ya berubah. Mesti makin lebar gitu loh. Mesti makin banyak.</p>
<p>Desember 4 [09:58 - 10:21], Penulis</p>	<p>Iya sih tapi sebenarnya kalo ngomongin soal pangsa pasarnya board game tuh berarti besar ya kok ya. Ada aja berarti orang-orang baru yang memang buat main board game itu dari dulu sampe sekarang.</p> <p>Kalo mau diliat sih dari semenjak selesai covid sampe sekarang naik. Karena dilihat dari betapa banyak saingan yang buka gitu loh.</p>
<p>Desember 4 [10:21 - 10:45], Narasumber</p>	<p>Bahkan ada beberapa saingan yang memang udah bertahan. Dia buka cabang gitu loh. Mencoba peruntungan di contoh di mall-mall. Atau mungkin di daerah-daerah CBD.</p> <p>Kayak Jakarta Pusat, Jakarta Selatan gitu kan. Maksudnya ada beberapa spot yang memang premium tempat orang</p>



	biasa nongkrong gitu
Desember 4 [ 10:45 - 10:56], Narasumber	<p>erus disediakan gitu ya. Oke. Oh berarti dari potensinya juga udah jelas. Nah. Kalo misalnya dari Hello sendiri nih kok ada gak kayak upaya kan.</p> <p>Tadi Koko bilang sendiri abis pandemi ini pangsa pasarnya lumayan besar dan naik gitu. Dan ada gak upaya Hello tuh buat ngambil atau menggaet pelanggan baru tuh seperti apa?</p>
Desember 4 [10:56 - 12:24], Penulis	<p>Kemarin nih kita ngadain campaign. Contoh nih. Oh yaudah deh. Lu kalo misalkan booking lewat website. Kita kasih e-voucher. Atau mungkin kalo misalkan lu jadi member. Lu mungkin nanti udah dapetin benefit point.</p> <p>Ntar poinnya bisa lu pake untuk dapet freebies. Contoh kayak mungkin main gratis atau mungkin dapet item apa. Yang bisa membantu keseharian lu gitu loh.</p> <p>Cuma memang ya ada yang jalan ada yang enggak. Jadi yang kalo dibilang ada, ada. Tapi kalo misalkan dibilang impact atau enggak.</p> <p>Nah itu gak tau. Karena ya faktanya sekarang masih terlalu fluktuatif. Kadang bisa harinya kosong. Kadang bisa harinya lebih rame.</p> <p>Kadang bisa yang harusnya rame jadi sepi. Jadi masih simpang siurni datanya nih. Jadi belum bisa ngomong gitu ya. Ya sih tapi ada memang upaya-upaya pasti ada lah ya. Oke.</p> <p>Mungkin yang aku mau tanyain lagi Koko. Berarti kalo memang potensinya kuat. Dan udah ada upaya juga.</p>
Desember 4 [12:24 - 12:32], Penulis	<p>Apa sih Koko berarti ancaman atau masalah terbesarnya Hello Cafe gitu Koko. Dari apa yang udah kompetitor lakuin. Dan Hello itu gak bisa apa-apa gitu.</p> <p>Atau Hello itu tertinggal dari sisi mana Koko berarti?</p>
Desember 4 [12:32- 15:27], Narasumber	<p>Sekarang lu kompetitor udah banyak. Ya. Otomatis mereka ada budget buat bikin promosi.</p> <p>Sementara kan kita kan masih sibuk dengan kita gimana maintenance barang-barang. Maintenance building</p>

cafe-nya. Maintenance untuk lain-lainnya lagi gitu kan. Iya Koko.

Nah sementara yang lain masih ada fresh cash untuk di alihin ke promosi. Nah promosi ini yang mungkin. Ya kalo misalnya let's say gini deh. Lu mungkin.

Let's say lu customer baru deh ya. Lu ngatain Hello. Ada cafe board game yang lebih bagus secara looks. Lebih fresh, lebih new. Sama ada cafe board game yang emang udah lama. Udah.

Udah wary lah anggapannya gitu. Iya. Orang kan pastikan market baru akan ngincer yang lebih baru. Lebih bagus, lebih instagramable. Dan kawan-kawan gitu.

Otomatis ya kita udah terancam disana gitu loh. Gimana ya kalo misalkan duit dia lebih banyak untuk di dalam tanda kutip dibakar. Untuk promosi ya kita udah kalah disana. Itu udah ancaman gitu loh.

Yang kedua. Bisa jadi dari internal juga.

Let's say kalo misalkan ada pegawai yang salah atau mungkin create bad experience ke pelanggan. Itu juga ancaman. Kenapa?

Karena ketika orang nyobain di tempat kita. Dan experience-nya buruk. Chances untuk orang itu dateng akan jauh lebih rendah gitu loh.

Otomatis dia akan opt ke tempat lain dulu nih. Gue mau cobain deh apakah semua cafe board game seampas ini. Belum tentu. Oke.

Dengan harapan ya jangan sampe ada customer yang bad experience di Hello. Cuma nanti kayak gitu.

Berarti ya itu yang bisa kokoh lakuin buat menjaga apa atau ngecegah ancaman itu yang dari luar gitu ya. Berarti menjaga karyawan baru-baru.

Berarti kalo misalnya pengaruhnya itu sebesar itu kok buat Hello sendiri. Pernah gak kok ada mungkin kayak.

Libaratnya persaingan lah gitu kok dari Hello sendiri gitu kayak. Buat. Mengatasi ancaman itu. Atau misalnya ada kompetitor baru gitu yang baru muncul.

Dan apa yang mungkin Hello upayanya yang lakuin gitu ada gak Bu? Kayaknya gue kurang paham nih pertanyaan terakhir

<p>Desember 4 [15:27 - 15:49], Penulis</p>	<p>Jadi mungkin maksudnya itu kayak strategi sih. Lebih jatuhnya. Mungkin dari campaign baru gitu yang Hello lakuin baru-baru ini. Buat apa. Kalo campaign effort dan kawan-kawan itu.</p>
<p>Desember 4 [15:49- 17:50], Narasumber</p>	<p>Pasti ada. Cuma kalo diukur efektif atau enggak kita belum bisa tau. Kenapa? Karena kan itu kan long term. Dimana ya sekarang gini deh kita sebar voucher. Yang balik paling cuman 1%. Dari 100 lembar yang kita. Itu ada pengukuran berarti? Kenapa? Itu ada pengukurannya? Satu apa. Kurang lebih aja. Sekarang kita satu buku 100 lembar. Paling yang balik 2, 3, 4 lembar. Dan itu pun ada beberapa yang akhirnya. Oh gue sebenarnya punya tapi gue males pake. Nah. Itu juga bisa. Berarti banyak faktornya ya. Dan ya berarti bukan soal kompetitor juga. Tapi memang kompetitor punya pengaruh gede juga. Buat market share-nya Hello berarti. Pasti. Pasti karena ya orang ketika. Gak ada pilihan. Ya pasti akan kesini. Tapi ketika ada pilihan. Ya pasti kan lo akan explore option dulu. Iya. Oke. Tapi kalau misalnya mungkin semenjak ada kompetitor baru yang muncul. Atau kebalikannya mungkin kompetitor yang sudah. Apa tutup atau setelah bagainya itu ngaruh. Secara signifikan gak sih kok sebenarnya ke Hello. Atau pelanggan baru khususnya. Kalau dibilang signifikan atau enggak. Mungkin signifikan ya karena. Orang-orang yang tadinya. Market mereka yang tahu bahwa mereka tutup. Ya pasti akan nyari alternatif lain. Kebalikannya. Tapi market yang gak tahu. Jadi kehilangan market leader. Dimana dia jadi lebih susah untuk cari tahu tentang board game itu apa. Oke. Otomatis juga itu sebenarnya berpengaruh buruk. Karena. Makin banyak. Makin sedikit yang ngepromosiin. Ya otomatis market board game ya. Makin slow growth ratenya</p>
<p>Desember 4 [17:50 - 18:02], Penulis</p>	<p>Gitu. Oke sip. Kalau dari aku berarti. Udah kok berarti tadi udah kita bahas semuanya. Secara gak langsung. Jadi dari aku udah. Itu saja. Terimakasih ko</p>

### Lampiran 3.2 Reduksi Data Wawancara penentuan faktor internal dan eksternal dalam analisis SWOT

Gerry Gotama. (28 tahun, Owner Hello Cafe & Board Game).

Lini Masa	Transkrip
Desember 4 [00:24 - 01:46], Narasumber	maintain kualitas jasa yang dikasih jadi performance ke customers buat ngasih experience yang sama dengan visi yang kita bikin ya friendliness board game cafe tetep terjaga gitu loh jadi orang datang kesini as a stranger pulang as a friend
Desember 4 [01:46 - 02:23], Penulis	ada gak ko potensi keunggulan lainnya gitu?
Desember 4 [02:23 - 03:39], Narasumber	kalau secara service sih ya mungkin aku makanya tadi balik masukin ke human resource kali ya jadi report of it aja, bahwa ya memang dari apa yang aku gali sendiri pun memang yang dicari ke tempat kita ya bukan, mungkin bukan tempatnya bagus, bukan makanannya enak dan segala macam tapi ya yang kita dalam tanda kutip fokusin adalah ya di pengalamannya, di orangnya gitu loh gimana game master kita ketemu sama customer, pulang bisa ngobrol, bisa temenan
Desember 4 [03:39 - 03:52], Penulis	tapi sekarang kita kebalikannya, ada nggak alasan kenapa pelanggan nggak datang ke sini atau kelemahannya hello yang bikin pelanggan sulit datang ke sini silahkan sharing
Desember 4 [03:52 - 05:16], Penulis	mungkin yang tadi Ray juga bilang bahwa secara kelemahan untuk mendatangi customer sendiri memang kita masih punya struggle di marketing dan social media marketing dan digital Selama 6 tahun berjalan customer datang dari referral dan seterusnya seperti itu sehingga dari sisi kitanya yang mau ngedorong awareness bahwa hello cafe ada di sini hello cafe itu tempat main board game, hello cafe itu tempat yang asik dan segala macam itu yang mungkin belum terlalu aktif kali ya bisa dibilang

Desember 4 [05:16 - 05:39], Penulis	mungkin yang board game cafe lain yang udah baru gitu yang dia punya budget mungkin itu gimana kok? apakah koko itu dari hello itu ada berpengaruh gede banget kok?
Desember 4 [05:39 - 07:29], Penulis	dengan adanya bantuan dari digital marketing justru itu bisa jadi itu menunjukkan bahwa marketnya ada iya karena kebetulan mungkin karena tempat kita di PIK gitu kan ya dimana pick itu kan nggak terfokus sama orang-orang yang tinggal di Jakarta Utara, Jakarta Barat betul semua bagian dari Jakarta lokasinya strategis
Desember 4 [10:26 - 12:36], Narasumber	<p>Sehingga perputaran bisnis yang muncul di PIK itu sangat besar gitu. Tutup sebulan, buka lagi. Tutup sebulan, buka lagi. Jadi banyak banget orang-orang yang entry masuk ke dalam sini gitu.</p> <p>Karena ketika orang sudah tinggal kafe, menurut aku pribadi kita sudah punya authority bahwa kita udah buka 6 tahun. Kita udah buka 6 tahun.</p> <p>Iya kita udah punya kredibilitas. Kedua kita bisa dibilang pionir PIK karena belum ada yang buka waktu itu.</p>

Benyamin Sunjoyo (28 tahun, Owner Hello Cafe & Board Game).

Lini Masa	Transkrip
November 10 [01:29 - 01:55], Penulis	tipe pelanggan apa sih yang menjadi target marketnya buat Hello. Yang paling sering datang kok kira-kira. Mungkin kayak gimana dia?

<p>November 10 [01:55 - 03:02], Narasumber</p>	<p>Kalau misalkan seperti itu, sudah pasti kita range umur dulu ya. Range umur sudah pasti di bawah 40 dan kemungkinan bisa di atas 12. Kenapa kita bilangnya diangka segitu? Meskipun permainan, di bawah 12 tahun itu tidak efektif setelah kami coba.</p> <p>Dan itu malah beresiko merusak mainannya. Tapi di atas 12 tahun dan di bawah 40 tahun, itu adalah prime area untuk mereka bermain. Tapi kalau kita bisa kerucutin lebih depan lagi, sebenarnya tuh kami punya customer itu dari umur 21-22 Sampai 35 tahun. Kenapa diangka segitu? Karena biasanya mereka sudah bekerja. Jadi mereka bisa spending. Anak di bawah 21 tahun itu biasanya belum bekerja. Mereka tidak punya uang untuk bermain board game. Tapi setelah di atas itu, mereka sudah kerja, gaji-gaji mereka, mereka bisa spending lebih. Jadi target market kami di sana. Oke, berarti mungkin customer-customer yang masih mahasiswa gitu atau sudah bekerja. Ya, mahasiswa sudah mulai bekerja dan biasanya itu yang belum punya keluarga. Kenapa aku bilang di atas di bawah 40, di bawah 35. Karena kalau sudah punya anak pasti sudah sulit untuk berkumpul sama teman. Dan itu by data kami ambilnya.</p>
<p>November 10 [05:52 - 06:18], Penulis</p>	<p>Oke good. Sip. Kalau kayak gitu koh. Nah dari keunggulannya udah, dari posisinya sudah. Dan selanjutnya nih aku mau tau juga kok tentang strategi pemasaran yang koko mungkin terapkan gitu kok.</p> <p>Jadi saya juga mau bahas secara detail mungkin kok. Dari sisi kokonya sendiri yang pemilik cafe. Nah itu ada nggak sih kok strategi pemasaran yang koko atau tim itu diskusikan gitu kok? Gimana? Apa yang bisa kita buat? Apa meningkatkan jumlah pelanggan yang saat ini udah ada gitu?</p>
<p>November 10 [06:19 - 07:45], Narasumber</p>	<p>Yang indirect ini lah yang sebenarnya membuat kami pertama selama 6 tahun</p> <p>Indirect ini gimana sih? Singkat cerita, oleh karena moto kami ini Friendliest Board game Cafe in Town Lalu juga kami punya SDM yang kami selalu jaga nih apa semua Kami berusaha untuk membuat customer itu seperti teman Jadi kami berusaha fleksibel dalam memenuhi kebutuhan</p>

	mereka di dalam Hello Cafe
November 10 [12:43 - 13:09], Narasumber	sebenarnya. Sejauh ini sih belum ada ya lebih ke saya sebagai manajemen yang mengajarkannya. Jadi untuk tim dedikasi khusus itu belum ada. Memang ada kesadaran dan ini kan juga ada dibandingkan juga kan sama kompetitor lain mungkin yang mungkin habis Covid ini kok itu ada datanya juga bahwa banyak cafe board game yang bermunculan. Itu juga yang jadi concern-nya kita.

Ian Kurniadi. (28 tahun, Manajer Operasional Hello Cafe & Board Game).

Lini Masa	Transkrip
Desember 5 [00:49 - 02:03], Narasumber	yang pertama pasti sebagai fungsi sebagai cafe itu ya tempat nongkrong pastinya kita merasa tempatnya cukup nyaman kita kasih ada sofa ada bantunya lumayan gede-gede meja pokok itu menurut gue sih lumayan fair juga terus kita juga makanan minuman kita nggak ngasal kita riset kita bikin supaya ya dengan harga premium kita nge-survey juga premium begitu nah yang ketiga itu pasti dari sisi experience jadi kalau misalkan lu kesini ya mungkin beberapa pasti merasa SKSD tapi menurut kita itu standar service excellence dimana ya sebisa mungkin kayak tiap customer yang lagi sini and up jadi temen kita di luar dari interaksi transaksional dari cafe buat game kurang lebih kayak gitu
Desember 5 [05:19 - 05:55], Penulis	. Kalo kayak gitu kok berarti apa ada masih nih celah gitu. Kayak kelemahan yang hello punya, seperti apa?
Desember 5 [ 05:55 - 08:39] Narasumber	Udah ada lokasi aja kita udah kalah kita di belakang. Kita Kita ga ada benefit dimana orang tuh tiap hari ngeliatin tempat kita. Nah itu kan maksudnya kan orang jadi lebih enggan untuk kesini gitu loh. Akan lebih susah.

	<p>Karena aksesnya tidak semudah kalo rukonya di depan. Bahkan pas kemarin ini ada kompetitor di satu daerah. Ya itu kan orang akan nyari yang mereka dulu. Karena mereka lebih terlihat, lebih gampang aksesnya.</p> <p>Kita sosial medianya juga bisa dibilang mungkin masih belum cukup baik nih.</p> <p>Kita belum bisa mengolah sosial media kita supaya mendatangkan customer baru.</p>
<p>Desember 4 [10:21 - 10:45], Narasumber</p>	<p>Bahkan ada beberapa saingan yang memang udah bertahan. Dia buka cabang gitu loh. Mencoba peruntungan di contoh di mall-mall. Atau mungkin di daerah-daerah CBD.</p> <p>Kayak Jakarta Pusat, Jakarta Selatan gitu kan. Maksudnya ada beberapa spot yang memang premium tempat orang biasa nongkrong gitu</p>
<p>Desember 4 [12:24 - 12:32], Penulis</p>	<p>Apa sih Koko berarti ancaman atau masalah terbesarnya Hello Cafe gitu Koko. Dari apa yang udah kompetitor lakuin. Dan Hello itu gak bisa apa-apa gitu.</p> <p>Atau Hello itu tertinggal dari sisi mana Koko berarti?</p>
<p>Desember 4 [12:32- 15:27], Narasumber</p>	<p>Sekarang lu kompetitor udah banyak. Ya. Otomatis mereka ada budget buat bikin promosi.</p> <p>Sementara kan kita kan masih sibuk dengan kita gimana maintenance barang-barang. Maintenance building cafe-nya. Ada cafe board game yang lebih bagus secara looks. Lebih fresh, lebih new. Sama ada cafe board game yang emang udah lama. Orang kan pastikan market baru akan ngincer yang lebih baru. Lebih bagus, lebih instagramable. Dan kawan-kawan gitu.</p> <p>Otomatis ya kita udah terancam disana gitu loh. Gimana ya kalo misalkan duit dia lebih banyak untuk di dalam tanda kutip dibakar. Untuk promosi ya kita udah kalah disana. Itu udah ancaman gitu loh.</p> <p>Yang kedua. Bisa jadi dari internal juga.</p> <p>Let's say kalo misalkan ada pegawai yang salah atau mungkin create bad experience ke pelanggan. Itu juga ancaman. Karena ketika orang nyobain di tempat kita. Dan experience-nya buruk. Chances untuk orang itu</p>



	dateng akan jauh lebih rendah gitu loh. Otomatis dia akan opt ke tempat lain dulu nih.
--	---

### Lampiran 3.3 Coding dan Tema

- **Benyamin Sunjoyo (Co-owner) = N1**
- **Gerry Gotama (Co-Owner) = N2**
- **Ian Kurniadi (Manajer Operasional) = N3**

Transkrip - Reduksi	Coding	
	Kode	Tema
<p>maintain kualitas jasa yang dikasih jadi performance ke customers buat ngasih experience yang sama dengan visi yang kita bikin ya friendliness board game cafe tetep terjaga gitu loh jadi orang datang kesini as a stranger pulang as a friend (N2)</p> <p>bukan tempatnya bagus, bukan makanannya enak dan segala macam tapi ya yang kita dalam tanda kutip fokusin adalah ya di pengalamannya, di orangnya gitu loh gimana game master kita ketemu sama customer, pulang bisa ngobrol, bisa temenan (N2)</p>	(1.1) Kualitas pelayanan	(1) <i>Strength</i>

<p>Yang pertama-tama sudah pasti service ya kita unggulkan. Karena kita dalam membuat board game cafe, kalau menurut kita itu nggak cuma nge-service makanan dan minuman. Sedangkan kita juga nge-service ngajarnya. (N1)</p> <p>Jadi itu memang menjadi keunggulan Hello ini. Kami punya tim pengajar yang memang kami selalu jaga kualitasnya. Dan kami selalu bangun. (N1)</p> <p>itu standar service excellence dimana ya sebisa mungkin kayak tiap customer yang lagi sini and up jadi teman kita di luar dari interaksi transaksional dari cafe buat game kurang lebih kayak gitu (N3)</p> <p>oleh karena moto kami ini Friendliest Board game Cafe in Town Lalu juga kami punya SDM yang kami selalu jaga nih apa semua Kami berusaha untuk membuat customer itu seperti teman Jadi kami berusaha fleksibel dalam memenuhi kebutuhan mereka di dalam Hello</p>	<p>(1.2) Hubungan baik dengan pelanggan</p>	
---	---	--

<p>Cafe. (N1)</p> <p>yang pertama pasti sebagai fungsi sebagai cafe itu ya tempat nongkrong pastinya kita merasa tempatnya cukup nyaman kita kasih ada sofa ada bantunya lumayan gede-gede meja pokok itu menurut gue sih lumayan fair (N3)</p> <p>memang kita masih punya struggle di marketing dan social media marketing dan digital (N2)</p> <p>Kita sosial medianya juga bisa dibilang mungkin masih belum cukup baik nih. Kita belum bisa mengolah sosial media kita supaya mendatangkan customer baru. (N3)</p>	<p>(1.3) tempat yang nyaman dan homey</p> <p>(2.1) kurangnya promosi secara daring</p>	<p>(2) <i>Weakness</i></p>
--	--	----------------------------

<p>Selama 6 tahun berjalan customer datang dari referral dan seterusnya seperti itu sehingga dari sisi kitanya yang mau ngedorong awareness bahwa hello cafe ada di sini hello cafe itu tempat main board game, hello cafe itu tempat yang asik dan segala macam itu yang mungkin belum terlalu aktif kali ya bisa dibilang (N2)</p> <p>Udah ada lokasi aja kita udah kalah kita di belakang. Kita Kita ga ada benefit dimana orang tuh tiap hari ngeliatin tempat kita.(N3)</p> <p>Nah itu kan maksudnya kan orang jadi lebih enggan untuk kesini gitu loh. Akan lebih susah.</p> <p>Karena aksesnya tidak semudah kalo rukonya di depan. Bahkan pas kemarin ini ada kompetitor di satu daerah. Ya itu kan orang akan nyari yang mereka dulu. Karena mereka lebih terlihat, lebih gampang aksesnya. (N3)</p> <p>dengan adanya bantuan dari digital marketing justru itu</p>	<p>(2.2) Brand Awareness minim</p> <p>(2.3) Aksesibilitas kafe yang rendah</p>	
--	--	--

<p>bisa jadi itu menunjukkan bahwa marketnya ada iya karena kebetulan mungkin karena tempat kita di PIK gitu kan ya</p> <p>dimana pik itu kan nggak terfokus sama orang-orang yang tinggal di Jakarta Utara, Jakarta Barat betul semua bagian dari Jakarta lokasinya strategis. (N2)</p> <p>Tapi di atas 12 tahun dan di bawah 40 tahun, itu adalah prime area untuk mereka bermain. (N1)</p> <p>Sehingga perputaran bisnis yang muncul di PIK itu sangat besar gitu. Tutup sebulan, buka lagi. Tutup sebulan, buka lagi. Jadi banyak banget orang-orang yang entry masuk ke dalam sini gitu. (N2)</p> <p>Memang ada kesadaran dan ini kan juga ada dibandingkan juga kan sama kompetitor lain mungkin yang mungkin habis Covid ini kok itu ada datanya juga bahwa banyak cafe board game yang bermunculan. Itu juga yang jadi concern-nya (N1)</p> <p>Let's say kalo misalkan ada pegawai yang salah atau mungkin create bad</p>	<p>(3.1) daerah PIK yang strategi dan ramai pengunjung</p> <p>(3.2) Target market yang luas</p> <p>(4.1) persaingan usaha ketat</p>	<p>(3) <i>Opportunity</i></p> <p>(4) <i>Threat</i></p>
---	---	--

<p>experience ke pelanggan. Itu juga ancaman. Karena ketika orang nyobain di tempat kita. Dan experience-nya buruk. Chances untuk orang itu datang akan jauh lebih rendah gitu loh. Otomatis dia akan opt ke tempat lain dulu nih. (N3)</p>		
<p>Bahkan ada beberapa saingan yang memang udah bertahan. Dia buka cabang gitu loh. Mencoba peruntungan di contoh di mall-mall. Atau mungkin di daerah-daerah CBD. Kayak Jakarta Pusat, Jakarta Selatan gitu kan. Maksudnya ada beberapa spot yang memang premium tempat orang biasa nongkrong gitu (N3)</p>	<p>(4.2) kompetitor sejenis yang bermunculan</p>	
<p>Sekarang lu kompetitor udah banyak. Ya. Otomatis mereka ada budget buat bikin promosi. Sementara kan kita kan masih sibuk dengan kita gimana maintenance barang-barang. Maintenance building</p>		

cafe-nya. (N3)		
----------------	--	--

### Lampiran 3.4 Kuesioner perhitungan bobot dan rating dalam analisis SWOT

Perkenalkan nama saya Reinhart Suharta selaku mahasiswa jurusan Entrepreneurship Podomoro University angkatan 2020 yang sedang melakukan penelitian terkait analisis SWOT pada Hello Cafe & Board Game. Kuesioner ini digunakan untuk menentukan Faktor Strategi Eksternal (EFAS) dan Faktor Strategi Internal (IFAS) sehingga dapat ditentukan strategi untuk meningkatkan daya saing bisnis sesuai dengan analisis SWOT Hello Cafe & Board Game.

1. Nama : \_\_\_\_\_

2. Jabatan : \_\_\_\_\_

No	Pernyataan	Urgensi Penanganan					Kondisi Kafe saat ini			
		1	2	3	4	5	1	2	3	4
Kekuatan										
1.	Kualitas pelayanan									
2.	Tempat yang nyaman									
3.	Hubungan baik dengan pelanggan									
Kelemahan										
1.	kurangnya promosi secara daring									

2.	Brand Awareness minim																			
3.	aksesibilitas kafe yang rendah																			
Peluang																				
1.	daerah PIK yang strategi dan ramai pengunjung																			
2.	Target market yang luas																			
Ancaman																				
1.	Persaingan usaha di daerah PIK yang ketat																			
2.	Banyak kompetitor yang bermunculan																			

Ket:

- Bobot, skala 1 hingga 5 (1 = tidak penting, 5 = sangat penting)
- Rating Variable yang bersifat positif (semua variabel kategori peluang dan kekuatan) diberi nilai mulai dari +1 sampai dengan +4 (peluang utama). Sedangkan bagi variabel yang sifatnya negatif (semua variabel kelemahan dan ancaman) bersifat kebalikannya. Sebagai contoh adalah jika nilai ancaman sangat besar, ratingnya adalah 1, jika faktor ancaman memiliki pengaruh yang kecil maka ratingnya adalah 4.

**Lampiran 3.5 hasil Kuesioner bobot dan rating dalam analisis SWOT**

Nama	Jabatan	Kekuatan				Kelemahan				Peluang				Ancaman							
		Bobot dan rating	Bobot dan rating	Bobot dan rating	Bobot dan rating	Bobot dan rating	Bobot dan rating	Bobot dan rating	Bobot dan rating	Bobot dan rating	Bobot dan rating	Bobot dan rating	Bobot dan rating	Bobot dan rating	Bobot dan rating						
Gerry Gotama	Co-owner	5	4	4	3	3	4	3	2	4	2	2	1	4	4	5	1	5	2	5	2
Benyamin Sunjoyo	Co-owner	4	3	3	4	5	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	3	3
Ian Kurniadi	Manajer Operasional	5	3	5	4	4	2	5	1	5	2	5	3	5	4	5	3	2	2	3	2



Susanti	Manajer Sumber Daya Manusia	4	2	3	3	4	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2
Lorenzo	Head Kitchen	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
Erik Gani	karyawan tetap	5	3	4	3	4	3	3		5	2	5	3	5	4	5	4	2	3	2	3
Yehezkiel	karyawan paruh waktu	4	2	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	4	2	3	2
Timothy	karyawan paruh waktu	4	3	3	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	3	3	2	2	2	2
Elizabeth Kornelius	karyawan paruh waktu	3	4	4	4	5	3	3	1	3	2	3	1	3	3	3	4	2	3	2	3
Jessica Tsjin	karyawan paruh waktu	5	2	3	3	4	3	4	2	4	3	4	1	4	4	4	4	3	2	3	3
Abraham	karyawan paruh waktu	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	4	1	4	4	3	3	3	3	3	3
Lintang	karyawan paruh waktu	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	2	4	2	4	3	3	3	3	3
Debby	karyawan paruh waktu	4	3	5	3	5	4	4	2	4	1	4	3	5	4	4	3	4	1	3	2
Irfan	karyawan paruh waktu	3	3	4	4	4	4	3	2	3	1	3	2	5	3	3	2	5	2	3	2
Theo	karyawan paruh waktu	3	3	4	4	4	4	3	3	3	1	3	2	5	3	3	3	2	3	3	3

### Lampiran 3.6 Kuesioner perhitungan *Attractive Score* (AS) dalam analisis QSPM

Perkenalkan nama saya Reinhart Suharta selaku mahasiswa jurusan Entrepreneurship Podomoro University angkatan 2020 yang sedang melakukan penelitian terkait analisis QSPM pada Hello Cafe & Board Game. Kuesioner ini digunakan untuk menentukan nilai daya tarik dari masing-masing strategi

pemasaran berdasarkan analisis SWOT sehingga dapat ditentukan prioritas strategi pemasaran alternatif untuk meningkatkan daya saing bisnis Hello Cafe & Board Game.

1. Nama : \_\_\_\_\_

2. Jabatan : \_\_\_\_\_

Strategi Pemasaran Alternatif	Tingkat Daya Tarik			
	1	2	3	4
Memberikan Layanan personalisasi pada target market yang dituju yakni usia 12 - 35 tahun.				
Meningkatkan relasi pelanggan dengan mengoptimalkan Membership pelanggan				
Mempercantik interior dan eksterior kafe agar berhubungan dengan target market				
Mengadakan Konsep gathering/event pada wilayah PIK dan sekitarnya				
Membuat Konten promosi unik pada platform yang berhubungan dengan target market				

Berkolaborasi dengan usaha bisnis yang berhubungan di daerah PIK				
Memberikan sistem jaminan layanan unggul guna meningkatkan loyalitas pelanggan dan menjaga ciri khas kafe				
Melakukan survey dan perhitungan harga pada kafe lain di daerah PIK guna menawarkan harga yang sepadan				
Menambahkan lebih banyak promo diskon				

Catatan : Rentang skor daya tarik adalah 1 = tidak menarik, 2 = agak menarik, 3 = cukup menarik, dan 4 = sangat menarik.

### Lampiran 3.7 Hasil Kuesioner perhitungan *Attractive Score* (AS) dalam analisis QSPM

Nama	Jabatan	Alternatif 1	Alternatif 2	Alternatif 3	Alternatif 4	Alternatif 5	Alternatif 6	Alternatif 7	Alternatif 8	Alternatif 9
Gerry Gotama	Co-owner	2	3	2	1	2	2	3	3	2
Benyamin Sunjoyo	Co-owner	3	2	2	2	3	3	2	4	3
Ian Kurniadi	Manajer Operasional	3	3	3	3	4	3	4	1	2
Susanti	Manajer Sumber Daya	4	2	4	2	3	4	4	2	2

	Manusia									
Lorenzo	Head Kitchen	4	3	2	2	2	3	3	2	2
Erik Gani	karyawan tetap	4	2	3	3	3	4	2	2	1

#### Lampiran 4.1 Transkrip Data FGD analisis akar permasalahan Fishbone

Benny, 25 tahun = N1 , Davin, 24 tahun = N2, Moniq, 21 tahun = N3, Richie, 22 tahun = N4, Ario, 23 tahun = N5, Aloy, 25 tahun = N6, Pelanggan *Membership* di Hello Cafe & Board Game

Lini Masa	Transkrip
Desember 8, Penulis	Sore semua , oke makasi banget buat temen-temen yang tadi uda ikut ngobrol nih buat pembahasan sebelumnya, nah oke eee... aku coba buat ga eeee.. Apaaa ga muter-muter lah ya, jadi tadi kan kita bahas apaa.. Buat analisis faktor internal perusahaan. Sekarang aku bakal fokusin lebih ke eee.... Permasalahan atau celah lah bisa dibilang, jadi tujuannya adalah eee.. Apa mencari akar masalah dari jumlah pelanggan hello yang segini-gini aja atau susah buat nambah apa.. Pelanggan baru, nah ga hanya itu aku juga mau cari tau kenapa pelanggan bisa timpang antara hari kerja dan libur, oke buat yang pertama langsung aja aku apaa..bahas tentang ketertarikan kalian buat main di hello, mungkin ada yang bisa share nih apa alasan kalian tertarik buat main disini? Karena apaa.. Eee.. mungkin bole dari yang cowok-cowok dulu?
Desember 8, Richie N4 ario N5	Iya jadi kalau dari gua sih emang yang tadi gua apaa... uda mention sebelumnya jugaa, berhubung emang rumah gua dekat sama daerah sini, dan ya emang apaa... disini tuh kayak enak aja tempatnya untuk nongkrong dan nyantai ajaa sih (N5) kalai gua si rei emang enak aja tempatnay buat ngobrol dan bonding gitu sama temen lama atau bisa sama temen baru

Desember 8, Penulis	Oke ko, tapi apaa... apakah sekarang yang membuat kalian ataupun pelanggan lainnya tidak berkeinginan untuk apaa yaa... main lagi kesini? Mungkin ada apa masalah yang bisa di kasih tau?
Desember 8, Benny N1	Mungkin yang bisa aku kasih tau ya rei, mungkin buat apaa... pelanggan baru kesini tuh mungkin apaa... sulit ketemu, karena emang lokasinya ini kan gadi pinggir jalan.
Desember 8, Penulis	Oke ko, berarti emang aksesnya lagi-lagi yang sulit ya, oke buat pertanyaan selanjutnya aku mau eeee.. Mau bilang memang disinirata-rata kalian tidak apa... tidak setuju bermain di hello pada hari kerja, boleh di berritahu alasannya?
Desember 8, aloy N6 davin N2	Sebenarnya yang tadi uda dibahas juga si rei apaa namanya.. Emang susah gua untuk mampir kesini dan memang kan buat main sama temen-temen gua kayak hari ini itu ya pada sibuk-sibuk aja si hapa.. Emang kerjaan di hari kerja susah buat kita main (N2) kalo dair gua mungkin ya bisa nambahin kalau apaa... gua kesininya paling bisa malem dan temen-temen gua juga jarang apda bisa juga kalau diajak main sih, dan gada promo yang menarik juga pas apaa... berkunjung disini, makanya sampein ke ian tu tambahin promo hahahha (N6)
Desember 8, Penulis	Waduh oke oke siap ko nanti deh kalau soal itu ya... itu bisa dibicarakan hahahha... oke menarik nih brati yang selanjutnya aku bisa bahas juga apaa... di pertanyaan ini kalian setuju untuk berain di kafe ini dalam waktu yang ya apa yaa... periode yang lama ya? Alasannya apa ni kalau bole tauu/ mungkin bole yang apa.. Yang belum?
Desember 8, moniq N3	Selama ini sih yang aku liat ya hello tuh seru banget kalau emang kita bawa kayak apaa.. Berenam gitu temen-temen apaa.. Kayak main disanaa... kayak waktu itu juga aku oernah bawa kayak karyawan aku sendiri kita main disini.. I mean ini jadi tempat kita bisa deket sama temen-temen
Desember 8, Penulis	Okee cii, makasi ci buat inputan kalau kayak gitu aaa.. Eeee. kita coba lanjut lagi disini kalau dari kalian apaa.. kalia n setuju-setuju aja untuk melakukan apaa.. Rekomendasi terhadap hello kafedisini.. Tapi pertanyaan dari aku adalah apaa... mengapa masih sedikit pelanggan baru yang apaa... yang datang dan nambah pemasukan

	hello?
Desember 8, ario N5 aloy N6	Mungkin kalau dari gua ya sederhananya apaa... promosi kayak rekomendasi dari kita sebagai pelanggan gitu memang bakal ngebantu tapi mungkin apaa... dari hellonya sendiri yang perlu ngelakuin promosi juga kayak gimana ya.. Mungkin melakukan marketing lebih, semacam kayak gitu (N5) gua mungkin bisa tambahin kalau emang sulit bagi kafe untuk berkembang kalau apaa.. Emang mikirnya promosi mulut ke mulut gini bisa efektif dan ga manfaatin apa... promosi lain
Desember 8, Penulis	Okee ko ngerti ngerti ko, jadi emang gabisa hello kayak apa.. Rely sama marketing word of mouth ini terus terusan ya koo, oke menarik kalau gitu aku geser ke peryantaan selanjutnya dimana memang hello kafe ini merupakan tempat atau apaa... pilihan pertama kalian buat main dan nongkrong dan memang lebih menarik juga dibandingkan kafe lainnyam mungkin ada yang bisa ngasih pendapat?
Desember 8, benny N1	Ya sebenarnya sih yang gua bilang, memang hello tuh ada potensi untuk dia berkembang, karena emang apa yaa.. Dari gua sebagai pelanggannya kafe ini uda lama, tempatnya asik dan bisa ngobrol lamaa, tapi ya memang apa yaa... mungkin emang gak dioptimalkan itu aja sih
Desember 8, Penulis	Oke koo aku ngerti ko, jadi emang kurang di apa namanyaa...ee. Pemberdayaan nya aja yaa. Oke sip kalau kayak gitu aku rasa semuanya sudah terjawab dengan clear dan cukup ya, thankyou semuanya buat waktu dan kesempatannya udahh..ee..mauuu ikut meluangkan waktunya membantu penelitian ini.

## Lampiran 4.2 Transkrip Data FGD analisis akar permasalahan Fishbone pelanggan non membership

Clara, 25 tahun = N1 , Kevin, 24 tahun = N2, Jody, 21 tahun = N3, Tania, 22 tahun = N4, Justin, 23 tahun = N5, Celia, 25 tahun = N6, Pelanggan *Non Membership* di Hello Cafe & Board Game

Lini Masa	Transkrip
Desember 9, Penulis	Oke sepertinya sudah siap semua, sore semua pada kesempatan ini aku mau membahas lagi mengenai apa... akar masalah dari hello kafe dimana kafe tersebut sulit buat eee... berkembang dan juga pelanggannya timpang. Oke aku mulai ajalansung ke pernyataan topik pertama ya aku mau tanya disini kalian masih ragu untuk main secara rutin di hello kafe sendiri, ada yang mau kasih alasannya?
Desember 9, celia N6 Justin N5	Kalo dari aku sih memang mikirnya gara-gara tempatnya jauh dari tempat tinggalku dan eeee... juga aku pasti ga akan kesini sendirian, pasti diajak teman (N6) kalau gua sendiri sih, gua mikir ee.. Gua sulit buat dateng rutin karena harga yang memang dikenain disini ga sedikit kan apalagi kayak gada promo yang berlaku disini (N5)
Desember 9, Penulis	Oke menarik poinnya, jadi memang promo itu harus apaa yaa..eeee.. Di berdayakan untuk emang menambah pelanggan dan mengurangibiaya dari apaa.. Dari pelangga, oke selanjutnya aku juga mau tanya tentang ketertarikan kalian untuk bermain di hari kerja nih? Karena berdasar hasil survey ee... bisa dibilang rendah nilainya? Silahkan yang lain?
Desember 9, Tania N4 Jody N3	Kalau dari aku sih emang sulit sih rei main pas hari kerja seperti hari ini, jujur banyak kendalanya mulai dari kerja, sudah eee... cape banget gitu lho abis kerja main lagi. (N4) kalau gua sih emang biasa temen yang ngajak untuk pergi, dan ya kalau malam memang lebih mending nongkrong ditempat luar dibanding disini, karena sistem diisini kan all day pass, jadi sayang aja apaa... ga main dari siang.
Desember 9, Penulis	Oke menarik poinnya, betul sii kokonya, memang diperluin juga promo khusus untuk orang yang main di hari biasa ya, oke menarik-menarik. Selanjutnya mungkin aku bisa tanyain ke topik selanjutnya yaitu tentang rekomendasi main apakah kalian mau untuk rekomendasiin pada kerabat terdekat, dan memang jawabannya rata-rata setuju namun

	ada yang ragu, bole mungkin eeee... yang ragu untuk kasih pendapat kira-kira kenapa ni?
Desember 9, Celia N6	I mean aku sendiri sih jujur masih kesulitan untuk berkunjung kesini karena kesulitan untuk akses ke kafanya, jadi aku juga gamau repotin temenku yang juga main kesini sih, gimana ya..eeee. Intinya begitu hahaha
Desember 9, Penulis	Ooohhh oke oke aku paham kok ci poinnya, oke oke memang balik lagi karena aksesibilitas ya, oke pembahasan berikutnya tentang pilihan kafe permainan papan untuk berkunjung, dari kuesioner ini bisa dilihat kalau hello masih belum jadi pilihan utama nih, mungkin ada yang mau sharing alasannya?
Desember 9, celia N4 Jody N3	Kalau dari aku si emang belum begitu familiar juga sama board game ya, bahkan baru kenal belakangan ini, jadi aku gada komentar sih rei (N4)kalau gua sendiri sih emang uda pernah main board game di beberapa tempat dan emang kalau dibandingkan yang lain, eeee. Hello tuh punya peluang buat jadi kafe board game yang asik sih, seperti yang tadi dibilang kayak hidden gem lah.
Desember 4 [ 07:29 - 07:48], penulis	Oke thankyou koko sama cici, aku paham maksudnya, oke untuk pembahasan terakhir aku mau bahs mengenai ulasan di hello kafe, dari kuesioner ini kalian rata-rata tidak ada masalah jika menulisakan ulasan untuk hello? Ada yang punya pendapat?
Desember 9, Justin N5	Kalau dari gua sendiri sih rei gua aman-aman aja untuk rekomendasiin tempat ini, karena memang kata yang laen juga, hidden gems ini ya memang harus di promosikan, karena ya emang apa... tempatnya ga strategis dan jauh dari pinggir jalan, tapi kalau orang-orangnya asik dan tempatnya juga cozy kenapa engga bisa berkembang.
Desember 4 [09:37 - 10:26] , Penulis	Okee ko, thankyou ko buat responnya. Teman-teman untuk diskusinya aku bisa sudahi untuk sekarnag, aku sekali lagi eee... minta maaf untuk waktu yang terpakai, ini pasti jadi manfaat untuk penelitian aku, trimakasih teman-teman sekalian.



### Lampiran 4.3 Reduksi Data FGD analisis akar permasalahan Fishbone

Benny, 25 tahun = N1 , Davin, 24 tahun = N2, Moniq, 21 tahun = N3, Richie, 22 tahun = N4, Ario, 23 tahun = N5, Aloy, 25 tahun = N6, Pelanggan *Membership* di Hello Cafe & Board Game

Lini Masa	Transkrip
Desember 8, Penulis	oke buat yang pertama langsung aja aku bahas tentang ketertarikan kalian buat main di hello, mungkin ada yang bisa share nih apa alasan kalian tertarik buat main disini? Karena mungkin bole dari yang cowok-cowok dulu?
Desember 8, Richie N4 ario N5	Iya jadi kalau dari gua sih emang yang tadi gua apaa... uda mention sebelumnya jugaa, berhubung emang rumah gua deket sama daerah sini, dan ya emang disini tuh kayak enak aja tempatnya untuk nongkrong dan nyantai ajaa sih (N5) kalau gua si rei emang enak aja tempatnya buat ngobrol dan bonding gitu sama temen lama atau bisa sama temen baru
Desember 8, Benny N1	Mungkin yang bisa aku kasih tau ya rei, mungkin buat pelanggan baru kesini tuh mungkin sulit ketemunya, karena emang lokasinya ini kan ga di pinggir jalan.
Desember 8, Penulis	Oke ko, berarti emang aksesnya lagi-lagi yang sulit ya, oke buat pernyataan selanjutnya aku Mau bilang memang disinirata-rata kalian tidak setuju bermain di hello pada hari kerja, boleh di berritahu alasannya?
Desember 8, aloy N6 davin N2	Sebenarnya yang tadi uda dibahas juga si rei apaa namanyaaa.. Emang susahnya gua untuk mampir kesini dan memang kan buat main sama temen-temen gua kayak hari ini itu ya pada sibuk-sibuk aja sihapaa.. Emang kerjaan di hari kerja susah buat kita main (N2) kalo dari gua mungkin ya bisa nambahin kalau gua kesininya paling bisa malem dan temen-temen gua juga jarang apa bisa juga kalau diajak main sih, dan gada promo yang menarik juga pas berkunjung disini, makanya sampein ke ian tu tambahin promo (N6)
Desember 8, Penulis	di pernyataan ini kalian setuju untuk berain di kafe ini dalam waktu yang ya apa yaa... periode yang lama ya? Alesannya apa ni kalau bole tauu/ mungkin bole yang apa.. Yang belum?

Desember 8, moniq N3	Selama ini sih yang aku liat ya hello tuh seru banget kalau emang kita bawa kayak Berenam gitu temen-temen apaa.. Kayak main disanaa... kayak waktu itu juga aku oernah bawa kayak karyawan aku sendiri kita main disini.. I mean ini jadi tempat kita bisa deket sama temen-temen
Desember 8, Penulis	disini kalau dari kalian apaa.. kalia n setuju-setuju aja untuk melakukan Rekomendasi terhadap hello kafedisinii.. Tapi pertanyaan dari aku adalah mengapa masih sedikit pelanggan baru yang datang dan nambah pemasukan hello?
Desember 8, ario N5 aloy N6	Mungkin kalau dari gua ya sederhananya promosi kayak rekomendasi dari kita sebagai pelanggan gitu memang bakal ngebantu tapi mungkin dari hellonya sendiri yang perlu ngelakuin promosi juga kayak gimana ya.. Mungkin melakukan marketing lebih, semacam kayak gitu (N5) gua mungkin bisa tambah kalau emang sulit bagi kafe untuk berkembang kalau . Emang mikirnya promosi mulut ke mulut gini bisa efektif dan ga manfaatin promosi lain
Desember 8, Penulis	pernyataan selanjutnya dimana memang hello kafe ini merupakan tempat atau pilihan pertama kalian buat main dan nongkrong dan memang lebih menarik juga dibandingkan kafe lainnyam mungkin ada yang bisa ngasih pendapat?
Desember 8, benny N1	Ya sebenarnya sih yang gua bilang, memang hello tuh ada potensi untuk dia berkembang, karena emang apa yaa.. Dari gua sebagai pelanggannya kafe ini uda lama, tempatnya asik dan bisa ngobrol lamaa, tapi ya memang apa yaa... mungkin emang gak dioptimalkan itu aja sih

#### Lampiran 4.4 reduksi Data FGD analisis akar permasalahan Fishbone pelanggan non membership

Clara, 25 tahun = N1 , Kevin, 24 tahun = N2, Jody, 21 tahun = N3, Tania, 22 tahun = N4, Justin, 23 tahun = N5, Celia, 25 tahun = N6, Pelanggan *Non Membership* di Hello Cafe & Board Game

Lini Masa	Transkrip
Desember 9, Penulis	pernyataan topik pertama ya aku mau tanya disini kalian masih ragu untuk main secara rutin di hello kafe sendiri, ada yang mau kasih alasannya?

Desember 9, celia N6 Justin N5	Kalo dari aku sih memang mikirnya gara-gara tempatnya jauh dari tempat tinggalku dan juga aku pasti ga akan kesini sendirian, pasti diajak teman (N6) kalau gua sendiri sih, gua mikir Gua sulit buat dateng rutin karena harga yang memang dikenain disini ga sedikit kan apalagi kayak gada promo yang berlaku disini (N5)
Desember 9, Penulis	Oke menarik poinnya, jadi memang promo itu harus apaa yaa Di berdayakan untuk emang menambah pelanggan dan mengurangibiaya dari Dari pelanggan, oke selanjutnya aku juga mau tanya tentang ketertarikan kalian untuk bermain di hari kerja nih? Karena berdasar hasil survey bisa dibilang rendah nilainya? Silahkan yang lain?
Desember 9, Tania N4 Jody N3	Kalau dari aku sih emang sulit sih rei main pas hari kerja seperti hari ini, jujur banyak kendalanya mulai dari kerja, sudah cape banget gitu lho abis kerja main lagi. (N4) kalau gua sih emang biasa temen yang ngajak untuk pergi, dan ya kalau malam memang lebih mending nongkrong ditempat luar dibanding disini, karena sistem diisini kan all day pass, jadi sayang aja ga main dari siang.
Desember 9, Penulis	Oke menarik poinnya, betull sii kokonya, memang diperluin juga promo khusus untuk orang yang main di hari biasa ya, oke menarik-menarik. Selanjutnya mungkin aku bisa tanyain ke topik selanjutnya yaitu tentang rekomendasi main apakah kalian mau untuk rekomendasiin pada kerabat terdekat, dan memang jawabannya rata-rata setuju namun ada yang ragu, bole mungkin yang ragu untuk kasih pendapat kira-kira kenapa ni?
Desember 9, Celia N6	I mean aku sendiri sih jujur masih kesulitan untuk berkunjung kesini karena kesulitan untuk akses ke kafanya, jadi aku juga gamau repotin temenku yang juga main kesini sih, gimana ya Intinya begitu
Desember 9, Penulis	Ooohhh oke oke aku paham kok ci poinnya, oke oke memang balik lagi karena aksesibilitas ya, oke pembahasan berikutnya tentang pilihan kafe permainan papan untuk berkunjung, dari kuesioner ini bisa dilihat kalau hello masih belum jadi pilihan utama nih, mungkin ada yang mau sharing alasannya?

Desember 9, celia N4 Jody N3	Kalau dari aku si emang belum begitu familiar juga sama board game ya, bahkan baru kenal belakangan ini, jadi aku gada komentar sih rei (N4)kalau gua sendiri sih emang uda pernah main board game di beberapa tempat dan emang kalau dibandingkan yang lain. Hello tuh punya peluang buat jadi kafe board game yang asik sih, seperti yang tadi dibilang kayak hidden gem lah.
Desember 4 [ 07:29 - 07:48], penulis	Oke thankyou koko sama cici, aku paham maksudnya, oke untuk pembahasan terakhir aku mau bahs mengenai ulasan di hello kafe, dari kuesioner ini kalian rata-rata tidak ada masalah jika menulisakn ulasan untuk hello? Ada yang punya pendapat?
Desember 9, Justin N5	Kalau dari gua sendiri sih rei gua aman-aman aja untuk rekomendasiin tempat ini, karena memang kata yang laen juga, hidden gems ini ya memang harus di promosikan, karena ya emang apa... tempatnya ga strategis dan jauh dari pinggir jalan, tapi kalau orang-orangnya asik dan tempatnya juga cozy kenapa engga bisa berkembang.

#### Lampiran 4.5 Transkrip Data FGD analisis faktor internal SWOT pelanggan membership

Benny, 25 tahun = N1 , Davin, 24 tahun = N2, Moniq, 21 tahun = N3, Richie, 22 tahun = N4, Ario, 23 tahun = N5, Aloy, 25 tahun = N6, Pelanggan *Membership* di Hello Cafe & Board Game

Lini Masa	Transkrip
Desember 8, Penulis	Halo koko sama cici semua...perkenalkan aku reinhart nih.... Nah aku disini mau bilang makasi duluu buat apaa...kesempatan kali ya untuk kalian yang mau hadir dan ikut berpartisipasi buat penelitianku yang bahas apa namanyaa.... Faktor internal di hello kafe
Desember 8, seluruh Narasumber	Silahkan (N4 & N6), iyaa rei sama sama (N1,N2,N3,N5),
Desember 8, Penulis	Nah jadi tadi semua sudah isi yaa.. Untuk apa buat kuesionernyaa.. Jadi memang apa... aku disini mau ngebahas singkat aja sih buat alasan dari pemilihan bobot ini sihh... sebelumnya berarti sudah isi semua ya?

Desember 8, Davin N2	Iya sudah rei... aman aman.... (N2)
Desember 8, Penulis	Oke eeee... mari kita bahas dulu... okeeee... yang pertamaaa aku mau bahas ni tentang... si kualitas pelayanan.. Nah dari hasil kuesioner inii... aku dapetin nih kalau.. Eee hasilnya pada setuju dan sangat setuju soal apaa eee,, keterampilan si pengajar ini dalam ngajar di.... Hello.. Nah kalau bole tau gimana ni alasannya?
Desember 8, Richie N4 Aloy N6	Coba aku coba jawab ya... kalau dari aku sih emang gua suka si sama apa namanya...knowledge dari para gamemaster disini yang bisa gitu lho... dalam apa mempelajari board game yang banyak disini, eee... uda gitu juga aku ngeliatnya.. Walaupun memang mereka lupa atau gimana soal gamenya... mereka apa tetap mau gitu buat refresh lagi... baca rule booknya lagii... jadi ya bisa dibilang skill pengetahuannya soal jenis board game luas lahh... dan mau belajarr juga kan... (N4). gua mungkin mau nambahin memang sih selama gua maen disini yaa.. Sudah sekitar 5 bulanan kalii... ya gua sih masih belum mainin semuanya disini ya... tapi ya bener juga yang tadi dibilang kalao apa eee... ini game master yang harus belajar game segini banyakk... memang bisa diomong terampil lah.. (N6)
Desember 8, Penulis	Menarik yaa... oke oke tapi nih masih dalam sesi apa namanya...bagian keandalan... nah gimana ni sikap atau etika dari gamemaster yang koko atau cici ada pendapat... bisa mungkinnn eee.. Yang lain?
Desember 8, Benny (N1), Moniq (N3)	Okeee kalau gua sihh nilai disana lima yaa... karena memang apa namanya... dari sopanya buat karyawan disini ga cuma ian ya.. Buat part timer partimernya semuaa ramah sih.. Mereka memang kayak jadi teman yang mau ngajarin kita apa... main gitu. (N1) iya sih i mean.. Mereka fun lho buat diajak ngobrol bahkan aku pernah juga main bareng game masternya dan emang seru banget... (N3)
Desember 8, penulis	Yesss... waktu itu main bareng ya ci kita hahahhaa...

Desember 8, Moniq (N3)	Hahahahha... iya waktu itu seru banget main werewolf berenam sama gamemaster sini...itu juga yang buat aku ga pernah bosan kalo main kesinii hahahhaa...
Desember 8 , Penulis	Oke oke hahahha. Kapan main lagi ya ci... tapi okee oke yok kita lanjutin dulu.. Aku mau tanya juga sih tentang respon dari karyawan disini gimana ya.. Eeee.... Apa ada masukan gitu koko atau cici... apa... bole disampain yang belum jawab mungkin? Ko davin?
Desember 8, Davin (N2)	Iyaa kalo gua si ya rei... apa ya... gua lihat memang gada masalah sihh buat respon mereka... saat memang gua minta menu, nanya game atau sebagainya ya mereka selalu respon dengan clear gitu..
Desember 8, Penulis	Oke good dehhhh... tapi aku juga tanya nih dikuesioner ini.. Oke aku baru cek juga ada satu yang menjawab ragu-ragu soal apa... respon karyawan. Itu ko aloy,ko kalau bole tau kenapa koko kasih rate tengah-tengah ni koo?
Desember 8, Aloy N6	Iya emang kalau dari gua sendiri sih.. Ngeliat namanya responnya ya memang baguss tapi gua jujur agak ngeliatnya ya.. Gua gatau ni sebelumnya manajemen ngeliatnya gimana..tapi kalau dari gua si kayak mereka kurang orang gitu buat pekerjanya.. Terutama kalau apalgii.. Apa pas lagi ramai..jadi ya memang sulit juga buat kita panggil karena gamemaster ini juga skaligus rangkap jadi pelayan kann...
Desember 8, Penulis	Oooo aku ngerti poin koko.. Jadi emang dari segi karyawannya yang mungkin pas kok lihat keteteran karena rangkap bikin responsnya kurang la ya koo?
Desember 8, Aloy N6	Yaaaa betulll rei..

Desember 8, Penulis	Oke de next brati kita ke indikator selanjutnya...nah oke eeee... dari sini aku selanjutnya bahas ni tentang hal empati ni... eeee mungkin yang aku bisa lihat yaa... disini ada rata-rata dari kalian menjawab layanan personalisasinya yang biasa aja ya.. Mungkin ada yang mau kasih pendapat? Eeee.. ko ario mungkin tadi belum??
Desember 8, Ario N5 Benny N1	Yaa... kalau gua si jawabnya setuju si rei.. Mungkin karna gua uda kenal juga sama orang disini kayak ian.. Santii.. Nah itu yang buat jadi ya makin akrab terus ya kadang mereka baik aja sih.... Ya fleksible lah... mungkin gua mau nambahin dari arioo... itu mungkin ya buat pelanggan lama kayak kita sih.. Tapi kalau baru sih menurut gua sama aja ya gadaa... apa namanya spesial gitu sih rei (N1)
Desember 8, Penulis	Okeee koo makasi ni buat masukannya... tapi disini buat toleransinya karyawan kalian setuju mereka memiliki apaaa namanyaaa... toleransi lah.. Terhadap eee.. Kalian pas bermain game?
Desember 8, Moniq (N3)	Kalau dari aku si iya ya rei... merkatu sabarr banget deh ngadepin orang kayak aku gitu hahaha.. Maksudnya yang apa yang sulit ngerti gitu lho... sabar ngajarinnya...
Desember 8, Penulis	Okee hahaha.. Sip deh kalau gitu berikutnya lagi...kita ke respon dari para pekerja... nah apaa... aku mau tanya juga ni... disini kalian kan memberikan nilai yang apa... cukup tinggi lah pada respon karyawan khususnya pas mereka... apaa.. Ngajar gamenya ya brati.. Kira-kira ada yang mau ngasih pendapat gitu gais...tentang ya ini? bole?
Desember 8, Richie N4	Mungkin aku jawab kali ya... kalau aku disitu ngasih sangat setuju di kolom pertanyaan mengenai ngajar game atau apaa.. Eeeeeee.....respon mereka pas ada keluhan atau nanya game karena emang mereka yang gua bilang tadi uda terampil juga dan apaa... peran ian disini juga kan yang tau game banyak bisa ngebantu jugaa pas nanya game....

Desember 8, Penulis	Oke makasii koo.. Nah kalau dari aku disini tapii untuk indikator selanjutnya gimana ni buat kebersihan dan kerapihan baik dari kafanya ni sama karyawannya.. Nah dari hasil kuesioner sih aku dapet kalau kalian jawabnya disini rata-rata setuju yaa.. Mungkin ada yang bisa apa... kasih aku pendapat bole? Mungkin ko davin?
Desember 8, Davin N2 Benny N1	Ya sebenernay sih gua gabanyak bahas ya... gua suka aja sih sama apaa... enviroentmentnyaa.... Jadi ya gua suka sama tempat maennya.. Berasa dirumah sih... (N2). Mungkin memang mejanya dan kursi pake bantal ini... apa itu yang bikin orang nyaman gitu lho. Apalagi juga karyawan sekarang semua pakai kaos apa...oren jadi ya eee... jadi rapih lahh..
Desember 8, Penulis	Oke menarik menarik jadi ya dari segi bentuk kursinya yang gede dan ada bantal juga sama perubahan kita.. Apaaa karyawan pakai baju kaos yang seragam la ya koo.. Oke sip, kalau gitu indikator selanjutnya aku juga mau bahas mengenai assurance disini... nahh.. Apaa kalau buat pernyataannya diisni membahas kan mengenai eee... kenyamanan pas bermain, nah yang mau bilang disini semua pada setuju semua ni.. Kalo misalnya.. Apaa... eee... hello ni bisa bikin kalian bermain lama... dan juga karyawannya yang memang fokus ni buat ngasih dukungan untuk ngajarin gamenyaa.. Mungkin ada yang mau sharing dari jawaban kalian... eeee.. Kenapa sih.. Kalian bisa setuju buat hal ini...
Desember 8, Moniq N2 ario N5	Kalau dari aku si rei memang tujuan awal aku daftar member juga karena aku mikir aku bisa apaa... main lama disini.. Karena yang tadi aku uda mention juga.. Kalau emang seru disini buat main.. Gamenya banyak... uda gitu orang-orangnya seru.. (N2) kalau gua si rei memang ngelihat hello juga bisa maen lama lahh.... Kayak ya kalo gua si memang suka main board game.. Dan disini salah satu tempat yang oke menurut guaa.. Eeee... gua pernah wwaktu itu main bareng temen.. Dari opening tuhh.. Kita main sampai toko mau tutupp.. Dan ya feeling gua memang apaa.. Puas aja sih.. Jadi ya sabi lahh.. Kalau buat main. Apalagi game apapun juga game master diisni juga bisa bantu jelasin jugaa.. Ada ian juga kann..



Desember 8, Penulis	Wahhh.. Makasi banyak ni ko eee..menarik-menarik. Oke deh biar ga terlalu apaa.. Ga terlalu lama ya kali.. Aku bahas pembahasan berikutnya ajaa.. Selanjutnya aku mau bahas loyalitas nih.. Nah dari sini ada tiga apaa... indikator yang dibahas.. Oke jadi mungkin yang pertama ada apaa.. Alasan memilih hello dibanding kafe lainnya ni, mungkin ada yang mau bantu jawab? Karena disini apa.. Kalian rata-rata jawab setuju untuk memilih hello...
Desember 8, ario N5 Benny N1	Kalo gua sih karena emang pelanggan lama juga ya... jadi apa namanya.. Emang dari dulu pas hello baru buka samapia sekarang gua masih suka sering main disini...nah apa namanya... mungkin alasannya ya karena rumah juga ga terlalu jauh dari sini.. Gua juga kebetulan dikasih member parkir sama ian juga jadi parkir gratis... nah jadi emang ga kepikiran aja sihh.. Buat apaaa tadiii... eeeee.. Pindah ke tempat main lain (N5) nah mungkin kalau gua sih ngeliatnya sih emang hello uda lama juga... jadi ya gua juga jujur kenal board game disini jugaa... ada sih sekarang banyak tempat kayak dots,maze, dan lainnya yang baru bukaa.. Cuma emang suasananya, temoatnya dan orang-orangnya sihh... yang buat gua mampir kesini teruss...
Desember 8, Penulis	Oke oke koo.. Brati memang itu juga lah yang buat mungkin koko-koko disini ya memikirkan untuk datang rutin ke hello?
Desember 8, Benny N1	Bener rei, nah kalau dari gua sih emang apaa... ga berarti ada jadwalnyaa.. Cuma belakangan ini memang gua sama temen-temen gua apaa... kita ya kita pengen maen board game jugaa.. Dan rumah juga kebetulan ga jauh dari PIK kann...

Desember 8, Penulis	Oke menarik ni.... Oke selanjutnya mungkin aku mau tanya juga dari kalian apa sih alasan.. Eeee atau pengalaman kalian merekomendasikan hello ini ke temen temen kalian?? Eeeee.. Mungkin ko richie bisa kasih pendapat kooo?
Desember 8, Richie N4	Kalo aku sih... emang sering juga bawa temen-temenku diluar dari sini yaa.. Ya mainnn gituuu.. Nahh apaa... eeee. Ketika aku memang mau kenalan sama temen baru atau juga mau seru seruan bareng temen yang aku uda lama ga ketemuuu.. Aku bisa ajak mereka mainn disini...biasanya tuhhh mereka kayak nanya kann.. Kayak board game apa.. Susah ga ituu??.... Jadi maksud aku merekapun masih belum terlalu paham soal board game ituu.. Nah ketikaa apaa... aku jelasin ya mereka pasti tertarik gituuu..
Desember 8, Penulis	Berarti emang rata-rata masyarakat masih belum gitu kenal board game juga ya.. Dan ketika dikenalin memang mereka ada apa namanya itu.... Kesenangan. Apa... antusias.. Menarik menarik koo.. Oke selanjutnya kita bahas tentang desain dari tempat hello ini.. Nah memang brati dari sini aku bisa lihat yang paling rendah dari segi ruangan yang apa...ee.. Bising.. Nah boleh nih diceritakan kenapa rata-rata ee... tidak setuju lah sama pernyataan ini? Bolee mungkin eeee.. Siapa ko benny?? Ko kenapa koko tidak setuju sama apaaa... penataan suara disini..
Desember 8, Benny N1	Kalau gua sih melihatnyaa apaa ya reii...gua kan yang apa ya...mainnya kesini pas hari libur...weekend la gitu.. Nah disitu biasa hello itu penuh sama pelanggan.. Nahh disitulah apa ya..gua oalnya eee....karna gabisa nyalahin hello juga.. Ketika emang ramai pasti ruangan kafe ini bising banget.. Dan mungkin karena ruangnya juga ga se apa... ga segede ituuu.. Jadi ya mau dipasang peredam suara jugaa masih ga ngaruhh... apalagi pas main itu kan lumayan berisik..

Desember 8, Penulis	Okehh koo.. Aku paham maksudnyaa... aku juga sebagai apa... sebagai pekerja disini... aku juga pasti harus ngeluarin tenaga ekstra untuk apa... untuk ngajarnya dari suara yaa... eee... lebih lantang deh. Oke koo aku juga mau tanya ni ke yang lainn... dari kuesioner aku bisa lihat di sisi pencahayaan kalian setuju untuk pencahayaan hello ni yang nyaman.. Bole apa namanya.. Sharing sedikit kenapa bisa milih setujuu.. Bole yang lain?
Desember 8, Penulis	Okehh koo.. Aku paham maksudnyaa... aku juga sebagai apa... sebagai pekerja disini... aku juga pasti harus ngeluarin tenaga ekstra untuk apa... untuk ngajarnya dari suara yaa... eee... lebih lantang deh. Oke koo aku juga mau tanya ni ke yang lainn... dari kuesioner aku bisa lihat di sisi pencahayaan kalian setuju untuk pencahayaan hello ni yang nyaman.. Bole apa namanya.. Sharing sedikit kenapa bisa milih setujuu.. Bole yang lain?
Desember 8, Davin N2 Ario N5	Kalau misalnya di hello ya rei... apaa namanyaa... gau suka aja sama warna lampu yang di apa... digunain kuning dan hangat gitu.. Jadi apa... gua juga lihatnya nyaman di pandang..(N2) kalau gua liatnya sih rei.. Apa.. eeee... pencahayaannya inierangg.. Kalau lu perhatiin di setiap meja tuh dipasang apaa.. Sebutannya.. Eeee kayak bato atau apa.. Lampu deh.. (N5)
Desember 8, Penulis	Okehh makasii buat jawabannya koo... eeee... brati sekarang aku bisa... bisa apa beralih ke pembahasan mengenai promosi di hello kafee.. Nahhh eeee...kalau ita liat buat teknik promosi voucher diskon main buat hari weekdays.. Eee.. masih belum terlalu setuju ya bisa ningkatin pelanggan helloo.. Mungkin dari kalian ada alasan atau pendapat... bole yang lain?
Desember 8, Moniq N3 Aloy N6	Kalau dari aku sih ya rei.. Aku liat sebenarnya emang gada salahnya buat apaa.. Eee... ngasih voucher kayak gitu.... Aku ngerti jugaa itu kan... apa usaha lahya usaha eee... hello buat ningkatin yang main.. Cuman kalau pribadi aku.. Aku ga gitu pakai juga vouchernya.. Soalnya ya aku kerja juga kan biasanya kerjaku sampai malem (N3) kalau gua

	<p> mungkin gini rei.. Susah juga buat main dan pake voucher gitu.. Soalnya emang temen gua pada rata-rata biasanya main apaaa eeeee... hari hari liburan kayak kemarin tu.. (N6)</p>
Desember 8, Penulis	<p>Nah brati memang apa namanya... karena apaa... hal yang tadi koko sama cici sebutin yang bikin kalian ga setuju juga voucher ini bisa ningkatin main kalian.. Karena memang uda kerjaa juga yaa.. Kesibukannya yang sulit di apaa.. Eeeeeee... gangguu. Mungkin ko davin ada tanggapan buat apaa... poinnya yang tidak setujuu</p>
Desember 8, Davin N2	<p>Ya bener sih rei.. Jadi emang ya voucher gitu sebenarnya ga gitu ngaruhh eeee.. Ya ke seberapa sering eee.. Gua main. Karenan memang gua kan ikut temen-temen gua main kayak bareng benny nih contohnyaaa...kalo gak ya gua jarang kesinii..</p>
Desember 8, Penulis	<p>Oke ko paham-paham... brati ya begitu ya... eee.. Karena yang lain juga sibuk juga.. Jadi sulit juga untuk dateng sendiri... oke koo... kalau kayak gitu aku bisa lanjut ke pembahasan berikutnya yaitu tentang brand hellonya.. Oke jadi disini aku bahasa apa eee... meninjau gitu buat jawabann kalian... diisni kalian setuju bahwa hello ini punya brand awarenessnya lumayan menjadi top of mind.. Tapi yang menarik disini adalah kalian apaa.. Memberikan merespon ga setuju di bagian eeee....recognition mungkin ada yang mau kasih pendapat</p>
Desember 8, Aloy N6	<p>Gua bantu jawab kali yaa.. Jadi kalau dari gua sih memang tau board game ini uda lama juga... jadi emang pernah main di kafe boardgame diluar jakarta pernah kayak di bunker serpong... dots bandung dan yaa.. Kalau gua ngelihatnya sih memang dari segi popularitas hello nih masih dibawah kafe lain... tapi ya bukan berarti yang gua eeee.. Gua lihatnya sih jadi kayak hidden gem yaa.. Jadi ya gua liatnyaa kafe ini baguss.. Tapi ya jarang orang tahu juga kan.. Karena ya mungkin gara-gara tempatnya yang kurang terbuka sama ya marketingnya ua jarang lihat hello marketing si</p>

Desember 8, Penulis	<p>Oke ko... aku setuju sih buat marketingnya memang mungkin dari hellonya sendiri masih di urusin.. Oke koo sorry ko tapi sebelumnya aku harus lanjut duluuu eeeee.. Karena memang apaa.. Keterbatasan waktu jugaa.. Oke kita lanjut ke yang terakhir tentang lokasi ni.. Disini aku yaang ee... dibahas disini adalah kalian setuju kalau hello punya tempat parkir yang luass.. Tapi sayangnya memang belum ada transportasi umum ya...eeee... kayak buswayy.. Terus juga disini kalian tidak setuju rata-rata yaa.. Tidak setuju... kalau ruangan hellonya luas.. Mungkin ada yang mau sharing alasannya...mungkin bisa tentang parkirannya, atau apapun? Yang lain bolee?</p>
Desember 8, Aloy N6, Ario N5, Benny N1	<p>Nah memang kalau ngomongin parkir hello.. Gua sih concernnya disitu.. Eeee.. apa namanya... emang benar luas sih parkirannya karena kan, Toko yang dibuka dibelakang ini kita bisa lihat hitungan jari, api ya yang gua mikirin itu adalah biaya per jamnya buat main diisni.. Karena memang per jam kan di chargenya, itu yang buat jadi orang nga bisa lama disini (N6) kalau gua juga mungkin bisa apaa... sampein soal ruangnya sih.. Memang kalau diarea ini kita main apa..seharian.. Tapi ya emang perlu booking dari jauh-jauh hari kalau ga pasti kena waiting list disini. (N1) terakhir gua bantu nambahin juga kal eee.. Gua lihat memang kalau emang ga dapet kartu parkir kayak gua ini.. Ya pasti mahall jugaa.. Kalau apa.. Ya kalau disini gitu.. Waktu itu pernah temen gua.. Bayar sampai 20ribuan untuk parkir aja.. Karena apa... kita main seharian kan.</p>
Desember 8, Penulis	<p>Yess. betul memang itu jadi concern kita buat sekarang ini soal akses di kafanya ya koo.. Eeee.. oke sebelumnya aku mau bilang ini sudah sih ya ko, aku mau say thankyou dulu ni ke smua partisipan yang mau hadir luangin waktu juga.. Aku say thankyou juga buat informasinya..</p>
Desember 8, seluruh Narasumber	<p>Sama sama reii (N1,N2,N3,N4,N5,N6)</p>

#### Lampiran 4.6 Transkrip Data FGD analisis faktor internal SWOT pelanggan nonmembership

Clara, 25 tahun = N1 , Kevin, 24 tahun = N2, Jody, 21 tahun = N3, Tania, 22 tahun = N4, Justin, 25 tahun = N5, Celia, 25 tahun = N6, Pelanggan Non Membership di Hello Cafe & Board Game

Lini Masa	Transkrip
Desember 9, Penulis	Selamat sore semuanya.. Okeee maaf mengganggu waktunya yaa.. Tapi ee aku Reinhart disini aku seorang karyawan disini juga sekaligus juga mahasiswa yang sedang meneliti hello kafe dan tadi sudah dilakukan pembagian kuesioner ni eee.. Apaa buat mengetahui lebih dalam tentang variabel.. Nahhh eeee.. Disini aku mau bahas secara singkat saja mengenai alasan memilih variabel tersebut..kiranya bersedia ya temen-temen untuk waktunya..
Desember 9, Seluruh Narasumber	Iyaaa boleh.... (N1,N2,N3,N4,N5,N6)
Desember 9, Penulis	Oke jadi buat bahasan pertama tentang kualitas di hello nih.. Eee. mungkin ada yang punya pendapat mengenai keandalan dari para karyawan disini.. Eee.. mungkin ada yang mau kasih pendapat dari keterampilan karyawan... eee...mungkin bole ada yang berpendapat? Mungkin yang tadi kasih skornya sangat setuju..ko justin, ci celia?
Desember 9, Kevin N2 Justin N5 Celia N6	Gua si bisa ngomong disini pengajar gamenya punya skill yang luas sih.. I mean disini kan dari game yang banyak dan perlu waktu yang lama untuk belajarnya tapi mereka bisa gitu apaaa...terampil gitu apa namanya dalam ngajarinnya. (N2) Kalau dari gua sih emang ngelihatnya mereka punya komunikasi yang lancarr sih, jadi buat ngajarnya juga jelas karena emang apaa ya.. Komunikasinya yang bagus. (N5) kalau aku si suka ya sama yang cara mereka bercandanya bisa terus mereka asik gitu dan fun pas ngajarnya jadi nyaman juga pas kita main dan jadi ga segan buat nanyanya. N6

Desember 9, Penulis	Okee jadi emang dari komunikasinya yaa, ngerti ngerti. Nah apa..., Selanjutnya aku mau tanya juga buat indikator selanjutnya yaitu respons dari pelanggan soal toleransi dan perhatian karyawan, dari jawaban ini memang rata-rata menjawab ragu-ragu buat toleransinya mungkin bisa dikasih tau kenapa? Eee.. mungkin yang belum, boleh?
Desember 9, Clara N1 Jody N3 Tania N4	Kalo ga salah itu tadi pernyataannya bilang soal apaa? Soal personalisasi ya? Maksudnya kayak eksklusif gitu kan ya? (N1)
Desember 9, Penulis	Iya bener kak, jadi maksudnya karyawan tuh disini punya treatment khusus buat pelanggannya ya bener sih kak.. Apa tadi.. eksklusif
Desember 9, Clara N1 Jody N3 Tania N4	Oke oke.. Nah bener berarti, aku sih jujur baru 2 kali kesini, apaa... mereka emang friendly banget sih cuma ya dari kafanya ngada promo promo yang bikin aku balik lagii (N1) nah kalau gua si mau nambahin mungkin memang plus poin yang gua bisa kasih disini kayak mereka baik dan sabar banget buat ngadepin pelanggan gitu (N3) iyaa aku setuju sih mereka sabar gitu, kayak apa yaa.. Waktu itu pernah aku baru awal-awal main board game aku masih engga ngerti, kayak staffnya mau temenin aku sampai selesai dan ngerti gitu...
Desember 9, Penulis	Waaaaa makasi ci sama koko.. Eee jadi ya yang aku tangkep ya memang staffnya yang bisa sabar itu ya buat ngajarin yaaa... oke oke menarik. Oke brati bole kita selanjutnya bahas tentang respons dari karyawan ke pelanggan. Nah disini dilihat dari kuesioner ya, aku mau bilang nilainya memang rata-rata setuju semua jika karyawan hello mempunyai indikator responsive yang tinggi. Bole dari kalian ada yang mau kasih pendapat? Kayak penyampain informasi dan respon karyawan disini cepat dan kalian memberikan poin yang setuju, ada pendaoatMungkin dari yang belum ni?

Desember 9, Clara N1 Justin N5	Kalo dari aku si emang mungkin gepera apa yaa.... Mereka juga komunikasinya jelas jadi ya dan juga mereka sabar banget buat ngajarnya jadi aku kayak lebih jelas aja.. (N1) kalo gua sih emang gua suka aja sama respon mereka kalau ada pertanyaan seputar game atau mungkin mau tanya book, gercep aja jawabnyaa (N5)
Desember 9, Penulis	Oke selanjutnya kita bahas mengenai kebersihan dan kerapiahannya dari hello ini yaa.. Dari kuesioner ini aku uda apa... uda bisa dapetin kalo hasil dari kuesioner ini rata-rata setuju yaa.. Mungkin bole bisa berpendapat seperti apa alasannya dari apaa... pembobotan ini? Mungkin yang cici-cicinyaa?
Desember 9, Clara N1 Celia N6	Kalau aku sih ngelihatnyaa dari tempat duduknya yang sofa ini yaa.. Nyaman aja sih buat kita duduk sampe berjam-jam (N1) aku juga mikir untuk kebersihannya memang dijaga juga walaupun kan kita kan apa yaa... sambik ada yang makan popcorn atau mungkin makanan, tissue tapi ya buat keadaanya sih bersih rei. Cuma paling yang aku mau bilang ini si rei semprotan mejanya itu yang disinfektannya berasa masuk banget ke hidung, alkoholnya itu sampai masuk ke hidung aku luamyaaan mengganggu sihh(N6)
Desember 9, Penulis	Okeee makasi cii buat apaa... inputnya nanti aku sampein ke ko ian brati, oke aku bisa lanjutin lagi ya dari tadi soal kebersihan dan kerapihan aku juga bisa bahas nih soal kenyamanan kalian disini, nah dari kuesioner ini apaa.. Eee... rata-rata setuju kalau memang hello kafe ini tempat yang nyaman, mungkin bisa dikasih tau ke aku apa alasan dan kenapa bisa kalian setuju buat pernyataan ini> silahkan mungkin tadi cicinya uda kokonya boleh?
Desember 9, Kevin N2 Jody N3 justin N5	Kalau dari gua sih gua emang suka aja sistemnya yang all day pass disini, yang ngebolehkan kita main seharian jadi ya kita bisa ngabisin waktu disini jugaa (N2) gua sama temen-temen gua juga bisa lah gitu buat ngobrol dari siang sampe malem biasa dan apalagi emang buat pengajar gamenya selalu stand by kann.. (N3) gua si mikrinya apa yaa.. Dari support mereka tuh tinggi banget dan karena standby itu tadi ya jadi selain bisa nongkrong lama apa namanya.. Bisa juga main game yang bervariasi N5



Desember 9, Penulis	Oke oke ngertii ngertii.. Oke ko berati emang kalian juga jadi ga apa yaa... ga sungkan gitu sih buat main sampai berjam-jam karena ya dukungan hal-hal yang kalian sebutin juga.. Oke koo aku mau lanjut berarti mengenai eeeee.... mungkin tentang pilihan kalian mengenai kafe board game nih yaa.. Dari kuesioner ini aku dapat jawaban kalau lumayan setuju untuk memang balik lagi dan menawarkan kafe ini ke teman dan kerabat kalian, mungkin eeee... ada yang bisa kasih ke aku satu atau dua alasannya kenapa mengambil jawaban seperti ini??
Desember 9, Celia N6 Tania N4 Kevin N2	Aku suka si tempatnya, gimana yaa...aku udah kesini sini dua kali dan suka banget suasananya, staffnya sih ramah dan baik, selain itu juga mereka akan menjelaskan kepada aku tentang permainan ini jelas gitu lho. Jadi ya aku bisa bilang hidden gems (N4) gua juga ngerasa tempat yang sangat nyaman dan warm gitu, terus eee...kakangnya juga detail jelasin gamenya... rekomendasi board game juga apa namanyaaaa... beragam dan menarik. (n2) kalau dari aku si ya aku sebenarnya suka sih tempatnya, cuma yang aku pikirin cuman jauhnya sama parkirnya yang lumayan mahal sih karena dihitungnya perjam, jadi gimana yaa... itu hambatan aku sihh. (N6)
Desember 9, Penulis	Oke oke makasi semua pendpaatnyaaa, aku paham sampai disini kita lanjut aja kali ya biar ga makan waktu yang panjang..eeee... okey abis ini kta bahas tentang tempat kafenya ni yang tadi sempet dibilangn juga nyaman dan warm gitu..mungkin kalian bisa jelasin nih.. Apaa.. kayak gimana maksudnya? Bole tadi yang bilang warm siapa yaa....eee ko kevin ya?
Desember 9, Kevin N2	Yaaa, jadi yang gua maksud warm tuh kayak lu bisa liat.. Eeee.. dia tu pencahayaannya warna kuning yang memang bikin mata tuh kayak nyaman aja liatnya... jadi yang bisa ambil emang buat tempatnya yang emang bukan modern ya.. Eee.. apa ya mungkin vintage, disitu gua liat emang cocok sama dia punya apaa... cahayanya yang remang-remang. (N2)

Desember 9, Penulis	Oke kooo, koo paham-paham jadi memang warna dari pencahayaan tuh ngaruh banget ya ko, okee biar ga membuang banyak waktu aku perlu ngelanjutin nih.. Apaaa. Bahasannya ke promosi, nah disini aku mau tahu ni buat pelanggan apakah strategi promosi voucher di weekdays itu efektif dan untuk saat ini jawaban yang apaa... yang aku dapet cukup banyak orang yang tidak percaya promosi di hello saat ini dapat ningkatin pelanggan baru. Mungkin bole aku tahu alasannya dari koko atau cicinya?
Desember 9, Tania N4 Celia N6	Kalo dari aku si rei emang jujur aku sendiri pernah dapet voucher itu, tapi waktu tuh gada waktu kayak sebebas apaa.. Pas weekend jadi kayak ujung-ujungnya ga kepakai gitu rei, karena ya sibuk kerjaan (N2) iyaa gua juga baru pertama kali denger ada voucher itu bahkan, dan ya menurut gua emang promosi yang sekarang sih masih kurang bisa reach out kalangan muda kayak apa yaaa.. Sosmednya kurangg di kembangin yang gua liat.. (N5) kalau dari aku si rei, aku kan uda pakai memang 1 kali waktu itu dan emang potongannya dua board game pass itu lumayan menarik tapi ya gimana yaa...eeeeee.... Kalau aku bisa bilang jarang juga aku pakai, soalnya temen yang buat mainnya juga jarang di aku kan, jadi susahya disitu.
Desember 9, Penulis	Oke menarik-menarik ci, oke kebetulan juga itu berhubungan ni sama yang topik selanjutnya yaitu lokasi usaha, jadi itu juga yang bikin cicinya kasih nilai tidak setuju sama pernyataan eee... keberadaan moda transportasi. Bole mungkin ci celia sama cece yang lain punya pendapat? Sama mungkin ci clara juga bole kasih tau ci alasan cici apaa.. Tidak setuju dengan luas kafe hello?
Desember 9, Celia N6 Tania N4 Clara N1	Iya reiii betull, yang aku mention juga tadi eee...aku kan pengguna bus ya... disini tuh paling deket bus sekitar 10 menit.. Jadi memang lumayan jauh juga (N6) aku mungkin mau tambahin juga kalau buat aku pelanggan yang baru 2-3 kali dateng kesini jujur aku masih belum apaa... sedikit lupa sih sama lokasinya, dan ya di google map tu titiknya sempet ga akurat jadi aku apaa...eeee...nyasar lah ahahaha (N4) kalau dari aku juga si... eee.. sih emang jarang kedapetan main disini, karen

	setiap main penuh gitu teruss, dan pas aku dateng juga emang tempatnya ga sebesar kafe board game lainnya kayak dots tu apa.... Sampai 3 lantai atau kayak bunker yang ada ruangan diluarnya.. Tapi sisanya sebenarnya aman yaa..
Desember 9, Penulis	Oke oke aku ngertii, jadi emang masalah pertama timbul karena bus tuh jarang apa... ga lewat jalur ini dan juga apaa... map yang ga akurat yaa... nah ditambah lagi emang hellonya sendiri yang ramai pengunjung ya cii.. Oke kalau gitu tidak terasa yaa.... Diskusi ini sudah selesai sudah bisa aku sudahi, makasi temen-temen semua buat waktunya dan mengganggu waktu mainnya, makasii yaaa..
Desember 9, Seluruh narasumber	Iyaa sama sama ya rei

#### Lampiran 4.7 Reduksi Data FGD analisis faktor internal SWOT pelanggan membership

Benny, 25 tahun = N1 , Davin, 24 tahun = N2, Moniq, 21 tahun = N3, Richie, 22 tahun = N4, Ario, 23 tahun = N5, Aloy, 25 tahun = N6, Pelanggan *Membership* di Hello Cafe & Board Game

Lini Masa	Transkrip
Desember 8, Penulis	dari hasil kuesioner inii hasilnya pada setuju dan sangat setuju soal keterampilan si pengajar ini dalam ngajar kalau bole tau gimana ni alasannya?
Desember 8, Richie N4 Aloy N6	Coba aku coba jawab ya kalau dari aku sih emang knowledge dari para gamemaster disini yang bisa gitu dalam apa mempelajari board game yang banyak disini, uda gitu juga aku ngeliatnya.. Walaupun memang mereka lupa atau gimana soal gamenya mereka apa tetap mau gitu buat refresh lag baca rule booknya lagii jadi ya bisa

	dibilang skill pengetahuannya soal jenis board game luas dan mau belajarr juga kan(N4). gua mungkin mau nambahin memang sih selama gua maen disini yaaSudah sekitar 5 bulanan lalu ya gua sih masih belum mainin semuanya disini ya tapi ya bener juga yang tadi dibilang kalao apa ini game master yang harus belajar game segini banyak memang bisa diomong terampil lah.. (N6)
Desember 8, Benny (N1), Moniq (N3)	karena memang dari sopan buat karyawan disini ga cuma ian ya.. Buat part timer partimernya semua ramah sih.. Mereka memang kayak jadi teman yang mau ngajarin kita main gitu. (N1) iya sih i mean.. Mereka fun lho buat diajak ngobrol bahkan aku pernah juga main bareng game masternya dan emang seru banget (N3)
Desember 8 , Penulis	Aku mau tanya juga sih tentang respon dari karyawan disini Apa ada masukan gitu? Ko davin?
Desember 8, Davin (N2)	Iyaa kalo gua si ya rei gua lihat memang gada masalah sih buat respon mereka, saat memang gua minta menu, nanya game atau sebagainya ya mereka selalu respon dengan clear gitu..
Desember 8, Aloy N6	Iya emang kalau dari gua sendiri sih.. Ngeliat namanya responnya ya memang baguss tapi gua jujur agak ngeliatnya ya.. .tapi kalau dari gua si kayak mereka kurang orang gitu buat pekerjajanya.. Terutama kalau apalgii.. Apa pas lagi ramai..jadi ya memang sulit juga buat kita panggil karena gamemaster ini juga skaligus rangkap jadi pelayan kann...
Desember 8, Penulis	dari sini aku selanjutnya bahas ni tentang hal empati mungkin yang aku bisa lihat yaa disini ada rata-rata dari kalian menjawab layanan personalisasinya yang biasa aja ya.. Mungkin ada yang mau kasih pendapat?
Desember 8, Ario N5 Benny N1	Yaa... kalau gua si jawabnya setuju si rei.. Mungkin karna gua uda kenal juga sama orang disini kayak ian.. Santii.. Nah itu yang buat jadi ya makin akrab (N5) itu mungkin ya buat pelanggan lama kayak kita sih.. Tapi kalau baru sih menurut gua sama aja ya gadaa... apa namanya spesial gitu sih rei (N1)

Desember 8, Penulis	Okeee koo makasi ni buat masukannya tapi disini buat toleransinya karyawan kalian setuju mereka memiliki toleransi lah.. Terhadap. Kalian pas bermain game?
Desember 8, Moniq (N3)	Kalau dari aku si iya ya rei... merekatu sabarr banget deh ngadepin orang kayak aku gitu Maksudnya yang apa yang sulit ngerti gitu lho... sabar ngajarinnya...
Desember 8, Penulis	Okee Sip deh kalau gitu berikutnya lagi...kita ke respon dari para pekerja... aku mau tanya juga disini kalian kan memberikan nilai yang apa... cukup tinggi lah pada respon karyawan khususnya pas mereka...Ngajar gamenya ya brati.. Kira-kira ada yang mau ngasih pendapat gitu gais...tentang ya ini? bole?
Desember 8, Richie N4	Mungkin aku jawab kali ya... kalau aku disitu ngasih sangat setuju di kolom pertanyaan mengenai ngajar game .respon mereka pas ada keluhan atau nanya game karena emang mereka yang gua bilang tadi uda terampil peran ian disini juga kan yang tau game banyak bisa ngebantu jugaa pas nanya game....
Desember 8, Penulis	Oke makasii koo.. Nah kalau dari aku disini tapiii untuk indikator selanjutnya gimana ni buat kebersihan dan kerapihan baik dari kafenya ni sama karyawannya.. Nah dari hasil kuesioner sih aku dapet kalau kalian jawabnya disini rata-rata setuju yaa.. Mungkin ada yang bisa apa... kasih aku pendapat bole? Mungkin ko davin?
Desember 8, Davin N2 Benny N1	Ya sebenernay sih gua gabanyak bahas ya... gua suka aja sih sama enviromentnyaa Jadi ya gua suka sama tempat maennya Berasa dirumah sih (N2). Mungkin memang mejanya dan kursi pake bantal, itu yang bikin orang nyaman gitu lho. Apalagi juga karyawan sekarang semua pakai kaos oren jadi ya jadi rapih lahh

Desember 8, Penulis	Oke sip, kalau gitu indikator selanjutnya aku juga mau bahas mengenai assurance disini, Apaa kalau buat pernyataannya diisni membahas kan mengenai kenyamanan pas bermain, nah yang mau bilang disini semua pada setuju semua ni.. Kalo misalnya hello ni bisa bikin kalian bermain lama dan juga karyawannya yang memang fokus ni buat ngasih dukungan untuk ngajarin gamenyaa
Desember 8, Moniq N2 ario N5	Kalau dari aku si rei memang tujuan awal aku daftar member juga karena aku mikir aku bisa main lama disini.. Karena yang tadi aku uda mention juga.. Kalau emang seru disini buat main.. Gamenya banyak... uda gitu orang-orangnya seru.. (N2) kalau gua si rei memang ngelihat hello juga bisa maen lama lahh.... Kayak ya kalo gua si memang suka main board game.. Dan disini salah satu tempat yang oke menurut guaa.. gua pernah wwaktu itu main bareng temen.. Dari opening tuhh.. Kita main sampai toko mau tutupp.. Dan ya feeling gua memang apaa.. Puas aja sih.. Jadi ya sabi lahh.. Kalau buat main. Apalagi game apapun juga game master diisni juga bisa bantu jelasin jugaa.. Ada ian juga kann..
Desember 8, Penulis	Selanjutnya aku mau bahas loyalitas nih.. Nah dari sini ada tiga apaa... indikator yang dibahas.. Oke jadi mungkin yang pertama ada apaa.. Alasan memilih hello dibanding kafe lainnya ni, mungkin ada yang mau bantu jawab? Karena disini apa.. Kalian rata-rata jawab setuju untuk memilih hello...
Desember 8, ario N5 Benny N1	Kalo gua sih karena emang pelanggan lama juga ya jadi Emang dari dulu pas hello baru buka sampai sekarang gua masih suka sering main disini...nah mungkin alasannya ya karena rumah juga ga terlalu jauh dari sini.. Gua juga kebetulan dikasih member parkir sama ian juga jadi parkir gratis... nah jadi emang ga kepikiran aja sihh.. Buat Pindah ke tempat main lain (N5) nah mungkin kalau gua sih ngeliatnya sih emang hello uda lama juga... jadi ya gua juga jujur kenal board game disini jugaa... ada sih sekarang banyak tempat kayak dots,maze, dan lainnya yang baru bukaa.. Cuma emang suasananya, temoatnya dan orang-orangnya sihh... yang buat gua mampir kesini teruss...

Desember 8, Penulis	Oke oke koo.. Brati memang itu juga lah yang buat mungkin koko-koko disini ya memikirkan untuk datang rutin ke hello?
Desember 8, Penulis	apa sih alasan atau pengalaman kalian merekomendasikan hello ini ke temen temen kalian?? Mungkin ko richie bisa kasih pendapat kooo?
Desember 8, Richie N4	Kalo aku sih... emang sering juga bawa temen-temenku diluar dari sini yaa.. Ya mainnn gituuu Ketika aku memang mau kenalan sama temen baru atau juga mau seru seruan bareng temen yang aku uda lama ga ketemuu.. Jadi maksud aku merekapun masih belum terlalu paham soal board game ituu.. Nah ketikaa aku jelasin ya mereka pasti tertarik gituuu..
Desember 8, Penulis	Oke selanjutnya kita bahas tentang desain dari tempat hello ini.. Nah memang brati dari sini aku bisa lihat yang paling rendah dari segi ruangan yang Bising.. Nah boleh nih diceritakan kenapa rata-rata tidak setuju lah sama pernyataan ini? Bolee mungkin ko benny??
Desember 8, Benny N1	Kalau gua sih melihatnyaa apaa ya reii...gua kan yang mainnya kesini pas hari libur Nah disitu biasa hello itu penuh sama pelanggan, Nahh disitulah apa ya..gua soalnya karna gabisa nyalahin hello juga, Ketika emang ramai pasti ruangan kafe ini bising banget.. Dan mungkin karena ruangnya juga ga ga segede ituuu.. Jadi ya mau dipasang peredam suara jugaa masih ga ngaruhh... apalagi pas main itu kan lumayan berisik..

Desember 8, Penulis	Oke koo aku juga mau tanya ni ke yang lain dari kuesioner aku bisa lihat di sisi pencahayaan kalian setuju untuk pencahayaan hello ni yang nyaman.. Bole yang lain?
Desember 8, Penulis	Okehh koo.. Aku paham maksudnyaa... aku juga sebagai apa... sebagai pekerja disini aku juga pasti harus ngeluarin tenaga ekstra untuk apa untuk ngajarnya dari suara yaa lebih lantang dehh. Oke koo aku juga mau tanya ni ke yang lainn... dari kuesioner aku bisa lihat di sisi pencahayaan kalian setuju untuk pencahayaan hello ni yang nyaman.. Bole Sharing sedikit kenapa bisa milih setujuu.. Bole yang lain?
Desember 8, Davin N2 Ario N5	Kalau misalnya di hello ya re gau suka aja sama warna lampu yang di apa digunain kuning dan hangat gitu Jadi gua juga lihatnya nyaman di pandang(N2) kalau gua liatnya sih pencahayaannya ini terangg.. Kalau lu perhatiin di setiap meja tuh dipasang kayak Lampu deh.. (N5)
Desember 8, Penulis	beralih ke pembahasan mengenai promosi di hello kafee.. Nahhh kalau ita liat buat teknik promosi voucher diskon main buat hari weekdays masih belum terlalu setuju ya bisa ningkatin pelanggan hello.. Mungkin dari kalian ada alasan atau pendapat... bole yang lain?
Desember 8, Moniq N3 Aloy N6	Kalau dari aku sih ya rei.. Aku liat sebenarnya emang gada salahnya buat ngasih voucher kayak gitu Aku ngerti jugaa itu kan apa usaha lahya usaha hello buat ningkatin yang main.. Cuman kalau pribadi aku.. Aku ga gitu pakai juga vouchernya.. Soalnya ya aku kerja juga kan biasanya kerjaku sampai malem (N3) kalau gua mungkin gini rei.. Susah juga buat main dan pake voucher gituu.. Soalnya emang temen gua pada rata-rata bisanya main hari hari liburan kayak kemarin tu.. (N6)



Desember 8, Penulis	pembahasan berikutnya yaitu tentang brand hellonya.. Oke jadi disini aku b meninjau gitu buat jawabann kalian... diisni kalian setuju bahwa hello ini punya brand awarenessnya lumayan menjadi top of mind.. Tapi yang menarik disini adalah kalian a. Memberikan merespon ga setuju di bagian.recognition mungkin ada yang mau kasih pendapat
Desember 8, Aloy N6	Gua bantu jawab kali yaa.. Jadi kalau dari gua sih memang tau board game ini uda lama juga... jadi emang pernah main di kafe boardgame diluar jakarta pernah kayak di bunker serpong... dots bandung dan yaa.. Kalau gua ngelihatnya sih memang dari segi popularitas hello nih masih dibawah kafe lain... tapi ya bukan berarti yang gua Gua lihatnya sih jadi kayak hidden gem yaa.. Jadi ya gua liatnyaa kafe ini baguss.. Tapi ya jarang orang tahu juga kan.. Karena ya mungkin gara-gara tempatnya yang kurang terbuka sama ya marketingnya ua jarang lihat hello marketing si
Desember 8, Penulis	Oke kita lanjut ke yang terakhir tentang lokasi ni.. Disini aku yaang dibahas disini adalah kalian setuju kalau hello punya tempat parkir yang luass.. Tapi sayangnya memang belum ada transportasi umum ya kayak buswayy.. Terus juga disini kalian tidak setuju rata-rata yaa.. Tidak setuju... kalau ruangan hellonya luas.. Mungkin ada yang mau sharing alasannya...mungkin bisa tentang parkirannya, atau apapun? Yang lain bolee?
Desember 8, Aloy N6, Ario N5, Benny N1	Nah memang kalau ngomongin parkirann hello.. Gua sih concernnya disituu. emang bener luas sih parkirannya karena kan, Toko yang dibuka dibelakang ini kita bisa lihat hitungan jari, tapi ya yang gua mikirin itu adalah biaya per jamnya buat main diisni.. Karena memang per jam kan di chargenya, itu yang buat jadi orang nga bisa lama disini (N6) kalau gua juga mungkin bisa sampein soal ruangnya sih.. Memang kalau diarea ini kita main sehariaan.. Tapi ya emang perlu booking dari jauh-jauh hari kalau ga pasti kena waiting list disini. (N1) terakhir gua bantu nambahin juga Gua lihat memang kalau emang ga dapet kartu parkir kayak gua ini.. Ya pasti mahall jugaa..

**Lampiran 4.8 reduksi Data FGD analisis faktor internal SWOT pelanggan nonmembership**

Clara, 25 tahun = N1 , Kevin, 24 tahun = N2, Jody, 21 tahun = N3, Tania, 22 tahun = N4, Justin, 25 tahun = N5, Celia, 25 tahun = N6, Pelanggan Non Membership di Hello Cafe & Board Game

Lini Masa	Transkrip
Desember 9, Penulis	mungkin ada yang mau kasih pendapat dari keterampilan karyawan mungkin bole ada yang berpendapat? Mungkin yang tadi kasih skornya sangat setuju..ko justin, ci celia?
Desember 9, Kevin N2 Justin N5 Celia N6	Gua si bisa ngomong disini pengajar gamenya punya skill yang luas sih.. I mean disini kan dari game yang banyak dan perlu waktu yang lama untuk belajarnya tapi mereka bisa gitu terampil gitu apa namanya dalam ngajarnya. (N2) Kalau dari gua sih emang ngelihatnya mereka punya komunikasi yang lancarr sih, jadi buat ngajarnya juga jelas karena emang apaa ya.. Komunikasinya yang bagus. (N5) kalau aku si suka ya sama yang cara mereka bercandanya bisa terus mereka asik gitu dan fun pas ngajarnya jadi nyaman juga pas kita main dan jadi ga segan buat nanyanya. N6
Desember 9, Penulis	Okee jadi emang dari komunikasinya yaa, ngerti ngerti. Nah Selanjutnya aku mau tanya juga buat indikator selanjutnya yaitu respons dari pelanggan soal toleransi dan perhatian karyawan, dari jawaban ini memang rata-rata menjawab ragu-ragu buat toleransinya mungkin bisa dikasih tau kenapa? mungkin yang belum, boleh?
Desember 9, Clara N1 Jody N3	mereka emang friendly banget sih cuma ya dari kafenya ngada promo promo yang bikin aku balik lagii (N1) nah kalau gua si mau nambahin mungkin memang plus poin yang gua bisa kasih disini kayak mereka baik dan sabar banget buat ngadepin pelanggan gitu (N3)
Desember 9, Penulis	. Bole dari kalian ada yang mau kasih pendapat? Kayak penyampain informasi dan respon karyawan disini cepat dan kalian memberikan poin yang setuju, ada pendaoatMungkin dari yang belum ni?

Desember 9, Clara N1 Justin N5	Kalo dari aku si emang mungkin gehera apa yaa.... Mereka juga komunikasinya jelas jadi ya dan juga mereka sabar banget buat ngajarnya jadi aku kayak lebih jelas aja.. (N1) kalo gua sih emang gua suka aja sama respon mereka kalau ada pertanyaan seputar game atau mungkin mau tanya book, gercep aja jawabnyaa (N5)
Desember 9, Penulis	Oke selanjutnya kita bahas mengenai kebersihan dan kerapiahannya dari hello ini yaa.. Dari kuesioner ini aku uda bisa dapetin kalo hasil dari kuesioner ini rata-rata setuju yaa.. Mungkin bole bisa berpendapat seperti apa alasannya dari pembobotan ini? Mungkin yang cici-cicinyaa?
Desember 9, Clara N1 Celia N6	Kalau aku sih ngelihatnyaa dari tempat duduknya yang sofa ini yaa.. Nyaman aja sih buat kita duduk sampe berjam-jam (N1) aku juga mikir untuk kebersihannya memang dijaga juga walaupun kan kita kan sambil ada yang makan popcorn atau mungkin makanan, tissue tapi ya buat keadaanya ternyata hello bersih. (N6)
Desember 9, Penulis	Okeee makasi cii buat inputnya nanti aku sampein ke kalian brati, oke aku bisa lanjutin lagi ya dari tadi soal kebersihan dan kerapihan aku juga bisa bahas nih soal kenyamanan kalian disini, nah dari kuesioner ini rata-rata setuju kalau memang hello kafe ini tempat yang nyaman, mungkin bisa dikasih tau ke aku apa alasan dan kenapa bisa kalian setuju buat pernyataan ini, silahkan mungkin tadi cicinya uda kokonya boleh?
Desember 9, Kevin N2 Jody N3 justin N5	Kalau dari gua sih gua emang suka aja sistemnya yang all day pass disini, yang ngebolehkan kita main seharian jadi ya kita bisa ngabisin waktu disini jugaa (N2) gua sama temen-temen gua juga bisa lah gitu buat ngobrol dari siang sampe malem biasa dan apalagi emang buat pengajar gamenya selalu stand by kann.. (N3) gua si mikirnya Dari support mereka tuh tinggi banget dan karena standby itu tadi ya jadi selain bisa nongkrong lama . Bisa juga main game yang bervariasi N5

Desember 9, Penulis	Oke koo aku mau lanjut berarti mengenai mungkin tentang pilihan kalian mengenai kafe board game nih yaa.. Dari kuesioner ini aku dapat jawaban kalau lumayan setuju untuk memang balik lagi dan menawarkan kafe ini ke teman dan kerabat kalian, mungkin ada yang bisa kasih ke aku satu atau dua alasannya kenapa mengambil jawaban seperti ini??
Desember 9, Celia N6 Tania N4 Kevin N2	Aku suka si tempatnya, gimana yaa...aku udah kesini sini dua kali dan suka banget suasananya, staffnya sih ramah dan baik, mereka jug jelasin ke aku tentang permainan ini jelas gitu lho. Jadi ya aku bisa bilang hidden gems (N4) gua juga ngerasa tempat yang sangat nyaman dan warm gitu, terus kakaknya juga detail jelasin gamenya rekomendasi board game juga apa namanyaa beragam dan menarik. (n2) kalau dari aku si ya aku sebenarnya suka sih tempatnya, cuma yang aku pikirin cuman jauhnya sama parkirnya yang lumayan mahal sih karena dihitungnya perjam, jadi gimana yaa... itu hambatan aku sihh. (N6)
Desember 9, Penulis	g tempat kafanya ni yang tadi sempet dibilangn juga nyaman dan warm gitu..mungkin kalian bisa jelasin nih.. kayak gimana maksudnya? Bole tadi yang bilang warm siapa yaa ko kevin ya?
Desember 9, Kevin N2	Yaaa, jadi yang gua maksud warm tuh kayak lu bisa liat dia tu pencahayaannya warna kuning yang memang bikin mata tuh kayak nyaman aja liatnya jadi yang bisa ambil emang buat tempatnya yang emang bukan modern ya apa ya mungkin vintage, disitu gua liat emang cocok sama dia punya apa cahayanya yang remang-remang. (N2)
Desember 9, Penulis	Bahasannya ke promosi, nah disini aku mau tahu ni buat pelanggan apakah strategi promosi voucher di weekdays itu efektif dan untuk saat ini jawaban yang yang aku dapet cukup banyak orang yang tidak percaya promosi di hello saat ini dapat ningkatin pelanggan baru. Mungkin bole aku tahu alasannya dari koko atau cicinya?

Desember 9, Tania N4 Celia N6	Kalo dari aku si rei emang jujur aku sendiri pernah dapet voucher itu, tapi waktu tuh gada waktu kayak sebebas apaa.. Pas weekend jadi kayak ujung-ujungnya ga kepakai gitu rei, karena ya sibuk kerjaan (N2) iyaa gua juga baru pertama kali denger ada voucher itu bahkan, dan ya menurut gua emang promosi yang sekarang sih masih kurang bisa reach out kalangan muda kayak Sosmednya kurang di kembangin yang gua liat.. (N5) kalau dari aku si rei, aku kan uda pakai memang 1 kali waktu itu dan emang potongannya dua board game pass itu lumayan menarik tapi ya gimana yaa Kalau aku bisa bilang jarang juga aku pakai, soalnya temen yang buat mainnya juga jarang di aku kan, jadi susahnyanya disitu.
Desember 9, Penulis	keberadaan moda transportasi. Bole mungkin ci celia sama cece yang lain punya pendapat? Sama mungkin ci clara juga bole kasih tau ci alasan cici apaa.. Tidak setuju dengan luas kafe hello?
Desember 9, Celia N6 Tania N4 Clara N1	Iya reiii betull, yang aku mention juga tadi aku kan pengguna bus ya disini tuh paling dekat bus sekitar 10 menitan.. Jadi memang lumayan jauh juga (N6) aku mungkin mau tambahin juga kalau buat aku pelanggan yang baru 2-3 kali dateng kesini jujur aku masih sedikit lupa sih sama lokasinya, dan ya di google map tu titiknya sempet ga akurat jadi aku nyasar lah (N4) kalau dari aku juga si sih emang jarang kedapetan main disini, karena setiap main penuh gitu teruss, dan pas aku dateng juga emang tempatnya ga sebesar kafe board game lainnya kayak dots tu apa Sampai 3 lantai atau kayak bunker yang ada ruangan diluarnyaa

### Lampiran 5.1 Kuesioner perhitungan bobot variabel kualitas pelayanan

Isian ini menilai **kualitas pelayanan** Hello Cafe & Board Games dengan meminta pelanggan untuk memilih tingkat kepuasan berdasarkan pengalaman.

No	Pernyataan	Kualitas Pelayanan				
		1	2	3	4	5
Keandalan ( <i>Reliability</i> )						
1.	Karyawan memiliki keterampilan dalam mengajar permainan papan.					
2.	Karyawan memiliki sikap yang sopan dan ramah terhadap pengunjung					
3.	karyawan memberikan respon secara cepat terhadap kebutuhan pengunjung					
Empati ( <i>Empathy</i> )						
1.	karyawan memberikan perhatian khusus kepada pelanggannya					
2.	Pengajar permainan memberikan pengertian dan toleransi terhadap pelanggan yang kesulitan dalam memahami permainan					
3.	Pelayanan pelanggan memiliki toleransi dalam perubahan jadwal booking yang dilakukan pelanggan					
Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )						
1.	penyampaian informasi diberikan oleh pengajar permainan dapat di4mengerti dengan jelas					
2.	pelayanan administrasi cepat dan tepat dalam mengatasi keluhan					
3.	Pelayanan pelanggan selalu dapat menyelesaikan keluhan pelanggan dengan tepat sasaran					

Berwujud ( <i>Tangibles</i> )						
1.	Kursi dan meja kafe memiliki kebersihan dan kerapian sehingga nyaman ditempati					
2.	Karyawan berpenampilan rapih dan bersih					
Jaminan ( <i>Assurance</i> )						
1.	Pelanggan merasa nyaman untuk bermain pada waktu yang lama					
2.	Pelanggan merasa mendapat dukungan dari pengajar untuk mengerti permainan yang sedang dimainkan					

Ket:

- Bobot, skala 1 hingga 5 (1 = tidak setuju, 5 = sangat setuju)

## Lampiran 5.2 Kuesioner perhitungan bobot variabel Hubungan dengan Pelanggan

Isian ini menilai **Hubungan yang baik dengan Pelanggan** Hello Cafe & Board Games dengan meminta pelanggan untuk memilih tingkat kepuasan berdasarkan pengalaman.

Pernyataan	Loyalitas pelanggan				
	1	2	3	4	5
Pengulangan ( <i>Repeat</i> ),					
Pelanggan memikirkan untuk berkunjung ke hello kafe secara rutin					
Retensi ( <i>Retention</i> )					
Pelanggan lebih memilih untuk bermain di Hello kafe dibandingkan kafe sejenis lainnya					
Referensi ( <i>referrals</i> )					
Pelanggan merekomendasikan kepada teman dan kerabat mengenai hello kafe					

Ket:

- Bobot, skala 1 hingga 5 (1 = tidak setuju, 5 = sangat setuju)

### Lampiran 5.3 Kuesioner perhitungan bobot variabel Desain Tempat

Isian ini menilai **Desain Tempat** pelanggan Hello Cafe & Board Games dengan meminta pelanggan untuk memilih tingkat kepuasan berdasarkan pengalaman.



Pernyataan	Desain Tempat				
	1	2	3	4	5
Tata Ruang					
Penataan ruangan meja dan kursi nyaman dan dapat di akses.					
Tata Suara					
Penataan peredam suara efektif mengurangi kebisingan					
Pencahayaannya					
Pencahayaannya kafe yang nyaman untuk bermain dalam waktu yang lama					
Tata Warna					
Pemilihan desain interior dalam hal warna cat kafe terlihat cocok					
Sirkulasi Udara (ventilasi)					
Kondisi ventilasi yang cukup banyak					

Ket:

- Bobot, skala 1 hingga 5 (1 = tidak setuju, 5 = sangat setuju)

#### Lampiran 5.4 Kuesioner perhitungan bobot variabel promosi

Isian ini menilai **promosi** pelanggan Hello Cafe & Board Games dengan meminta pelanggan untuk memilih tingkat kepuasan berdasarkan pengalaman.

Pernyataan	Promosi				
	1	2	3	4	5
Frekuensi Promosi					
Voucher potongan bermain di <i>weekdays</i> dapat meningkatkan minat bermain pada hari kerja.					
Kualitas Promosi					
Voucher potongan bermain di <i>weekdays</i> efektif menarik pelanggan baru					
Waktu Promosi					
Voucher potongan bermain di <i>weekdays</i> meningkatkan waktu bermain saya di hello kafe					
Pesan Promosi					
Voucher potongan bermain di <i>weekdays</i> sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan					

Ket:

- Bobot, skala 1 hingga 5 (1 = tidak setuju, 5 = sangat setuju)

### Lampiran 5.5 Kuesioner perhitungan bobot variabel Kesadaran merek

Isian ini menilai **Kesadaran merek** pelanggan Hello Cafe & Board Games dengan meminta pelanggan untuk memilih tingkat kepuasan berdasarkan pengalaman.

Pernyataan	Kesadaran merek				
	1	2	3	4	5
Mengingat ( <i>Recall</i> )					
Kafe permainan papan pertama muncul dibenak pelanggan untuk dikunjungi adalah Hello cafe & board game.					
Pengakuan ( <i>Recognition</i> )					
Hello cafe & board game lebih familiar dari kafe sejenis lainnya.					
Pembelian ( <i>Purchase</i> )					
Hello cafe & board game menjadi alternatif pilihan ketika ingin bermain permainan papan.					
Konsumsi ( <i>Consumption</i> )					
Pelanggan mengingat Hello cafe & board game Ketika memainkan permainan papan					

Ket:

- Bobot, skala 1 hingga 5 (1 = tidak penting, 5 = sangat penting)

**Lampiran 5.6 Kuesioner perhitungan bobot variabel aksesibilitas usaha/lokasi usaha**

Isian ini menilai **aksesibilitas usaha/lokasi usaha** pelanggan Hello Cafe & Board Games dengan meminta pelanggan untuk memilih tingkat kepuasan berdasarkan pengalaman.

Pernyataan	Lokasi Usaha				
	1	2	3	4	5
Lokasi pasar dilalui banyak moda transportasi					
Moda transportasi umum yang dapat memudahkan pelanggan untuk berkunjung ke Hello cafe & board game.					
Ketersediaan lahan parkir,					
Hello cafe & board game memiliki ketersediaan parkir yang luas					
Memiliki tempat yang cukup luas					
Hello cafe & board game mempunyai ruangan yang luas sehingga dapat menampung seluruh pelanggan.					

Ket:

- Bobot, skala 1 hingga 5 (1 = tidak penting, 5 = sangat penting)

**Lampiran 5.7 Kuesioner perhitungan bobot variabel Minat Beli (Jumlah pelanggan)**

Isian ini menilai **minat beli** pelanggan Hello Cafe & Board Games dengan meminta pelanggan untuk memilih tingkat kepuasan berdasarkan pengalaman.

No	Pernyataan	Kualitas Pelayanan				
		1	2	3	4	5
Minat transaksional						
1.	Pelanggan tertarik untuk bermain berulang kali ke Hello cafe & board games					
2.	Pelanggan tertarik untuk bermain pada hari kerja ke Hello cafe & board games					
3.	Pelanggan berminat bermain ke Hello cafe & board games dalam jangka waktu yang lama					
Minat referensial						
1.	Pelanggan bersedia untuk merekomendasikan Hello cafe & board games pada kerabat dan teman					
Minat preferensial						
1.	Hello cafe & board games merupakan pilihan pertama pelanggan untuk bermain permainan papan					
2.	Hello cafe & board games merupakan kafe permainan papan yang lebih menarik daripada					

	kafe sejenis					
Minat eksploratif						
1.	Pelanggan melakukan riset terkait ulasan pelanggan lain Hello cafe & board games di internet					
2.	Pelanggan melakukan penulisan ulasan terhadap pengalaman di Hello cafe & board games					

Ket:

- Bobot, skala 1 hingga 5 (1 = tidak penting, 5 = sangat penting)



**Lampiran 6.1 hasil Kuesioner bobot dalam analisis faktor internal SWOT**

Nama	Kualitas Pelayanan												Loyalitas pelanggan			Desain Tempat				Promosi				Kesadaran merek				Lokasi Usaha						
	Keandalan (Reliability)			Empati (Empathy)			Ketangapan (Responsiveness)			Berwujud (Tangibles)			Jaminan (Assurance)			Pengulangan (Repeat)	Retensi (Retention)	Referensi (referrals)	Tata Ruang	Tata Suara	Pencapaian	Tata Warna	Sirkulasi Udara (ventilasi)	Pesan Promosi	Frekuensi Promosi	Kualitas Promosi	Waktu Promosi	Mengingat (Recall)	Pengakuan (Recognition)	Pembelian (Purchase)	Konsumsi (Consumption)	Moda transportasi	Ketersediaan lahan parkir	tempat yang cukup luas
Benny	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	5	3	4	3	2	3	2	4	3	4	2	1	3	2
Davin	5	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	1	4	3	3	2	3	2	3	3	2
Moniq	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	2	2	4	2	4	2
Richie	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3
Ario	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	5	3	3	3	1	4	3	3	2	3	2	2	5	1
Aloy	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	2	4	3	2	4	1
Clara	4	5	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	1	
Kevin	5	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	2	
Jody	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	2	3	2	4	2	3	4	1	3	3
Tania	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	1	2	2	3	2	3	3	1	3	3	
Justin	5	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	1	4	3	3	3	4	4	3	4	3	
Celia	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	5	2	4	3	3	3	3	5	4	4	3	1	2	3	4	3	3	3	1	4	2	

**Lampiran 6.2 hasil Kuesioner bobot dalam analisis minat beli pelanggan**

Nama	Minat Beli							
	Minat transaksional			Minat referensial	Minat preferensial		Minat eksploratif	
Benny	4	3	5	5	4	3	3	5
Davin	4	2	5	4	3	4	4	4
Monique	5	3	4	5	4	3	3	4
Richie	5	2	5	5	4	3	4	4
Ario	4	2	5	5	3	4	3	5
Aloy	4	2	4	4	4	4	3	4
Clara	4	1	4	5	3	3	4	3
Kevin	3	1	4	4	4	3	5	3
Jody	3	1	3	3	3	4	4	4
Tania	3	3	3	4	4	4	3	3
Justin	4	2	4	3	4	3	4	3
Celia	3	1	4	3	3	3	5	3