

# Tinjauan Atas Pelayanan Prima Pada Happy Puppy Karaoke Bogor

**Miftahul Nurjannah, Bambang Hengky Rainanto**

*Program Studi Manajemen Pemasaran, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan*

*Program Studi Pariwisata, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan*

*EMail: miftahul.nurjannah@ibik.ac.id*

## **ABSTRACT**

*Along with the development of globalization, many businesses are engaged in by all walks of life. The entertainment business is one of the businesses that is run by many business people and is in great demand by the public. The karaoke entertainment business is currently in demand by the public because it has many facilities offered, besides that this form of business also provides convenience according to consumer needs and is quite entertaining, one example is the karaoke business at Happy Puppy Karaoke Bogor. Excellent service at Happy Puppy Karaoke Bogor is one of the important things that is implemented to maintain the quality of the company and ensure customer satisfaction. Excellent Service is a form of necessity or demand in the service industry or trade when dealing with consumers/customers. In the business world, competition between sellers is very tight. This is what then results in sellers having to provide satisfactory service to their customers, because if they do not provide good service, their customers will switch to others. The author's purpose of preparing this research is to find out how the role of Excellent Service in Happy Puppy Karaoke Bogor, to know the business image of Happy Puppy Karaoke Bogor, to find out the weaknesses in Happy Puppy Karaoke Bogor. Excellent Service at Happy Puppy Karaoke Bogor has a role and duty to support the achievement of the company's goals in customer satisfaction and is carried out by workers from the highest leadership to the lowest subordinates.*

**Keywords:** *excellent service, customer satisfaction*

## **ABSTRAK**

Seiring dengan perkembangan globalisasi berbagai bisnis banyak digeluti oleh segala kalangan masyarakat. Bisnis hiburan adalah salah satu bisnis yang banyak dijalankan oleh pelaku usaha dan sangat diminati oleh masyarakat. Bisnis hiburan karaoke yang sedang diminati oleh masyarakat saat ini karena memiliki banyak fasilitas yang ditawarkan, selain itu bentuk usaha ini juga memberikan kenyamanan sesuai kebutuhan konsumen dan cukup menghibur salah satu contohnya seperti bisnis karaoke pada Happy Puppy Karaoke Bogor. Pelayanan Prima pada Happy Puppy Karaoke Bogor merupakan salah satu hal penting yang diterapkan untuk tetap menjaga kualitas perusahaan dan menjamin kepuasan pelanggan. Pelayanan Prima merupakan sebuah bentuk keharusan atau tuntutan dalam industri jasa maupun dagang ketika menghadapi konsumen/pelanggan. Didunia bisnis, persaingan antar penjual sangat ketat. Hal inilah yang kemudian mengakibatkan para penjual harus memberikan *service* yang memuaskan kepada para pelanggannya, karena jika tidak memberikan pelayanan yang baik maka para pelanggannya akan beralih ke yang lain. Tujuan penulis dari Penyusunan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peranan Pelayanan Prima pada Happy Puppy Karaoke Bogor, mengetahui citra bisnis pada Happy Puppy Karaoke Bogor, untuk mengetahui kelemahan pada Happy Puppy Karaoke Bogor. Pelayanan Prima di Happy Puppy Karaoke Bogor memiliki peran dan tugas untuk mendukung tercapainya tujuan perusahaan dalam kepuasan konsumen dan dilaksanakan oleh para pekerja dari pimpinan tertinggi hingga bawahan yang terendah.

**Kata Kunci:** pelayanan prima, kepuasan konsumen

*Implementation of  
Excellence Service  
for Small Business*

**211**

*Submitted*  
**SEPTEMBER**  
**2021**

*Accepted*  
**NOVEMBER**  
**2021**

**JABKES**

Jurnal Aplikasi Bisnis  
Kesatuan  
Vol. 1 No. 2, 2021  
page. 211-218  
IBI Kesatuan  
ISSN 2807 – 6036  
DOI: 10.37641/jabkes.v1i2.1337

## PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan dunia bisnis semakin pesat. Hal ini dapat dilihat dengan munculnya pengusaha-pengusaha atau pelaku bisnis yang baru. Persaingan bisnis yang semakin ketat seperti saat ini membuat pelaku bisnis selalu berusaha untuk mempertahankan usahanya dan bersaing untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Pertumbuhan yang selalu meningkat dari waktu ke waktu selalu diharapkan oleh pelaku bisnis. Perkembangan bisnis jasa dalam bidang karaoke pun mulai banyak digemari masyarakat sebagai sarana hiburan dan tempat berkumpul bersama teman dan keluarga. Pada era *modern* seperti sekarang ini bisnis jasa sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan hiburan di sela-sela tumpukan pekerjaan dan kesibukan.

Dunia bisnis hiburan seperti karaoke, dengan seiring berjalannya waktu dan perkembangan gaya hidup pada manusia membuat bisnis karaoke semakin banyak diminati dari segala kalangan terutama pada rentan usia 17 tahun – 35 tahun, dimana kalangan tersebut menginginkan hiburan yang dapat dijangkau dan dilakukan bersama orang-orang terdekatnya. Karaoke menjadi salah satu pilihan penghilang penat sebagai sarana mengeluarkan kegembiraan dengan bernyanyi. Dengan adanya perkembangan bisnis pada dunia hiburan karaoke membuat para pelaku bisnis semakin tertarik untuk menggeluti bisnis tersebut. Bisnis hiburan dalam bidang karaoke terus meningkat setiap tahunnya, adapun beberapa faktor yang mendorong perkembangannya, di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Permintaan Hiburan Semakin Meningkat. Seiring dengan perkembangan globalisasi berbagai bisnis banyak digeluti oleh segala kalangan masyarakat. Bisnis hiburan adalah salah satu bisnis yang banyak dijalankan oleh pelaku usaha dan sangat diminati oleh masyarakat. Bisnis hiburan karaoke yang sedang diminati oleh masyarakat saat ini karena memiliki banyak fasilitas yang ditawarkan, selain itu bentuk usaha ini juga memberikan kenyamanan sesuai kebutuhan konsumen dan cukup menghibur.
2. Gaya Hidup Yang Mengalami Perubahan. Gaya hidup masyarakat sekarang banyak alami perubahan. Dimulai dari kebiasaan mencari rekreasi atau hiburan, bersosialisasi sampai kebiasaan konsumsi pun ikut berubah di tengah kebutuhan manusia yang serba praktis dan cenderung konsumtif dewasa ini. Melihat kebiasaan orang bersenang-nghibung, oleh beberapa pelaku bisnis ditangkap menjadi peluang usaha yang menggiurkan. Lantas diciptakanlah karaoke sebagai sarana untuk menyalurkan kesukaan orang bernyanyi yang dikemas dalam suasana yang nyaman, *modern*, dengan tarif terjangkau.

Bisnis karaoke mulai banyak digeluti lagi karena mengusung konsep karaoke keluarga. Terbukti karaoke keluarga bisa bertahan dibanding tempat-tempat karaoke biasa sebelumnya. Oleh sebab itu bisnis karaoke keluarga kemudian marak bermunculan di kota Bogor seperti Happy Puppy contohnya karaoke yang mengusung tema karaoke keluarga. Dalam persaingan menuntut pebisnis agar mampu memberikan pelayanan prima kepada konsumen. Pelayanan terbaik yang diberikan suatu perusahaan dapat membuat pelanggan merasa puas. Pelayanan prima terdiri dari 6 unsur pokok, antara lain: *Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, Responsibility*.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting karena berdampak pada profitabilitas perusahaan. Karaoke keluarga harus memperhatikan mutu pelayanan terbaik sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan. Dengan pengelolaan dan pelayanan prima, maka akan memberikan nilai tambah perusahaan serta memberikan kepuasan pelanggan. Tidak semua karaoke keluarga dapat memberikan tingkat kepuasan yang sama. Hal itu bisa dirasakan dari pelayanan jasa yang diberikan dalam pelayanan prima. Beberapa karaoke keluarga saling berebut untuk memberikan pelayanan terbaik agar dapat menciptakan citra yang baik di mata konsumen. Salah satu karaoke keluarga yang memiliki kekuatan merek ialah Happy Puppy Karaoke yang didirikan oleh Santoso pada tahun 1992 di Surabaya. Happy Puppy Karaoke sebagai tempat hiburan karaoke keluarga yang bersih, sopan, berkelas dan modern serta dilengkapi oleh touchscreen monitor berteknologi tinggi, *audio sound system* modern, dan suasana ruangan yang

nyaman. Happy Puppy menampilkan desain interior yang dirancang menarik pada setiap lorong dan di ruangan. Selain itu juga didukung dengan pelayanan prima yang dilakukan oleh karyawan kepada pelanggan agar dapat merasakan kenyamanan dan kepuasan saat menikmati layanan di Happy Puppy Karaoke. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan prima pada happy puppy karaoke Bogor, Untuk mengetahui citra bisnis hiburan karaoke di kota Bogor dan untuk mengetahui kelemahan bisnis hiburan karaoke Bogor

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 1 Maret 2021 – 31 Mei 2021 dengan obyek penelitian Happy Puppy Karaoke Bogor Cabang Kh Soleh Iskandar. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menguraikan fakta dan data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara dengan pihak terkait untuk menjawab tujuan penelitian. Uraian pembahasan merupakan uraian yang menguraikan keterkaitan hasil observasi dengan hasil kajian teoritis dari data sekunder empiris.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uraian Singkat Obyek Penelitian

Di Indonesia karaoke mulai menjadi tren sejak 1998 silam. Apalagi sejak 2005 bisnis karaoke mulai menjadi salah satu tempat hiburan alternatif orang-orang yang menginginkan hiburan sekaligus menyalurkan hobi bernyanyi mereka. Dengan kata lain, produk karaoke bisa bersinar setelah banyak bermunculan alat pemutar lagu-lagu karaoke yang mampu memutar beraneka ragam lagu, bahkan jumlahnya bisa mencapai bilangan ribuan lagu. Sementara itu, masyarakat Indonesia mulai mengenal bisnis karaoke keluarga sejak November 1992, diawali oleh sebuah perusahaan dengan nama 'Happy Puppy' Karaoke keluarga.

Happy Puppy sendiri didirikan di Surabaya pada 14 November 1992 Pendiri sekaligus Presiden Direktur PT Imperium Happy Puppy, yang mengelola usaha karaoke keluarga Happy Puppy, Santoso Setyadi menjelaskan bahwa usahanya yang didirikan 20 tahun lalu di Surabaya sejak tahun 2006 telah menggunakan *software* asli dari *Microsoft*.

Santoso menambahkan kata "*Family*" di depan kata *Karaoke Box* sebagai upaya penekanan bahwa hiburan yang disediakan adalah hiburan yang baik untuk keluarga atau hiburan untuk orang yang baik-baik. Demikian juga, karena mengadopsi cara-cara di Jepang dan Korea, pada awalnya, pelayanan Happy Puppy adalah *self-service*. Konsumen membayar sewa ruangan karaoke terlebih dahulu. Membeli makanan dan minuman dengan datang sendiri ke meja penjualan. Demikian juga memainkan lagu sendiri dengan mempergunakan automatic disc changer machine.

Lambat laun, Happy Puppy Karaoke semakin dikenal karena merintis dan mengenalkan karaoke keluarga di Indonesia dengan ketentuan tanpa menyediakan jasa wanita yang menemani dalam ruang karaoke (pemandu lagu). Tak hanya itu, konsep karaoke keluarga juga mengharuskan tempatnya tidak menyediakan minuman keras (dapat memabukkan), tanpa obat-obatan dan tanpa *house music*. Konsep karaoke keluarga sengaja dipilih untuk menghilangkan stigma karaoke sebagai tempat maksiat, akibatnya Happy Puppy mendapat penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai karaoke pertama yang menggunakan konsep keluarga. Artinya konsep karaoke keluarga adalah karaoke yang memiliki nuansa berbeda, yakni sebagai tempat hiburan yang nyaman, bersih, dan jauh dari kesan maksiat karena tidak menyediakan fasilitas-fasilitas tadi (wanita, minuman keras, dan lain sebagainya).

Untuk mengembangkan konsep Karaoke Keluarga ke masyarakat Indonesia secara lebih luas, Santoso Setyadi mendirikan Perseroan P.T. Imperium Happy Puppy pada tahun 2000 sebagai wadah untuk menjalin kerjasama dengan para investor yang tertarik pada usaha Karaoke Keluarga melalui skema kerja waralaba. Sebagai salah satu karaoke keluarga yang mengedepankan kenyamanan dan kepuasan konsumen Happy Puppy Karaoke menyediakan fasilitas *room* dengan 3 tingkatan yaitu small medium dan large

yang dimana masing-masing ruangan tersedia *ac* , sofa yang nyaman , ruangan kedap suara , tombol untuk memanggil pelayan , tv led, 2 buah *mic* dengan kabel yang panjang, *Touchscreen monitor karaoke*.

### **Penerapan Pelayanan Prima di Happy Puppy Karaoke Bogor**

Penerapan Pelayanan prima di Happy Puppy Karaoke Bogor bertujuan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, itu merupakan hal yang sangat penting karena berdampak pada profitabilitas perusahaan. Karaoke keluarga harus memperhatikan mutu pelayanan terbaik sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan. Dengan pengelolaan dan pelayanan prima, maka akan memberikan nilai tambah perusahaan serta memberikan kepuasan pelanggan. Tidak semua karaoke keluarga dapat memberikan tingkat kepuasan yang sama. Hal itu bisa dirasakan dari pelayanan jasa yang diberikan dalam pelayanan prima. Beberapa karaoke keluarga saling berebut untuk memberikan pelayanan terbaik agar dapat menciptakan citra yang baik di mata konsumen.

Menurut ( Freddy, 2017) Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan.

Menurut (Daryanto dan Setyabudi, 2014) unsur-unsur pelayanan prima terdiri dari:

1. Penampilan.

Personal dan fisik sebagaimana layanan *front office* memerlukan persyaratan seperti; wajah harus menawan, badan harus tegap atau tidak cacat, tutur bahasa menarik, *familiar* dalam perilaku, penampilan penuh percaya diri dan busana harus menarik.

2. Tepat waktu dan janji.

Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji.

3. Kesiediaan melayani.

Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.

4. Pengetahuan dan keahlian.

Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian.

5. Kesopanan dan ramah tamah.

Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan *social* rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.

6. Kejujuran dan kepercayaan.

Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat digunakan sebagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran. Jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam bentuk pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari segi kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang dapat dipercaya dari segi sikapnya, dari tutur katanya, menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas.

7. Kepastian hukum.

Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai surat legitimasi atau berupa kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK dan lain-lain bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.

8. Keterbukaan.

Secara pasti bahwa setiap urusan atau kegiatan yang memerlukan izin maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur - unsur kesederhanaan dan kejelasan informasi kepada masyarakat.

#### 9. Efisiensi.

Dari setiap pelayanan dari berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta hasil kualitas yang tinggi.

#### 10. Biaya.

Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### 11. Tidak Rasial.

Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukaan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan luas dan merata.

#### 12. Kesederhanaan.

Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan praktek kerja langsung pelayanan prima yang dilakukan Happy Puppy Karaoke Bogor sudah memenuhi standar dan beberapa sesuai dengan teori yang mana seluruh staff yang ada di perusahaan menerapkan langsung kepada konsumen. Salah satu contoh penerapan pelayanan prima yang dilakukan adalah sebagai berikut :

##### 1. Penampilan

- b. Setiap staff yang bertugas baik di front office maupun backoffice sangat memperhatikan etika dan kerapihan dalam berpenampilan.
- c. Setiap kasir yang bertugas selalu mengikat rambut dengan rapih dengan SOP yang diberlakukan perusahaan.

##### 2. Kesiediaan melayani.

- a. Setiap staff yang bertugas pada Happy Puppy Karaoke Bogor selalu melayani setiap konsumen yang datang tanpa membedakan satu sama lain.
- b. Menyambut konsumen dengan senyum dan menyapa dengan hangat.
- c. Memastikan segala kebutuhan dan keinginan konsumen terpenuhi dengan benar.
- d. Selalu sigap melayani dalam kondisi apapun.
- e. Tutur kata dan sopan santun yang baik.

##### 3. Tersedia personel yang baik

Dalam melakukan penerapan pelayanan prima dibutuhkan juga personel atau para staff yang baik. Di Happy Puppy sendiri setiap staff sangat baik, ramah, bertanggung jawab juga mampu bekerjasama dalam tim dengan baik. Para staff tidak sungkan untuk membantu dan membimbing bawahannya atau pun anggota baru dalam tim.

##### 4. Pengetahuan dan Keahlian

Setiap staff pada divisi masing – masing memiliki kemampuan kinerja yang baik dengan keahlian yang sudah handal pada bidangnya. Setiap anggota mampu melakukan menyelesaikan tugas dengan baik sesuai dengan keahliannya.

#### **Kelemahan – Kelemahan Bisnis Jasa Happy Puppy Karaoke Bogor.**

Dalam menjalankan setiap bisnis tentu akan selalu ada hambatan – hambatan yang harus dilalui dalam menjalankan bisnis tersebut, demikian pun dalam bisnis jasa pada bidang karaoke. Walaupun prospeknya sangat besar, bisnis karaoke ini juga mempunyai hambatan dan kelemahan. Di antaranya yaitu:

1. Jenis bisnis ini memerlukan modal yang cukup besar
2. BEP (Break Even Point) atau titik impas saat modal dan pendapatan tidak terjadi kerugian maupun keuntungannya juga relatif cukup lama, bergantung pada strategi bisnis yang dijalankan.

3. Perlu perhitungan modal yang cermat, agar diperoleh keuntungan maksimal.
4. Adanya stigma yang terkadang kurang baik, karena bisnis karaoke identik dengan bisnis hiburan yang rawan dimanfaatkan sebagai ajang kegiatan lain, seperti misalnya prostitusi, konsumsi minuman keras, peredaran narkoba dan lain sebagainya.
5. Pesaingan bisnis yang kuat.

#### **Cara Mengatasi Kelemahan – Kelemahan Bisnis Jasa Happy Puppy Karaoke Bogor**

Dengan mengetahui berbagai hambatan yang ada dalam menjalankan bisnis jasa dalam bidang karaoke kita dapat mengatasi kelemahan – kelemahan tersebut dengan cara berikut ini :

1. Memanfaatkan peluang yang dimiliki salah satunya yaitu *brand image* yang dimiliki oleh Happy Puppy sudah cukup melekat dikalangan masyarakat terutama masyarakat yang memiliki kegemaran berkaraoke. Dengan begitu memudahkan Happy Puppy dalam melakukan promosi untuk menarik minat konsumen. Karena sudah banyak konsumen yang mengenal Happy Puppy Karaoke.
2. Dalam membangun bisnis jasa ini memerlukan modal yang besar tetapi akan sebanding dengan prospek yang didapat. Selain itu kita juga dapat mencari tambahan modal kepada para investor untuk meringankan biaya modal pendirian bisnis tersebut.
3. Dalam membangun bisnis ini diakui memang *break even point* perusahaan cukup lama tetapi kita dapat mengatasinya dengan melakukan strategi bisnis yang baik salah satunya promosi, melakukan promosi melalui berbagai media baik *media social* maupun brosur yang diberikan saat konsumen datang, memberikan *voucher free room* kepada beberapa konsumen tetap dengan minimal transaksi yang dapat membuat konsumen tersebut datang kembali dengan memanfaatkan *voucher* tersebut.
4. Desain interior yang dimiliki oleh Happy Puppy Karaoke juga memiliki kelebihan tersendiri dengan beragam atmosphere ruang yang tematik dengan desain yang menarik. Selain itu untuk sound system karaoke juga memiliki keunggulan dimana Happy Puppy menggunakan audio yang menghasilkan suara cukup jernih, dengan technology system yang modern mulai dari *touch screen monitor* pada *bank audio* sehingga memudahkan para konsumen dalam memilih lagu.
5. Pilihan lagu pada Happy Puppy Karaoke juga cukup lengkap dan selalu menyediakan lagu – lagu terbaru karena sangat peduli akan kepuasan konsumen, dengan koleksi lebih dari 100.000 lagu sampai yang terbaru dan tersedia dalam 7 database Negara, menjadikan pengunjung leluasa melakukan pemilihan lagu.
6. Menepis stigma *negative* dengan membangun citra bisnis hiburan karaoke berbasis karaoke keluarga. Melarang adanya pemandu lagu pada setiap *outlet*.

#### **PENUTUP**

Pelayanan prima memiliki peranan yang cukup besar sebagai sarana untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen. Selain itu pelayanan prima dapat diterapkan oleh seluruh staf di perusahaan sehingga dapat mempermudah proses penerapan pelayanan. Keunggulan dalam perusahaan jika menerapkan pelayanan prima dapat membantu menghasilkan kepuasan konsumen yang maksimal. Pelayanan prima pada Happy Puppy Karaoke Bogor dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sebagai salah satu bisnis jasa yang berjalan dalam bidang karaoke, Happy Puppy tentu mengedepankan *service* yang diberikan kepada konsumen agar terciptanya kepuasan konsumen yang maksimal. Dalam penerapannya seluruh *staff* harus memberikan jasa yang maksimal mulai dari *supervisor* hingga *office boy*. Terutama untuk kasir, bartender dan *waiters* yang bertatap muka langsung dengan konsumen untuk memnuhi segala keinginan konsumen dengan baik dan menyiapkan kalimat penawaran yang dapat menarik minat konsumen.
2. Citra bisnis jasa dalam bidang karaoke memang memiliki citra yang kurang baik karena sering kali dijadikan tempat prostitusi, konsumsi minuman keras, peredaran narkoba dan lain sebagainya. Namun Happy Puppy sendiri berusaha menepis citra

- buruk tersebut dengan membuat karaoke berbasis keluarga dan melarang adanya pemandu lagu pada setiap *outlet*.
3. Kelemahan – kelemahan dalam membangun bisnis ini pun dikatakan cukup berat karena menyangkut banyak hal salah satunya memerlukan modal yang cukup besar dan stigma *negative* masyarakat. Namun segala kelemahan tersebut tidak menjadi penghalang untuk maju dalam mendirikan bisnis jasa karaoke, dengan mengetahui segala kelemahan – kelemahan yang dimiliki kita dapat mencari cara untuk mengatasinya.
  4. Upaya yang dapat dilakukan untuk menangani kelemahan – kelemahan dalam bisnis hiburan karaoke adalah sebagai berikut :
    - a. Memulai bisnis dengan seminimalis mungkin dalam artian membuat *outlet* dengan ukuran menengah terlebih dahulu untuk awal pendirian, dan dengan meminta bantuan modal kepada para investor lain untuk menutupi segala kekurangan biaya dalam pendirian bisnis tersebut.
    - b. Menepis segala stigma *negative* dengan mendirikan karaoke berbasis keluarga dan melarang adanya pemandu lagu
    - c. Melakukan berbagai promosi baik di *social media* maupun dalam bentuk brosur dan *voucher free room* yang diberikan kepada pelanggan tetap dengan syarat dan ketentuan berlaku.
    - d. Desain interior setiap ruangan yang tematik dan kedap suara, ditambah dengan kelengkapan lagu terbaru dengan fasilitas yang modern dapat memudahkan konsumen saat menggunakan jasa karaoke.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Barata, A. 2014. *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- [2] Buchari Alma. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- [3] Daryanto, Ismanto, B. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang : Gava Media.
- [4] Fandy, T. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset.
- [5] Fandy, T. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- [6] Freddy, R. 2017. *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- [7] Khairul, M. 2012. *Hakikat dan Pelayanan Prima*. Jakarta : Chama Digit.
- [8] Kotler, P., Amstrong, G. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi13. Jilid1. Jakarta : Erlangga.
- [9] Lovelock, C., & Wirtz, J. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif*. Edisi 7. Jakarta : Erlangga
- [10] Lupiyoadi, R. . 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Jakarta : Salemba Empat.
- [11] Lupiyoadi, R. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- [12] Lupiyoadi, R. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat.
- [13] Mukarom, Z., & Muhabubdin, W. L. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: C.V Pustaka Setia.
- [14] Rahmayanty, N. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima, edisi pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [15] Zulkarnain wildan dan sumarsono, 2018. *Manajemen dan etika perkantoran praktik pelayanan prima*. Bandung : PT remaja rosda karya.
- [16] Morita, M. and Harni, B., 2006. Kajian Motivasi Kerja dan Produktivitas Karyawan. *Jurnal Ilmiah Kesatuan (JIK)*, 8(2), pp.12-18.
- [17] Hidayat, L. and Marlina, T., 2016. Analisis Perbandingan Persepsi Masyarakat Kota Bogor Pada Kinerja Perbankan Syariah Dan Perbankan Konvensional. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 4(3), pp.174-182.
- [18] Nurendah, Y., Morita, M. and Tabita, N., 2021, December. STRATEGIES OF

IMPROVING THE PERFORMANCE AND COMPETITIVE ADVANTAGES OF SMEs IN TECHNOLOGY-BASED PACKAGING INNOVATION AND MARKETING TO STIMULATE THE DEVELOPMENT OF SMEs PRODUCTS IN BOGOR. In *International Conference on Global Optimization and Its Applications 2021* (pp. 14-14).

- [19] Morita, M. and Sastra, H., 2018. Pelatihan Penyusunan Layout Pada Retailer Giant Botani Square. *Jurnal Abdimas*, 2(1), pp.074-077.
- [20] Damayanti, R. and Cahyani, N., 2021, December. The Effect Of Electronic Word Of Mouth And Brand Image On The Decision To Use E-Commerce Shopee Services Case Study Of Shoppe Customers In Bogor City. In *International Conference on Global Optimization and Its Applications 2021* (pp. 242-242).
- [21] Natalia, M.T. and Cahyani, N., 2017. PENGARUH MODAL KERJA, PENJUALAN, DAN EFEKTIVITAS PERUSAHAAN TERHADAP PROFITABILITAS. In *National Seminar on Small Medium Enterprises* (pp. 62-63).
- [22] Mashadi, M. and Suardy, W., 2020. Peningkatan Strategi Marketing Bagi Pelaku UMKM Kota Bogor. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 1(2), pp.191-200.
- [23] Gendalasari, G.G. and Triandi, T., 2018. Potret Kinerja UMKM Sepatu Di Bogor Dalam Berkompetisi Pada Perekonomian Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 6(2), pp.102-108.
- [24] Mulianita, A., Sutarti, S. and Triandi, T., 2019. Pengaruh Dewan Komisaris Dan Komite Audit Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Yang Terdaftar Di Bank Indonesia. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 7(1), pp.219-223.
- [25] Dwiharyadi, A, Rossieta, H, Djakman, CD & Pamungkas, B 2020, DOES THE AGENCY PROBLEM MITIGATE EFFECTS OF PROCUREMENT EXPENDITURES ON LOCAL GOVERNMENT PERFORMANCE? EVIDENCE FROM INDONESIA. in *Emerging Issues in Economics of Development, Business and Finance*. Nova Publisher.