

waktunya," kata Pingkan.

Selain penumpang (Transport), Go-Jek juga melayani pengiriman barang (Instant Courier), belanja barang (Shopping), dan pesan antar makanan (Go-Food). Untuk Go-Food, yang kerjasama dengan Go-Jek sudah ada 15.000 restoran dan kedai. "Tapi tetap harus melewati proses verifikasi tim Go-Food," beber Pingkan.

Tidak legal

Untuk tarif, semua layanan ongkosnya sama. Tarifnya sebesar Rp 25.000 untuk lima kilometer (km) pertama, lalu tambah Rp 4.000 untuk tiap km berikutnya. Go-Jek juga menerapkan sistem bagi hasil, dengan pembagian 80% ke pengemudi dan 20% ke Go-Jek.

Saat Promo Ceban yang berlangsung sampai 27 Juni, meski tarif semua layanan Go-Jek jauh dekat hanya Rp 10.000 sekali antar, para tukang ojek tetap mendapat bagian sebesar 80% dari ongkos normal. Soalnya, Go-Jek memberi subsidi.

Walau begitu, selama Promo Ceban, jumlah unduhan aplikasi Go-Jek naik dua kali lipat dari hari biasa. Alhasil, sampai saat ini jumlah download aplikasi Go-Jek sudah mencapai 600.000 unduhan. "Mitra yang bergabung ke Go-Jek juga makin banyak, tapi target belum bisa jelaskan," ujar Pingkan.

Ke depan, Pingkan menambahkan, akan ada fitur *in-app chat*. Jadi, begitu mendapat panggilan, pengguna bisa lang-

sung tanya lewat fitur itu. "Enggak perlu lewat telepon, biar hemat pulsa," katanya.

Memang, menurut Yuswohady, pengamat *marketing management*, aplikasi pemesanan ojek via *smartphone* menawarkan kemudahan, sehingga banyak orang yang menyukainya. Cuma, "Bisnis baru, sebagai apapun menjadi masalah kalau tidak legal," tegas dia. Namun, seandainya berada dalam koridor aturan main yang berlaku, maka jika ada protes dari pihak lain, kompetitor, misalnya, menjadi tidak relevan.

Handito Joewono, pengamat *marketing management* Arrbey Consulting, bilang, selama ini memang belum ada aturan baku soal ojek. "Tapi, harus dibakukan karena terkait keselamatan penumpang," katanya.

Meski demikian, keberadaan model bisnis baru ojek tersebut tetap harus dihargai sebagai sebuah inovasi. Sehingga, pemerintah bisa menyederhanakan aturannya. "Ada izin tapi dipermudah agar pelaku usaha baru tidak mati sebelum berkembang," imbuh Handito.

Ambil contoh, patokan atau *benchmark* yang bisa ditiru adalah sistem yang digunakan Blue Bird dengan *global positioning system* (GPS) untuk memonitor keberadaan taksitaksi mereka. Hanya perlu diingat, kata Handito, aturan-aturan semacam itu sebaiknya sedikit diperlonggar bagi pemain baru seperti GrabBike dan Go-Jek. Sebab, ketentuan yang bermacam-macam bisa menjadi biaya besar bagi mereka. □

Refleksi

Psikologi Kerja, Kualitas Kerja

Motivasi kerja sangat krusial. Institusi apapun hanya bisa berjalan dengan baik bila aktivitas-aktivitas dijalankan dalam spirit positif. Psikolog Harvard abad ke-19 William James berpendapat, bagaimana orang lain memperlakukan kita akan mempengaruhi afeksi dan *mood* kita. Dan, ini sangat berhubungan dengan kualitas output seseorang, institusi, dan negara.

Menurut psikologi perkembangan, setiap manusia mempunyai kebutuhan "dikasihni secara aman" sejak hari pertama dilahirkan. Dalam konteks psikologi di tempat kerja, ini berarti institusi dan para manajer perlu memberikan lingkungan "aman" tanpa prasangka, agar motivasi dan rasa percaya diri tumbuh secara penuh.

The Hawthorne study (1927-1933) menunjukkan bahwa perbaikan lingkungan kerja seperti cahaya lampu yang baik, waktu istirahat yang cukup panjang, dan interaksi positif yang memberikan pilihan-pilihan dalam beraktivitas sangat mendorong motivasi kerja. Dalam perkembangan ilmu manajemen, terbukti performa kerja sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal, termasuk dekorasi dan interior desain kantor, kenyamanan temperatur ruangan, dinamika antarpekerja, serta interaksi dengan pimpinan dan anak buah.

Dalam pelatihan-pelatihan di Four Seasons Hotel, manajer resort Borja Manchado mengamati, bahwa tim dengan internalisasi tujuan yang masuk akal biasanya lebih berhasil dalam mencapai target, termasuk kuantitas dan kualitas. Intinya adalah, membuat anggota tim merasa menjadi bagian dari sesuatu yang lebih besar. Prinsip tersebut diterapkan dengan penuh kesadaran dalam akademi militer dan pendidikan penerbangan atau perkapalan.

Profesor kebijakan kesehatan di Harvard University Lucian Leape menuliskan dalam jurnal *Academic Medicine* (2012), bahwa dalam dunia kedokteran, kualitas kerja para dokter sangat dipengaruhi oleh bagaimana atasan memperlakukan mereka. Ini merupakan salah satu studi kasus mencengangkan yang membuka mata publik.

Dalam konteks yang lebih besar, b a g a i m a n a



Jennie M. Xue,
Kolumnis Internasional Dan Pengajar
Bisnis, Tinggal Di California, AS.
Www.JennieXue.

atasan para dokter memperlakukan dokter-dokter junior akhirnya bermuara kepada tingkat kesejahteraan masyarakat dalam bidang pelayanan kesehatan. Hal-hal kecil, seperti bentakan-bentakan yang tidak perlu di kamar operasi, suasana

buat kebijakan kesehatan publik.

Kasus di atas memang memiliki akibat fatal, yaitu kematian pasien. Dalam konteks bisnis sehari-hari, mungkin tidak sefatal ini. Namun, kita tentu tidak mau membuat bisnis kita "mati," bukan?

Tingkat kesalahan (*level of error*) semakin tinggi jika seseorang melakukan sesuatu dalam keadaan gugup dan dipenuhi rasa takut. Dalam komunikasi yang menyalahkan orang lain (*blaming others*) dan "kasar" dengan pilihan kata yang "kurang terpelajar," suasana menjadi "negatif" dan lingkungan menjadi kurang kondusif untuk *performance* prima.

Argumen bahwa *no pain, no gain* (tanpa rasa sakit tidak bisa maju) dan *too soft an environment* (lingkungan yang terlalu lembek) merupakan salah satu "syarat" untuk membentuk karakter seseorang, ternyata sudah lama kadaluwarsa. Penggunaan "suasana negatif" dengan pilihan-pilihan kata, penghukuman, serta *negative reinforcement* lainnya sebaiknya diminimalisir.

Di dalam lingkungan kerja dan bisnis, bagaimana hubungan dan gaya komunikasi para anggota tim dan manajemen, kedua belah pihak perlu merasa "aman dan nyaman." Jangan sampai seorang manajer merupakan *bully* bagi para anggota timnya. Karena dampak negatifnya akan terasa oleh para konsumen, hasil kerja, tingkat produktivitas, dan gaya komunikasi terhadap *stakeholder*, yang pada akhirnya dapat menurunkan *bottom line*.

Definisi *bullying* sendiri di Indonesia masih belum tersosialisasi dengan baik. Padahal, hampir setiap hari kita mengalami atau mendengarnya. Contohnya, para majikan yang memanggil pembantu rumah tangga dengan suara keras seperti marah-marah. Juga para manajer yang seenaknya saja memberi *deadline* yang mustahil bisa dipenuhi. Banyak sekali contoh *bullying*, dan Anda hanya perlu peka nurani untuk mengenalinya.

Menghadirkan suasana aman dan nyaman tapi tinggi produktivitas merupakan *goal* bagi setiap manajer dan *team leader* dalam menggerakkan molekul bisnis dari dalam institusi. □

Tingkat kesalahan makin tinggi jika melakukan sesuatu dalam keadaan gugup.

kerja yang tidak ramah, serta perilaku yang "kurang bersahabat" mengingat sistem *rank-and-file* rumahsakit, membentuk keadaan psikis yang "kurang positif". Sehingga, spirit kerja dan kualitas pelayanan kepada pasien terganggu.

Aman dan nyaman

Studi di ICU Research Unit di Washington DC yang dilakukan William Knaus tahun 1986 menunjukkan, gaya komunikasi antara dokter dan perawat serta antara dokter senior dan dokter junior mempunyai korelasi yang tinggi dengan kematian pasien. Ini merupakan pukulan telak bagi manajemen rumahsakit dan para pem-



Terganjil Regulasi dan Konflik Sosial

Go-Jek dan GrabBike sedang naik daun. Sayang, jasa yang mereka tawarkan kini berhadapan dengan masalah regulasi dan konflik sosial. Meski Gubernur DKI Jakarta Ahok mendukung keberadaan Go-Jek dan GrabBike, Organisasi Angkutan Darat (Organda) DKI menentang keras penggunaan motor sebagai angkutan umum orang dan barang. Pernyataan Organda ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Ketentuan Angkutan Umum Orang dan Barang.

Tapi, Cheryl Goh, *Group Vice President Marketing* GrabTaxi, pengelola GrabBike, menyatakan, pada dasarnya GrabBike berusaha mengikuti aturan yang berlaku. Hanya, penumpang umumnya mencari dua hal dari transportasi: harga dan keamanan. Di sisi lain, pemerintah ingin meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kalau kebutuhan masyarakat akan dua hal tadi terjawab, dia yakin pemerintah bakal mendukung.

Segendang sepeñarian, Pingkan Irwin, *Vice President Marketing* Go-Jek, bilang, perusahaannya pasti akan selalu menaati peraturan yang berlaku. Cuma memang, belum ada beleid yang mengatur tentang ojek. Tapi, sebenarnya, fenomena transportasi berbasis aplikasi sudah terjadi di banyak negara. "Cuma karena baru, jadi belum ada aturannya. Namun, di Filipina sudah mengeluarkan peraturannya," kata Pingkan.

Selain regulasi, konflik sosial juga mengganjal laju bisnis Go-Jek dan GrabBike. Belakangan, terjadi konflik antara pengemudi perusahaan aplikasi pemesanan ojek dengan tukang ojek konvensional. Sejumlah tukang ojek yang biasa mangkal merasa lahan kerjanya direbut oleh Go-Jek dan GrabBike.

Meski begitu, menurut Cheryl, hal tersebut umum terjadi dan sering dialami oleh pemain baru di bidang apapun. "Yang penting, kami terus melakukan edukasi, bahwa kami tidak akan mencuri pekerjaan orang lain, dan siapa pun bisa bergabung dan menjadi bagian cara baru layanan ojek," ujar Cheryl. GrabBike memegang prinsip bahwa pendekatan informasi terus-menerus bakal mengurangi ketegangan yang saat ini terjadi.

Hal yang sama juga dilakukan Go-Jek. Mereka mendatangi banyak pangkalan ojek untuk menjelaskan aplikasi Go-Jek. Go-Jek juga memberi penjelasan mengenai keuntungan yang didapat tukang ojek bila bergabung menjadi mitra. Misalnya, tukang ojek bisa mendapat order lebih banyak sehingga tidak perlu mangkal terlalu lama. Tapi, "Pilihan mau gabung atau tidak, kembali ke individu masing-masing," ucap Pingkan. □