

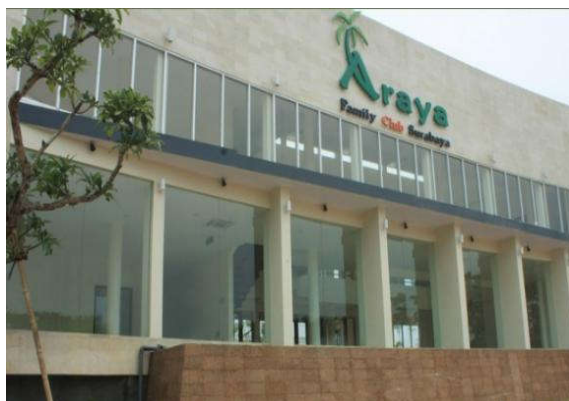
BAB III

PEMBAHASAN

A. Tinjauan Umum

1. Profil Perusahaan

ARAYA FAMILY CLUB didalam naungan PT ANUGERAH BENARA ABADI JAYA yang termasuk dalam *MEMBER OF ARAYA GROUP*. ARAYA FAMILY CLUB adalah sebuah pusat kebugaran, relaksasi, dan rekreasi baru yang berada di Surabaya Timur, tepatnya di perumahan Galaxi Bumi Permai B1 – 12A Surabaya. Araya Family Club telah resmi beroperasi sejak tanggal 18 Maret 2010. Sebagai sebuah *family club* yang baru, dapat dikatakan bahwa Araya Family Club tergolong sukses dalam memanjakan dan memenuhi harapan para *member* dan *guest* akan *club* yang ideal—dalam hal ini club yang mampu memberikan fasilitas, pelayanan, dan suasana yang memuaskan.



Sumber : Araya Family Club (2016)

Gambar 3.1 Depan Lokasi Araya Family Club

Visi dan Misi Perusahaan

Visi :

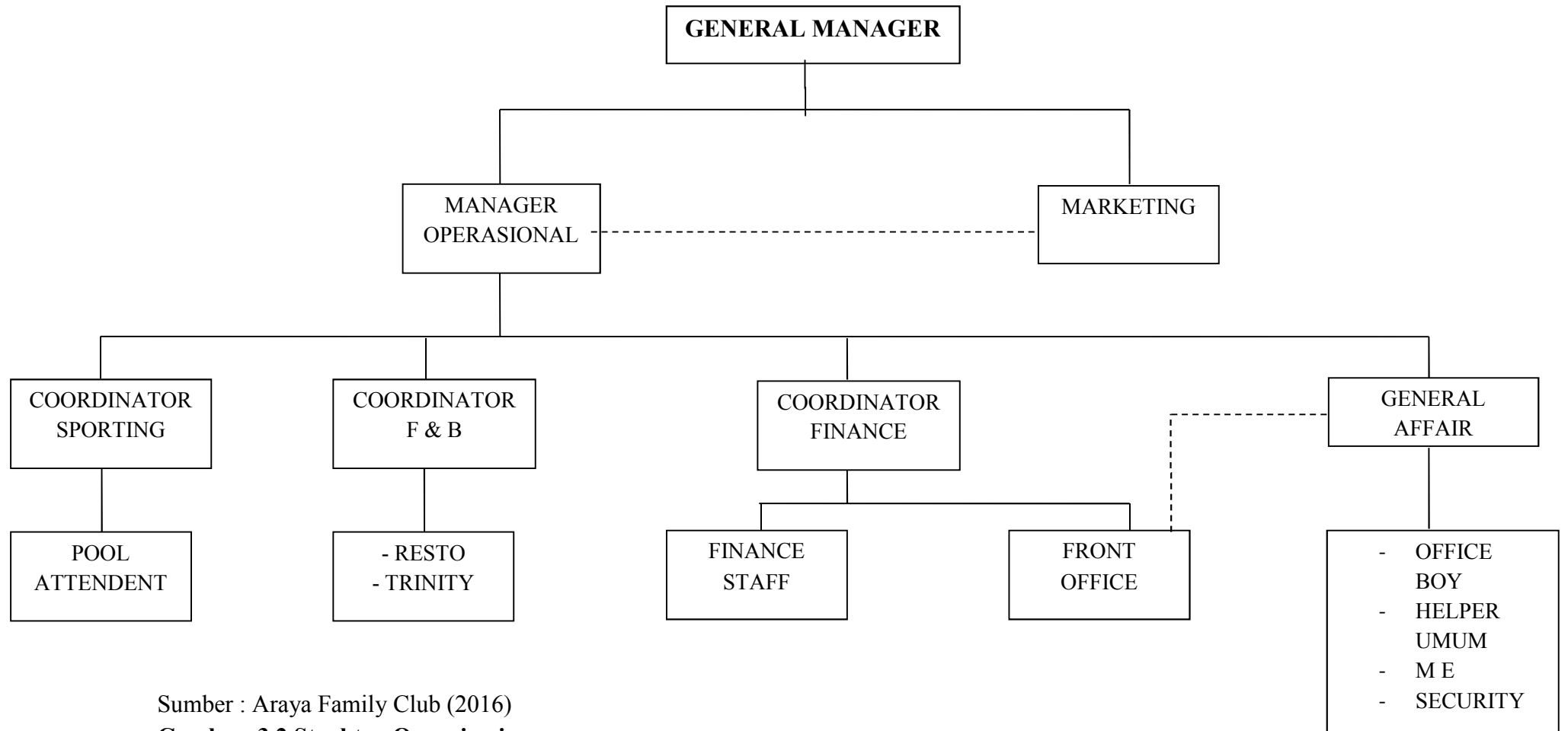
Membangun *brand* Araya Family Club menjadi sebuah brand yang dikenal eksklusif, dengan pelayanan yang *elegant*, dekat dengan *customer* dan menjadi tempat persewaan *venue* yang memiliki nilai jual tinggi.

Misi :

Meningkatkan penjualan dengan melakukan penetrasi pasar di luar dan di dalam (warga Araya Family Club), dengan cara membangun jembatan komunikasi dengan *customer* serta dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik disertai fasilitas yang memadai.

2. Struktur Organisasi

Untuk menjamin kesuksesan di dalam suatu perusahaan yang sedang berkembang dan mempunyai karyawan yang cukup banyak, maka sangat diperlukan adanya struktur organisasi. Struktur organisasi merupakan kerangka (*framework*) pemberian tanggung jawab fungsional kepada unit-unit organisasi yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi terjalin koordinasi tiap bagian, sehingga terdapat kerjasama yang baik. Struktur organisasi Araya Family Club Surabaya dibawah.



Sumber : Araya Family Club (2016)

Gambar 3.2 Struktur Organisasi

Job Description

1. General Manager

- a. Memimpin perusahaan dan menjadi motivator bagi karyawannya
- b. Mengelola operasional harian perusahaan
- c. Merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasi, mengawasi dan menganalisis semua aktivitas bisnis perusahaan
- d. Mengelola perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan
- e. Merencanakan, mengelola dan mengawasi proses penganggaran di perusahaan
- f. Merencanakan dan mengontrol kebijakan perusahaan agar dapat berjalan dengan maksimal
- g. Memastikan setiap departemen melakukan strategi perusahaan dengan efektif dan optimal
- h. Mengelola anggaran keuangan perusahaan
- i. Memutuskan dan membuat kebijakan untuk kemajuan perusahaan
- j. Membuat prosedur dan standar perusahaan
- k. Membuat keputusan penting dalam hal investasi, integrasi, aliansi dan investasi
- l. Merencanakan dan mengeksekusi rencana startegis perusahaan jangka menengah dan jangka panjang untuk kemajuan perusahaan

m. Menghadiri pertemuan, seminar, konferensi maupun pelatihan

2. *Manager Operasional*

- a. Mengawasi pengelolaan pelaksanaan kegiatan perusahaan.
- b. Mengawasi pengelolaan pelaksanaan *project*.
- c. Mengelola pelaksanaan kegiatan perencanaan pelelangan.
- d. Melakukan koordinasi kerja harian.
- e. Melaksanakan jadwal dan kegiatan pelelangan.
- f. Mengecek status kegiatan pelaksanaan *project*.
- g. Melakukan pengecekan ketiap-tiap PIC.
- h. Menjaga konsistensi pekerjaan.
- i. Mendapatkan laporan harian dari *finance project*
- j. Melakukan pembayaran terhadap semua kegiatan *project*
(proses lelang, pelaksanaan dan penagihan)
- k. Melakukan pembayaran terhadap semua kebutuhan kantor
(pembelian ATK, Pembelian dan perawatan printer dan komputer dan kebutuhan lembur)
- l. Pembuatan *Purchase Order* kepada *supplier*
- m. Pembuatan Pengajuan Keuangan *Project*
- n. Melakukan evaluasi – evaluasi keuntungan

3. *Marketing*

- a. Menentukan harga jual, produk yang akan *dilaunching*, jadwal kunjungan serta sistem promosi untuk memastikan tercapainya target penjualan.
- b. Memonitor perolehan *order* serta merangkumkan *forecast* untuk memastikan kapasitas produksi terisi secara optimal.
- c. Memonitor jumlah *stock* seluruh Dept. *Sales&Marketing* untuk memastikan umur *stock* perusahaan tidak melebihi target yang telah ditentukan.
- d. Menganalisa dan mengembangkan strategi marketing untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan area sesuai dengan target yang ditentukan.
- e. Menganalisa dan memberikan arah pengembangan *design&warna*, untuk memastikan pengembangan produk sesuai dengan kebutuhan *customer*.
- f. Melakukan evaluasi kepuasan pelanggan dari hasil *survey* seluruh *sales team* untuk memastikan tercapainya target kepuasan pelanggan yang ditentukan.
- g. Menerapkan budaya, sistem, dan peraturan intern perusahaan serta menerapkan manajemen biaya, untuk memastikan budaya perusahaan dan sistem serta peraturan dijalankan dengan optimal.

4. *General Affair*

- a. Mengawasi dan memantau semua kegiatan / pekerjaan yang ada di bawah departemen *General Affair* / GA. Diantaranya Pengadaan alat tulis kantor, kendaraan, dan termasuk pemeliharaan gedung dibidang pelayanan *public* dibidang perusahaan berjalan efektif dan efisien sesuai dengan prosedur dan standar perusahaan untuk menunjang kinerja departemen lain
- b. *Koordinator Finance dan Accounting*
- c. Mengawasi pelaksanaan administrasi dan akuntansi sehari-hari yang dijalankan oleh beberapa akuntan—mulai dari pengumpulan dan pemilahan bukti transaksi, penghitungan, hingga input data ke dalam sistem sesuai prosedur yang telah ada.
- d. Melakukan *review* harian terhadap akun kas, *review* mingguan terhadap akun piutang dan utang, serta review bulanan untuk semua akun.
- e. Mengawasi pengumpulan data dan perhitungan *cost* diproduksi telah sesuai dengan metode yang ditentukan (saat itu memakai *standard costing*.)
- f. Melakukan rekonsiliasi atas semua akun (nominal dan permanent) setiap menjelang tutup buku.
- g. Memastikan laporan kas harian, mingguan dan laporan arus kas bulanan yang dibuat oleh *cash accountant* sudah akurat.

Memastikan laporan piutang dan utang mingguan sudah akurat.
Memastikan laporan persediaan harian dan mingguan telah akurat. Memastikan laporan aktiva tetap bulanan telah akurat.
Dan memastikan semua laporan tersebut telah sesuai dengan standar akuntansi yang ada.

- h. Mengkoordinasikan proses penyusunan dan penyajian laporan keuangan untuk kebutuhan internal (manajemen) serta mempresentasikannya sewaktu-waktu bila pihak manajemen membutuhkan.
- i. Menyusun dan menyajikan laporan keuangan untuk asersi manajemen untuk pihak luar, baik komersial maupun fiscal (Laporan Laba-Rugi, Neraca, Laporan Perubahan Modal, dan Laporan Arus Kas) secara tahunan.
- j. Memberikan *support* dan assistensi yang maksimal bagi semua bagian di dalam perusahaan terkait dengan masalah administrasi, data, serta analisa laporan keuangan, guna pencapaian target dan tujuan perusahaan secara keseluruhan.
- k. Mengawasi dan mengkoordinasikan penumpulan data, bukti transaksi hingga pelaporan pajak perusahaan (untuk semua jenis pajak).
- l. Memberikan asistensi dan *support* yang efektif bagi *auditorindependent* dan pemeriksa dari Dirjen Pajak bila dibutuhkan.

- m. Memberikan *training*, pengarahan, panduan, dan bimbingan bagi semua staf di bagian *accounting* terkait hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan dan perusahaan sehari-hari— agar bisa menjalankan tugas dan fungsi seperti yang diharapkan oleh perusahaan.
- n. Menjadi *role-model* dan mentor bagi semua staf di bagian *accounting*.

5. *Finance Staff*

- a. Melakukan pengaturan administrasi keuangan perusahaan.
- b. Menyusun dan membuat laporan keuangan perusahaan.
- c. Menyusun dan membuat laporan perpajakan perusahaan.
- d. Menyusun dan membuat anggaran pengeluaran perusahaan secara periodik (bulanan atau tahunan).
- e. Menyusun dan membuat anggaran pendapatan perusahaan secara periodik (bulanan atau tahunan).
- f. Menyusun dan membuat surat-surat yang berhubungan dengan perbankan dan kemampuan keuangan perusahaan.

6. *Front Office*

- a. Mensupervisi dan memastikan semua team operasional memberikan pelayanan terbaik bagi *customer*.
- b. Memastikan tersedia handuk bersih.

- c. *Controlling* penggunaan listrik.
- d. Memastikan alat-alat kerja kasir bisa digunakan.
- e. Memastikan uang modal sesuai dengan jumlahnya.
- f. Bekerjasama dengan Tri M mengenai kebersihan AFC.
- g. Memastikan security di posisi yang sudah ditentukan.
- h. Menyusun *cashier declaration*
- i. Sebagai *promoter* produk-produk yang ada
- j. Memposting transaksi penjualan ke sistem
- k. Menangani keluhan pelanggan baik lisan maupun tertulis

7. *Coordinator Sporting*

- a. Mengatur, mengembangkan, dan mempertahankan ditugaskan program olahraga rekreasi, termasuk pembinaan dan tanggung jawab mengajar, dan perencanaan untuk kegiatan tim .
- b. Merekrut, mempekerjakan, mengawasi, melatih, dan mengevaluasi siswa dan staf sebagai ditugaskan .
- c. Mengatur, mengembangkan, dan mempertahankan ditugaskan program olahraga rekreasi, termasuk pembinaan dan tanggung jawab mengajar, dan perencanaan untuk kegiatan tim .
- d. Merekrut, mempekerjakan, mengawasi, melatih, dan mengevaluasi siswa dan staf sebagai ditugaskan .

- e. Menilai kebutuhan dan minat, merekomendasikan program yang akan dilakukan, mengevaluasi setelah musim berakhir, dan membuat rekomendasi untuk perubahan yang diperlukan.
- f. Menilai kebutuhan dan minat, merekomendasikan program yang akan dilakukan, mengevaluasi setelah musim berakhir, dan membuat rekomendasi untuk perubahan yang diperlukan.
- g. Merencana untuk setiap olahraga dalam program ditugaskan, mengatur semua kompetisi, liga, dan pendaftaran, dan menyediakan fasilitas yang diperlukan, peralatan, perlengkapan, kebutuhan medis, dan tenaga untuk mengoperasikan program.
- h. Mengembangkan publisitas untuk setiap olahraga dan musim melalui berbagai teknik media, termasuk situs *web* dan kalender promosi, dan bekerja dengan kampus dan luar kampus kelompok untuk menghasilkan partisipasi siswa untuk program ditugaskan .
- i. Mengembangkan dan berpartisipasi dalam lokakarya, klinik, dan *in-service* pelatihan yang berkaitan dengan kegiatan olahraga / rekreasi, dan menghadiri pertemuan profesional organisasi olahraga rekreasi .
- j. Mengawasi semua aspek manajemen risiko, keselamatan, dan kesejahteraan fasilitas dan peserta olah raga, memanfaatkan pengetahuan sendiri tentang perawatan dan pencegahan cedera atletik .

- k. Mengawasi kendaraan departemen, termasuk penjadwalan untuk pemeliharaan rutin, tahunan inspeksi/pendaftaran dan mengelola kendaraan pengganti sebagai ditugaskan.
- l. Melakukan tugas terkait seperti yang diberikan.

8. *Pool Attendant*

- a. Mengamati dan patroli kolam renang dan memberlakukan peraturan keselamatan .
- b. Membantu perenang dari air ketika dalam bahaya.
- c. Memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar prosedur hotel dan atribut merek operasi.
- d. Menyambut semua tamu pada saat kedatangan, mendistribusikan handuk, menawarkan bantuan dengan tempat duduk, dan memberikan layanan tamu yang konsisten, melebihi harapan tamu, dan menyediakan semua layanan pendukung lainnya.
- e. Berpengetahuan kolam renang fasilitas seperti panjang dan kedalaman semua kolam, berapa banyak lap yang diperlukan untuk membuat lengkap mil dalam meter dan kaki dan lain lain
- f. Bersedia untuk mengambil kepemilikan semua permintaan tamu dan keluhan, cobalah untuk menyelesaikan masalah segera dan tindak lanjut untuk memastikan kepuasan para tamu.

- g. Mengidentifikasi dan melaporkan cacat di seluruh kolam renang dan spa, memberitahukan *supervisor* dan departemen terkait segera bahaya, cedera, peralatan atau proses yang berpengaruh negatif terhadap operasi .
- h. Pastikan kolam renang dan area klub kesehatan lengkap bersih sewaktu-waktu dan melaporkan setiap masalah pemeliharaan untuk departemen teknik .
- i. Pastikan kolam renang yang menyapu dan disiram turun dan bahwa semua furnitur di tempat yang benar, ketika menyiapkan di pagi hari .
- j. Pengetahuan tentang bahaya keamanan dan tindakan pencegahan keamanan yang diperlukan cukup untuk dapat membangun lingkungan kerja yang aman bagi diri dan orang lain .
- k. Pengetahuan berenang peralatan renang yang cukup untuk dapat melakukan pekerjaan pemeliharaan kecil pada peralatan .
- l. Bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan kolam renang dan fasilitas termasuk meluruskan dan susun kursi, mengumpulkan handuk kotor dan sampah, bergerak kursi, handuk, menggantikan bendera, tanda-tanda dan pembersihan.
- m. Memfasilitasi dan mempertahankan program keselamatan kolam renang yang konsisten, pelatihan, dan dokumentasi untuk menjamin keamanan secara keseluruhan tamu di area kolam .

- n. Bekerja sama dengan departemen lain yang penting untuk memastikan pengalaman tamu positif .

9. *Coordinator F & B (Food and Beverage)*

- a. Membantu dalam mengontrol dan menganalisis tingkat kualitas produk dan layanan, kepuasan tamu, merchandising dan pemasaran, biaya operasi dan sanitasi.
- b. Membangun dan memelihara hubungan karyawan yang efektif
- c. Mengembangkan rencana pelatihan formal dan melakukan pada sesi pelatihan kerja bagi karyawan *Food&Beverage Department*.
- d. Membantu dengan penyusunan menu baru dan daftar minuman
- e. Menghadiri dan berkontribusi untuk pertemuan Makanan & minuman mingguan departemen.
- f. Menginformasikan Departemen *Food&Beverage* setiap hari dari semua informasi yang relevan mengenai hal-hal operasional.
- g. Mengawasi persiapan, presentasi dan layanan dari makanan dan minuman produk untuk memastikan kualitas tertinggi sepanjang waktu.

10. *Cleaning Service*

- a. Membersihkan kantor dan lingkungan Kantor.

- b. Memelihara tanaman.
- c. Membersihkan kamar mandi.
- d. Membantu menyediakan keperluan setiap karyawan.

11. Security Intern

- a. Menjaga keamanan area *indoor* AFC.
- b. Membantu merapikan alat-alat fitness setelah closing.
- c. Membantu pengawasan kolam renang.

3. Bidang Usaha

Araya Family Club adalah perusahaan yang bergerak dibidang *sport*, selain di bidang *sport* Araya Family Club juga menyediakan *Trinity Room (indoor party)* yang dapat dipergunakan sesuai dengan kebutuhan : untuk pesta, pameran, dan acara-acara lainnya. Apabila ingin mengadakan *outdoor party*, maka Araya Family Club menyediakan *Romantic Poolside* untuk mendukung acara.

Untuk menggunakan fasilitas di Araya Family Club, dapat mendaftar sebagai *member* dengan sifat keanggotaan yang tidak mengikat. Araya Family Club menyediakan berbagai pilihan alternatif *membership*. Persyaratan menjadi member adalah *customer* menulis *form* pendaftaran *member*, memberikan KTP/SIM untuk di *fotocopy* guna melengkapi data diri member dan penulis menyetik ulang pada system. Adapun pembayarannya bisa dengan memakai

kartu kredit, kartu debit dan secara tunai. Dan mentaati peraturan yang berlaku selama masih di Area Araya Family Club.

Araya Family Club yang terletak di Surabaya Timur, juga mempunyai bidang usaha lainnya guna mendukung kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan :

- a. *Fitness Center* adalah fasilitas Araya Family Club yang paling diunggulkan. Fasilitas *fitness center* didukung oleh alat-alat yang paling *up to date* dan terdepan dikelasnya serta berkualitas tinggi, sehingga para *member* akan mendapatkan hasil *exercise* yang optimal. Fasilitas pendukung *fitness center* pun tidak kalah menariknya. Para *member* dapat menggunakan fasilitas *locker*, handuk dan sauna.



Sumber : Araya Family Club (2016)

Gambar 3.3 *Fitness Center*

- b. *Swimming Pool*

Swimming Pool adalah fasilitas yang paling tepat untuk dinikmati bersama keluarga atau rekan-rekan. *Swimming Pool* di Araya Family Club didesain dengan cantik, didukung dengan suasana alam yang nyaman dan asri. Pada

kolam untuk dewasa terdapat *hydrojet* yang dapat dinikmati, ditemani oleh aneka sajian dan minuman nikmat yang dijual di *Pool Bar* Araya Family Club. Selain itu area *Pool Side* juga lokasi yang tepat untuk *Outdoor Party*, yang tentunya menambak semarak acara.

Sumber : Araya Family Club (2016)

Gambar 3.4 Kolam Renang

b. Aerobic Class

Aerobic Class di Araya Family Club dipimpin oleh *instructure* berpengalaman dan profesional, dengan berbagai kelengkapan alat untuk memenuhi bermacam-macam jenis gerakan dalam *aerobic class* itu sendiri. Segmentasi market dari *aerobic class* itu sendiri menysasar kepada ibu-ibu maupun mahasiswi yang ada di Surabaya.

c. Rental Venue

Araya Family Club juga menyewakan *venue* seperti *Trinity Room* (*Party*) pada momen tertentu Araya Family Club juga mengadakan



dan *event* yang menarik, yang dapat dipergunakan sesuai dengan kebutuhan: untuk pesta, pameran, dan acara-acara lainnya.



Sumber : Araya Family Club.(2016)

Gambar 3.5 Trinity Room

B. Pembahasan

Prosedur pelayanan prima pada *customer* di Araya Family Club Surabaya adalah seperti:

1. Prosedur Pelayanan pada *customer* yang menjadi anggota di Araya Family Club Surabaya adalah sebagai berikut :

a. Registrasi baru

Customer yang pertama kali ingin melakukan pendaftaran baru atau orang baru yang ingin bergabung menjadi *member* dengan menggunakan fasilitas di Araya Family Club kemudian langsung mengisi formulir pendaftaran yaitu :

1) Tipe *member*

Jenis *member* yang ada di Araya Family Club tersebut diantaranya adalah *single* yang mengartikan bahwa *type* yang hanya untuk digunakan satu orang saja, sedangkan *type couple* mengartikan bahwa tipe yang bisa digunakan untuk dua orang atau berpasangan

2) Type Grup

Jenis *member* yang ada di Araya Family Club yang terbagi menjadi 3 grup, setiap grup ada persyaratan yang berbeda yaitu :

- a) Grup warga atau penghuni Araya ada harga khusus atau *discount* dan persyaratan yang ditentukan oleh pihak manajemen: membawa KTP yang sudah berdomisili Galaxy Bumi Permai dan membawa surat keterangan BPL (Bukti Pembayaran Kebersihan).
- b) Grup umum tidak harga khusus tetapi memakai harga normal dengan persyaratan membawa *fotocopy* KTP.
- c) Grup pelajar yaitu juga ada harga khusus untuk pelajar guna mempermudah dan menyesuaikan isi kantong pelajar ataupun mahasiswa dengan persyaratan maksimal pendidikan S1 dan membawa kartu pelajar yang masih aktif.

b. Fasilitas

Fasilitas-fasilitas dan produk di Araya Family Club antara lain :

1. *Swimming pool* adalah fasilitas kolam renang yang paling tepat untuk dinikmati bersama keluarga atau rekan-rekan. *Swimming Pool* di Araya Family Club didesain dengan cantik, didukung dengan suasana alam yang nyaman dan asri dan minuman nikmat yang dijual di *Pool Bar* Araya Family Club.

Tabel 3.1 Price List Membership Swimming

Swimming Pool	Towel	Non Towel
Monthly Membership	Rp. 280.000	Rp. 223.000
3 Months Membership	Rp. 665.000	Rp. 635.000
6 Months Membership Free 1 Month	Rp. 1.470.000	Rp. 1.410.000
12 Months Membership Free 2 Month	Rp. 2.650.000	Rp. 2.530.000

Sumber: Araya Family Club (2016)

- a) *Fitness Center* yang didukung oleh alat-alat yang paling *up to date* dan terdepan dikelasnya serta berkualitas tinggi, sehingga para member akan mendapatkan hasil *exercise* yang optimal dan terdapat sauna yang tersedia di ruang ganti.

Tabel 3.2 Price List Membership Fitness

Fitness	Towel	Non Towel
Monthly Membership	Rp. 299.000	Rp. 289.000
3 Months Membership	Rp. 855.000	Rp. 825.000
6 Months Membership Free 1 Month	Rp. 1.885.000	Rp. 1.825.000
12 Months Membership Free 2 Month	Rp. 3.410.000	Rp. 3.290.000

Sumber: Araya Family Club Surabaya (2016)

b) *Aerobic Class* di Araya Family Club dipimpin oleh *instructure* berpengalaman dan professional, dengan berbagai kelengkapan alat untuk memenuhi bermacam-macam jenis gerakan dalam *aerobic class* itu sendiri.

Tabel 3.2 Price List Membership Aerobic

Aerobic Class	Price	Keterangan
Silver	Rp. 150.000	8X Pertemuan
Gold	Rp. 200.000	12X Pertemuan
Platinum	Rp. 299.000	Everyday

Sumber: Araya Family Club.(2016)

c. Lama anggota yaitu masa atau waktu anggota untuk menggunakan fasilitas yang ada di Araya Family Club yang ditentukan oleh pendaftar sesuai keinginannya. Apabila

customer memilih masa atau waktu yang lebih lama seperti contoh memilih masa atau waktu 6 bulan mendapatkan *free* atau perpanjangan waktu selama 1 bulan lagi, jika 1 tahun mendapatkan durasi 2 bulan.

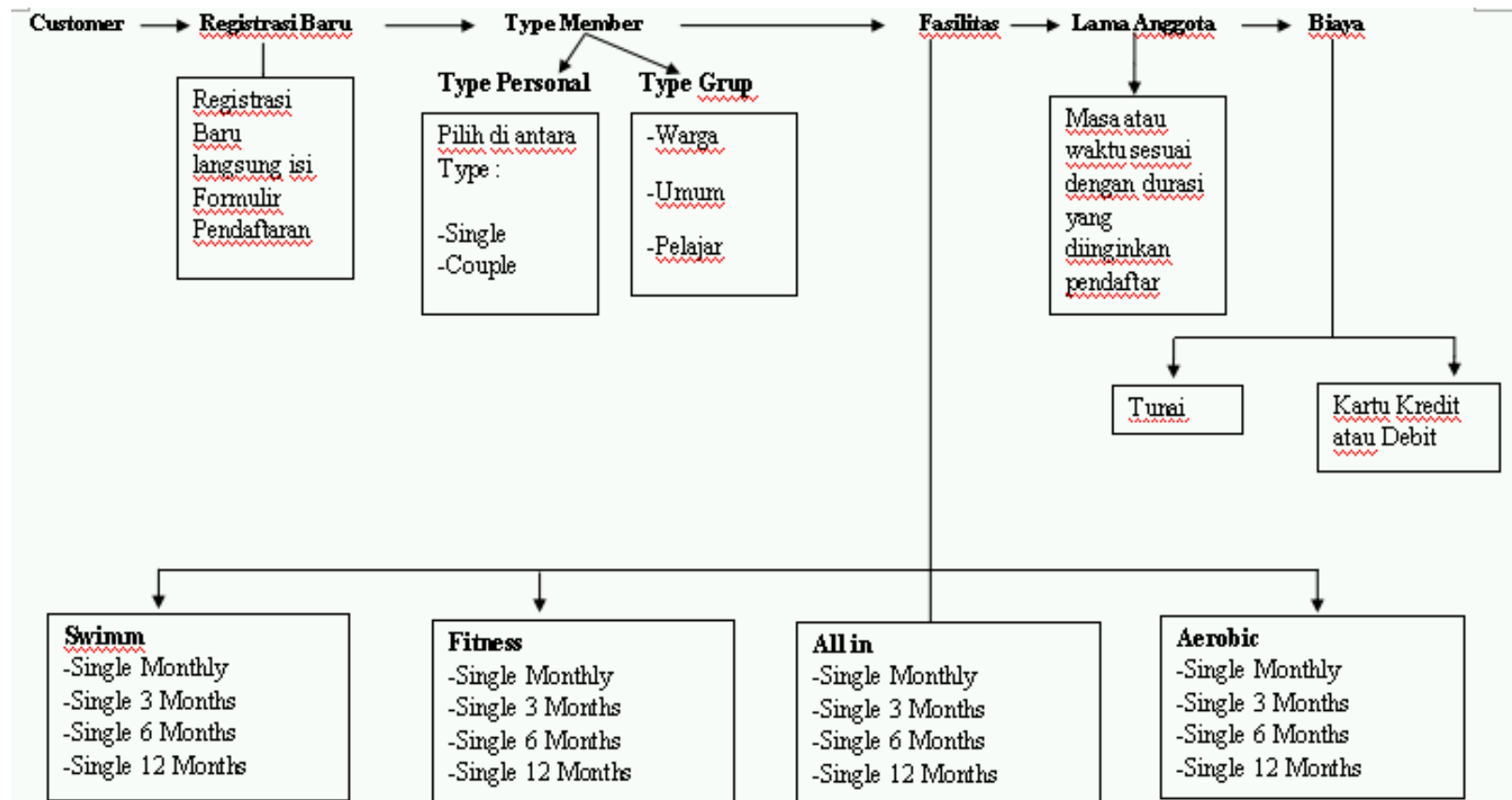
- d. Biaya untuk pembayaran pendaftaran *member* di Araya Family Club menerima pembayaran secara tunai, menggunakan EDC untuk pemakaian kartu kredit atau debit guna memudahkan *customer* untuk melakukan pembayaran.

Berdasarkan uraian prosedur pelayanan prima pada customer diatas dapat digambarkan sebagaimana pada Gambar 3.6

2. Prosedur pelayanan prima sehari-hari pada *customer* yang ada di Araya Family Club Surabaya yaitu :
 - a. *Greeting* bersikap menyambut tamu dengan hangat, tulus, berkesan kuat /semangat dengan salam dan sapaan seperti contoh : “Selamat Pagi Bapak/Ibu, dengan senyum yang tulus”
 - b. Menyapa dan menawarkan bantuan seperti : “Maaf, ada yang bisa saya bantu?”
 - c. Menjawab dan menjelaskan sesuai kebutuhan pelanggan dan membuat pelanggan percaya akan fasilitas yang kita tawarkan sehingga pelanggan tertarik untuk daftar.
 - d. Menawarkan bantuan kembali : “....., Apa lagi yang bisa saya bantu?”

- e. Mempersilahkan duduk ketika pelanggan menunggu dengan memberikan brosur.
- f. Memuji dengan jujur dan ramah seperti contoh : Terima kasih atas kesabaran Bapak/Ibu sudah menunggu”
- g. Dan tidak lupa mengucapkan “maaf” dan “terimakasih”

Dalam prosedur pelayanan prima di Araya Family Club Surabaya, secara garis besar sudah mengikuti langkah-langkah sesuai dengan pendapat Rahmayanty (2010:115). Masalah yang dialami penulis di Araya Family Club Surabaya yaitu ketika terjadi *miscommunication* antar staff, lupa untuk menyampaikan informasi yang bisa terjadi timbul complain dari customer ataupun member contoh ada informasi baru dari rekan kerja tetapi penerima informasi atau rekan kerja lupa untuk menyampaikan pada rekan kerja lainnya.



Sumber : Araya Family Club 2016

Gambar : 3.6 Flowchart