

PELAYANAN BERKUALITAS DALAM BISNIS JASA TRANSPORTASI

DEVI MARLITA
STMT Trisakti
devi.marlita@utt.co.id

ABI PRASIDI
STMT Trisakti
prasadsidi@gmail.com

ABSTRACT

In every part of life, the service activities happen naturally. Basically, giving service is the basic human needs to interact with others. The highest level of need for people now is getting service. This could happen because not many people want to serve others. Therefore, it is needed to build a mental of giving service. If the mental of service has been applied, then there will be no complaint from the customers in transportation industry. The study is to find out the quality of services in transportation industry. The study used the qualitative descriptive in library research. The service doers agree that different customers perform different characters who need to be treated differently.

Keywords: *service, transportation industry, the quality of services.*

Pendahuluan

Tidak dapat dipungkiri, bagi sebagian orang, pemahaman akan pelayanan hanya wajib dimiliki oleh mereka yang bergerak dalam bidang pekerjaan yang berhubungan dengan penjualan saja. Padahal ketika berinteraksi dengan sesama, manusia saling melayani, sehingga pelayanan wajib dilakukan oleh setiap orang dengan profesi dan disetiap bidang pekerjaan apapun. Dengan kata lain, tiap peristiwa pertemuan antara manusia yang satu dengan yang lain di manapun tempatnya dan apapun profesinya, pasti akan melibatkan aspek saling melayani.

Pelayanan yang berkualitas memfokuskan kita kepada hasil akhir yang akan dicapai, artinya, ketika kita mempunyai banyak pelanggan, maka, secara otomatis yang terfikir adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan berkualitas tinggi. Bahkan, dengan mudahnya kita mengambil simpulan bahwa pelanggan sangat puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Ada beberapa pendapat yang mengatakan bahwa pelayanan yang berkualitas tidak selalu berkaitan dengan hasil akhir saja. Mungkin Anda berpendapat, sebenarnya pelayanan yang berkualitas merupakan sebuah proses yang terjadi secara terus menerus sebagai akibat dari proses yang sudah dilakukan. Masalah ini berkaitan erat dengan cara pandang dan budaya kerja, serta sistem penilaian di tempat Anda bekerja.

Banyak orang berpandangan bahwa hal terpenting bagi pelanggan adalah kepuasan. Permasalahannya, bagaimana kita dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan? Tentu saja hal ini harus diusahakan, sehingga, kepuasan benar-benar dirasakan oleh pelanggan, karena hal itu merupakan sesuatu yang pantas didapat oleh pelanggan.

Mengingat dunia transportasi sangat erat hubungannya dengan “pelayanan pelanggan” serta mempunyai daya ubah yang sangat cepat, seyogianya, kita dapat mengantisipasi hal-hal yang muncul dengan jalan tetap bangga terhadap diri sendiri dan segala keadaan yang dimiliki.

Menjadi diri sendiri saat melayani pelanggan, adalah merupakan hal yang sangat penting agar kita dapat menyadari bahwa segala tindakan yang dilakukan adalah benar-benar dapat merupakan ciri khas Anda, bukan ciri khas orang lain. Selain itu, si pelaku juga harus memahami benar apa yang dilakukan, sehingga, apabila ada hambatan yang harus dilalui, maka, kita akan sadar bahwa hal itu merupakan risiko yang harus diterima.

Secara tegas dapat dikatakan, menjadi diri sendiri, berarti menanamkan suatu kesadaran akan tanggung jawab sehingga tidak mudah terpengaruh oleh berbagai faktor dari luar. Oleh sebab itu, ketika harus terpengaruh karena adanya suatu tuntutan, maka, kita sadar akan adanya pengaruh tersebut serta dengan cepat dapat memotivasi diri sendiri --- sehingga, langkah-langkah yang harus dilakukan selaras dengan penyesuaian diri terhadap tuntutan yang ada.

Dalam paparan ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan pustaka, untuk mengulas artikel “Pemberdayaan Pegawai dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan” (Kadarisman, 2014), yang menyoroti pelayanan hanya dari sisi kinerjanya, bukan dari perilaku manusianya. Padahal yang harus diperhatikan saat melayani pelanggan adalah senantiasa dapat menyesuaikan diri, sehingga dapat menyimpulkan berbagai hal internal yang terjadi pada diri kita dalam melakukan *improvisasi* untuk meningkatkan *value* agar kualitas pelayanan dapat meningkat. Hal-hal tersebut antara lain;

1. Menyadari keunikan;
2. Mengenali diri sendiri;

Pelayanan Berkualitas Dalam Bisnis Jasa Transportasi

3. Melakukan evaluasi diri;
4. Membangun citra diri positif.

Selain paparan tersebut di atas, kemajuan teknologi dan informasi juga mengharuskan kita untuk memperbarui pengetahuan dan keterampilan yang sudah ada agar dapat menjawab tantangan pada masa mendatang. Oleh karena itu, kemajuan teknologi dan informasi sangat berpengaruh terhadap kualitas jasa pelayanan khususnya dalam bidang jasa transportasi.

Selaras dengan itu, prestasi adalah suatu rangkaian usaha seseorang, baik itu yang bersifat internal maupun eksternal. Dengan kata lain, tiap manusia dituntut untuk selalu mengembangkan motivasi diri dari kelebihan yang dimilikinya.

Faktor-faktor yang dapat meningkatkan atau menumbuhkan semangat berprestasi antara lain;

1. Terus menerus melatih imajinasi prestatif;
2. Membangun pola berfikir prestatif;
3. Membuat target diri pribadi (riil);
4. Pengalaman keberhasilan dapat dijadikan pelajaran untuk terus menerus berkembang;
5. Menganalisa pengalaman gagal;
6. Memelajari pengelolaan emosi dalam pelayanan;
7. Menyatukan misi tujuan akhir diri sendiri, dengan tujuan akhir pelanggan.

Hasil dan Pembahasan

Hal-hal yang dapat dilakukan untuk peningkatan kualitas diri

Beberapa prinsip dasar yang dapat membantu kita dalam menemukan makna menjadi diri sendiri antara lain:

1. Menyadari keunikan; dengan kesadaran penuh, hal terpenting yang harus diakui adalah kesadaran bahwa diri sendiri berbeda dengan orang lain. Perbedaan tersebut dapat berbentuk fisik, sifat atau karakter, kemampuan dan keahlian, ataupun hal-hal lainnya. Sebaiknya, hal ini dimaknai sebagai dua sisi, satu sisi merupakan kelebihan, sementara, sisi yang lain bisa jadi merupakan kelemahan. Hal tersebut tergantung pada bagaimana kita menggunakan dan memanfaatkan keunikan yang ada sesuai dengan situasi dan kondisi yang tengah dihadapi.

Tidak dapat dipungkiri, pengingkaran terhadap keunikan pribadi seringkali muncul ketika seseorang mencoba untuk membuat ukuran-

ukuran terhadap diri sendiri dengan membandingkannya pada orang lain. Adapun, langkah-langkah yang harus diambil adalah:

- a. Mengembangkan suatu sikap mental dasar akan kekurangan atau kelebihan yang dimiliki dan menerima hal tersebut sebagai suatu kenyataan.
- b. Tidak berusaha mengingkari dan/atau menghindari, melainkan menerimanya sebagai suatu anugerah, dan harus dicintai dengan penuh ketulusan
- c. Menumbuhkan rasa syukur secara terus menerus.

Dengan mengenali keunikan yang ada, maka, pelayanan yang diberikan akan terasa sangat khas, sehingga dapat memberikan kesan tersendiri dimata pelanggan jasa transportasi. Semakin dapat menunjukkan kekhasan, maka semakin mudah pula pelanggan untuk mengenal atau mengenangnya.

2. Mengenali diri sendiri; semakin mampu mengenali diri sendiri, maka, kita akan semakin mempunyai kekuatan untuk menerima diri sendiri apa adanya. Oleh sebab itu, dalam menjalankan pekerjaan, pengenalan terhadap apa yang dilakukan menjadi sangat penting untuk dilakukan agar pelanggan dapat mengenali jati diri perusahaan.

Menurut Suharto Abdul Majid (2009) kepribadian seseorang terbentuk oleh kombinasi berbagai macam sifat bawaan atau watak atau corak lingkungan sosial yang mengelilinginya sejak kecil hingga dewasa. Oleh karena itu, kepribadian dasar seseorang tidak pernah sama satu dengan yang lainnya. Namun demikian, kepribadian dasar itu dapat dikembangkan *ke arah* kepribadian yang menunjang keberhasilan dalam memasarkan jasa/produk.

3. Evaluasi diri; perlu disadari, ketika berhubungan dengan pelanggan, maka, kita tidak dapat menghindar dari kritikan, sanjungan atau bahkan masukan. Kadang, hal tersebut terjadi di luar jangkauan pemikiran, sehingga tak jarang membuat kita bingung dan frustrasi ketika menerima umpan balik dari pelanggan jasa transportasi yang kita layani.

Padahal, dalam hukum relasi dengan pelanggan, ada semacam paradigma bahwa dari pelangganlah kehidupan kita akan dapat terpenuhi. Berbekal dengan pemahaman ini, artinya, kita sudah harus memahami bahwa apapun yang dilakukan pelanggan adalah merupakan bagian dari tanggung jawab yang tidak dapat dilepaskan. Oleh sebab itu,

akan lebih baik jika kita mampu mengevaluasi diri sendiri daripada dievaluasi oleh pelanggan kita.

4. Membangun citra diri positif; langkah pertama yang harus dilakukan tak lain bertanya kepada diri sendiri; “Apakah kita merasa bangga dengan profesi atau pekerjaan yang saat ini dijalani?”

Jawaban yang diharapkan adalah ungkapan yang jujur, karena, apapun jawaban yang terungkap akan dapat membawa konsekuensi dan tanggung jawab tersendiri saat kita melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan pelanggan.

Jika jawaban yang terungkap tidak bangga, maka, secara tidak sadar kita telah membangun suatu pandangan bahwa melayani pelanggan adalah merupakan beban dan pekerjaan yang sangat tidak menyenangkan. Sebaliknya, jika bangga, maka, akan muncul suatu pandangan bahwa apa yang dilakukan adalah merupakan bentuk pengabdian kepada orang lain. Sehingga tiap tutur kata, sikap dan perilaku dimunculkan adalah merupakan pencerminan bahwa kita menyukai pekerjaan tersebut.

Citra diri yang positif terhadap pekerjaan atau profesi dapat terbangun apabila dalam diri sudah memiliki tujuan yang jelas mengapa kita harus menjalankan profesi tersebut.

Pengaruh teknologi dan informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Tidak ada yang bisa menepis, pesatnya perubahan dan persaingan yang terjadi dalam bisnis jasa transportasi mengharuskan lembaga atau instansi untuk terus menerus mengevaluasi pola penanganan sistem manajemen mutu (*quality management system*). Tujuannya tak lain, untuk menjadi pedoman bagi semua pihak yang terkait dengan pelayanan, dalam menerapkan kualitas pelayanan secara konsisten, transparan dan berkelanjutan. Sistem manajemen mutu yang berlandaskan ISO 9001 dapat menjadi acuan setiap organisasi untuk bekerja secara terarah, sistematis dan komprehensif, dengan satu tujuan untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanan, dalam memenuhi tuntutan pelanggan.

Menurut Freddy Rangkuti (2013) sistem manajemen mutu ISO 9001 telah terbukti berhasil dalam mengelola sistem manajemen dalam suatu organisasi, sehingga dapat dipastikan produk atau jasa yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten, berkesinambungan dan terukur. Indikator diukur berdasarkan *Key Performance Indicators* (KPI) yang dapat mencerminkan kinerja kualitas yang diharapkan.

Pengembangan motivasi diri dengan semangat prestatif.

Selaras dengan paparan di atas, sejatinya, kesuksesan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ditentukan oleh kemauan dari dalam diri sendiri, meski harus disadari, untuk mencapai hal itu kita harus tetap melibatkan campur tangan orang/pihak lain. Yang harus selalu diingat adalah, kehadiran faktor luar bukan semata-mata merupakan sesuatu yang mutlak dalam menentukan prestasi seseorang. Salah satu faktor internal yang perlu dikembangkan dalam diri sendiri tak lain adalah selalu menumbuhkan semangat berprestasi dalam diri kita semua.

Sebab, prestasi, atau bahkan kegagalan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan tidak hanya berimbas pada diri anda sendiri, akan tetapi juga akan berpengaruh pada lingkungan pekerjaan. Untuk itu, tidak salah kiranya jika kita mau menyimak beberapa pedoman yang sedikit banyak dapat membantu menumbuhkan semangat berprestasi:

1. **Terus menerus melatih imajinasi prestatif;** pada dasarnya pelatihan ini akan mendorong seseorang untuk memberi tanggapan atau respons terhadap suatu peristiwa, apakah mengandung unsur prestasi atau tidak. Dengan membangun imajinasi prestatif dalam diri, maka, hal tersebut akan membantu ketika memutuskan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan. Imajinasi yang sudah terbangun, berarti Anda telah memasukkan apa yang akan dilakukan ke alam pikiran yang sering jauh lebih kuat dibanding dengan kekuatan fisik.
2. **Membangun pola berfikir prestatif;** di sini seseorang dituntut untuk mau mengembangkan tujuan-tujuan yang hendak diwujudkan, sehingga, saat berhasil mencapai suatu prestasi, maka, Anda dapat merasakannya sebagai sesuatu yang bermakna. Untuk itu, tidak harus melulu memikirkan pencapaian prestasi yang maha besar, akan tetapi, dapat dimulai dari hal-hal yang sederhana.
Ada beberapa langkah konkret yang dapat dilakukan untuk membangun pola berpikir prestatif ini.
 - a. membuat daftar *inventaris* kegiatan yang akan dilakukan dalam satu hari. Pilih satu atau dua kegiatan yang sekiranya dapat dilakukan dengan metode yang berbeda lewat cara-cara yang selama ini dilakukan.
 - b. menuliskan berbagai macam alasan mengapa kita harus melakukan itu semua, atau untuk kepentingan siapa?

Dengan melakukan langkah-langkah yang sederhana, maka, seseorang akan terlatih dalam menggunakan daya pikir untuk suatu tindakan yang konkret. Setidaknya pola pikir Anda sudah terasah untuk memikirkan aktivitas yang bakal dilakukan.

3. **Membuat target diri pribadi (riil);** dalam jangka waktu yang telah ditentukan, perjuangan untuk meraih impian akan mendatangkan hasil sebagaimana diharapkan. adanya target pribadi, membuat tindakan akan jauh lebih bermakna. Pastinya, seseorang akan terangsang untuk mau bertindak secara fokus, jelas dan terarah.
4. **Pengalaman keberhasilan dapat dijadikan pelajaran untuk terus menerus berkembang;** sebuah prestasi tidak akan langsung begitu saja menghasilkan sesuatu yang maha dahsyat, akan tetapi, kadang, bisa dimulai dengan hal-hal yang sederhana. Hal terpenting yang perlu diingat, berbagai pengalaman keberhasilan dapat dijadikan sebagai batu pijakan untuk meraih suatu prestasi yang lebih besar lagi.
5. **Menganalisa pengalaman gagal;** di satu sisi kita dapat belajar banyak dari kegagalan yang pernah dialami. Perlu dipahami bahwa, seyogianya kegagalan tersebut dapat menjadi pembelajaran untuk berani melakukan sesuatu yang lebih baik lagi. Pengalaman gagal di sini tidak harus selalu dialami oleh diri sendiri. Kita dapat saja belajar dari kegagalan orang lain, dan tidak terjebak pada kesalahan yang sama.
6. **Mempelajari pengelolaan emosi dalam pelayanan;** dalam dunia transportasi, pekerjaan yang berhubungan dengan pengenalan terhadap kehidupan emosi adalah sesuatu yang sangat penting untuk dilakukan. Situasi yang akan dihadapi adalah sesuatu yang sangat dinamis, sering berubah dari waktu ke waktu, baik itu sikap, perilaku, tutur kata, karakteristik, maupun kebiasaan dari pelanggan transportasi. Kadang, hal inilah yang memengaruhi kondisi emosional seseorang ketika sedang memberikan pelayanan. Untuk itu, sebaiknya, seseorang perlu berlatih untuk melakukan pengenalan terhadap emosinya. Banyak yang tidak menyadari, ketika mengekspresikan emosinya, kadang, cara-cara yang dilakukannya mengakibatkan orang-orang di sekitarnya menjadi sakit hati. Padahal, salah satu syarat agar dapat diterima dengan baik oleh pelanggan, adalah harus mampu menciptakan iklim kerja yang menyenangkan. Agar hubungan yang selaras antara Anda dengan pelanggan dapat berlangsung dalam rentang waktu yang lama, sebaiknya, hiduppkan dan hadirkan emosi yang positif; seperti cinta, bahagia, dan senang,

sebagaimana dua hal yang dapat dilakukan dalam pengelolaan emosi sebagaimana di bawah ini;

a) Mengelola emosi diri sendiri.

- 1) Kenali dan pahami, faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kemunculan emosi yang tidak menyenangkan tersebut. Semakin mampu mengenali penyebabnya, maka, kita semakin dapat menyiapkan mental atau mengubah pola pikir dalam menghadapi pelanggan tersebut.
- 2) Kenali gejala-gejala fisik yang menandai bahwa Anda sedang mempunyai emosi yang tidak menyenangkan, misalnya detak jantung yang semakin cepat berdenyut, atau ke luar keringat dingin yang berlebihan, pundak atau kepala terasa pusing atau pegal-pegal. Jika tanda-tanda tersebut muncul, sebaiknya, Anda tidak memaksakan diri untuk bertemu dengan pelanggan.
- 3) Usahakan terlebih dahulu menangani gejala-gejala fisik sendiri (melakukan relaksasi, dan lain-lain) atau meminta petunjuk seorang ahli.
- 4) Jika emosi tidak menyenangkan tersebut muncul di saat bertemu dengan pelanggan, sebaiknya, jangan sekali-kali mengambil tindakan atau keputusan apapun. Lebih baik mengambil sikap diam dan menenangkan diri.

b) Mengelola emosi pelanggan

Ada beberapa prinsip dasar yang dapat dijadikan acuan untuk mengelola emosi pelanggan.

- 1) Kenali emosi yang sering dialami pelanggan atau ciri khas emosi dari pelanggan, baik yang menyenangkan ataupun yang tidak menyenangkan.
- 2) Kenali perubahan fisik yang terjadi pada diri pelanggan. Seperti wajah memerah atau menegang dan lain-lain, sehingga, kita tidak mengambil sikap yang dapat membuat situasi semakin keruh.
- 3) Apabila situasi tidak juga mencair, sebaiknya, tawarkan untuk meminta izin pulang untuk menenangkan diri, seraya mengutarakan kata; "Maaf".

Emosi akan memberikan kekuatan ketika akibat yang ditimbulkan dari pengekspresian diri memberikan manfaat

yang positif bagi diri sendiri dan orang lain, sehingga, dari dalam diri tumbuh keinginan untuk kembali mengulangi keberhasilan tersebut melalui sikap dan tindakan yang lebih baik lagi.

7. **Menyatukan misi tujuan akhir Anda, dengan tujuan akhir pelanggan;** hal ini sangat berpengaruh ketika kita harus menjalani suatu pekerjaan yang melibatkan pelanggan. Pilihan yang ditetapkan bukan berdasarkan keterpaksaan, melainkan, melalui kesadaran bahwa hal tersebut merupakan pilihan hidup. Oleh sebab itu, semakin jelas estimasi mengenai tujuan akhir yang ingin dicapai, maka, kita semakin memiliki fondasi yang kuat dalam menjalankan setiap aktivitas pekerjaan yang berhubungan dengan pelanggan.

Kita semua tentu setuju bahwa hasil akhirnya adalah agar pelanggan mendapatkan kepuasan (*customer satisfaction*). Semua itu butuh proses yang panjang dan saling berkaitan antara satu sama lainnya. Bahkan, sering pula membutuhkan campur tangan dan kerjasama dari berbagai pihak, tentu saja, pelayanan yang diberikan akan menjadi efektif apabila sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Beberapa langkah konkrit mencapai kepuasan pelanggan :

- a. Melakukan komunikasi secara efektif, dengan menanyakan secara langsung apa yang mereka inginkan dan harapkan serta meminta mereka memberikan umpan balik.
- b. Dengarkan keluhan mereka atas pelayanan, sehingga, Anda berkesempatan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang sesuai.
- c. Buat angket yang berkaitan dengan pelayanan Anda, lewat website, kotak pengaduan , alamat email khusus keluhan dan lain-lain.

Semakin kita mengerti tujuan akhir yang diharapkan pelanggan, maka, akan semakin terbuka kesempatan untuk dapat memenuhi segala kebutuhan mereka. Sejatinya, hal tersebut adalah merupakan jalan bagi Anda untuk memuaskan pelanggan.

Simpulan

Salah satu kunci dasar agar seseorang dapat menjalin relasi adalah dengan merasakan bahwa situasi yang kita ciptakan mampu memberikan kenyamanan kepada pelanggan. Idealnya, hubungan yang seimbang dapat tercipta apabila masing-masing pihak yang terlibat dapat menemui ikatan saling ketergantungan, oleh sebab itu, agar dapat menyelami perasaan pelanggan, maka, kita dituntut untuk mengubah pola pikir agar selaras dengan pola pikir pelanggan dengan lebih mengedepankan empati. Satu hal yang harus diperhatikan dalam membina hubungan dengan pelanggan adalah, kita harus melakukan komunikasi dengan mereka. Seringkali terjadi ketidakefektifan komunikasi walau dengan relasi yang sudah sekian lama terbangun. Dituntut suatu kesadaran yang diciptakan sebagai ujian peningkatan kualitas keterampilan dalam berkomunikasi yang Anda miliki. Para pelaku pelayanan pelanggan sepakat, tiap pelanggan yang di hadapi ternyata mempunyai karakter yang spesifik. Dengan kata lain antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lain mempunyai keunikan tersendiri. Pada kenyataannya, memang, untuk dapat mengerti dan memahami karakter pelanggan bukanlah merupakan suatu pekerjaan yang mudah. Pangkal pokok memahami karakter pelanggan bukan pada hal yang bersifat teknis, akan tetapi, lebih banyak bersifat non teknis, yaitu tentang bagaimana cara, strategi, sikap, dan perilaku kita dalam menghadapi pelanggan.

Tujuan utama memahami dan mengerti karakter pelanggan adalah agar sikap dan perilaku yang diberikan saat melayani mereka, benar-benar sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid, Suharto. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Finch, Lloyd. 2004. *Menjadi Customer Representative Yang Sukses ; Success as a CSR*. Jakarta : Penerbit PPM.
- Fournies, Ferdinand. 2005. *Why Customers don't do what you want them to do ; 24 point penting untuk mengatasi masalah umum dalam penjualan*. Jakarta : Kelompok Gramedia PT Bhuna Ilmu Populer.
- Haryono, Budi. 2013. *How To Manage Customer Voice ; Panduan Mengelola Suara Pelanggan Sebagai Kunci Keberhasilan Perusahaan Mewujudkan Kepuasan Pelanggan untuk Membangun Citra Perusahaan di Masa Depan*. Yogyakarta : CV Andi Offset
- Kirom, Bahrul. 2012. *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*. Bandung : Penerbit Pustaka Reka Cipta.
- Murdoko, Hari E Widiyo. 2007. *Great Customer Service ; Melayani Dari Hati*. Jakarta : Kelompok Gramedia PT Elex Media Komputindo.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

