

pemberian label pada setiap bagasi penumpang. Tujuannya, untuk menghindari adanya bagasi yang tertukar.

Damri juga membuka layanan *contact center* dengan nomor 15825. *Contact center* ini akan melayani kebutuhan konsumen untuk semua hal yang terkait dengan tiket, jadwal keberangkatan dan fasilitas lainnya yang diberikan Damri. Namun, untuk tahap awal, layanan ini belum tersedia selama 24 jam. "Kami masih memiliki dua karyawan untuk menopang layanan itu. Jadi, *contact center* hanya bisa menerima konsumen dari pukul 05.00 sampai pukul 23.00," kata Arifin.

Terkait dengan layanan di bandara, Damri pun membenahi ruang tunggu di beberapa terminal. Seperti di Terminal F Bandara Soekarno Hatta. Informasi kehadiran bus dilakukan oleh *self announcer*, jadi mesin yang bicara. "Jadi, penumpang tidak perlu aktif bertanya soal keberadaan bus pada petugas. Mereka pun bisa duduk tenang sambil menunggu kedatangan bus," jelas Arifin.

Setelah Terminal F, perbaikan terminal dan layanannya juga akan diterapkan untuk seluruh terminal, baik Terminal 1, Terminal 2 dan Terminal 3. "Karena salah satu kendalanya adalah perangkat yang harus inden dari luar negeri," kata Arifin. Nanti, *sign box* juga akan dihadirkan Damri supaya penumpang lebih mudah menemukan terminalnya.

Selain itu, Damri juga akan memberlakukan *e-ticketing* yang bisa memangkas waktu perjalanan bus dari dan menuju bandara. Dengan fasilitas *e-ticketing* ini, tak akan ada lagi pemberhentian di titik tertentu untuk menghitung jumlah penumpang.

Layanan bandara

Dari sekian poin pembenahan ini, terlihat upaya Damri untuk fokus memperbaiki layanannya

pada penumpang bandara. Maklum, layanan bandara ini menjadi salah satu penopang bisnis Damri. Dari sekitar 2.800 bus, sekitar 270 di antaranya adalah bus-bus yang melayani rute Bandara Soekarno Hatta ke Jabodetabek.

Meski layanannya masih mendominasi, namun Damri juga harus siap dengan persaingan moda transportasi lain yang kian sengit. Ambil contoh, transportasi berbasis aplikasi yang kini juga menjadi pilihan favorit masyarakat untuk tujuan ini.

Dengan penerapan TI, seperti untuk pemantauan armada, *e-ticketing*, pelabelan bagasi dan perbaikan terminal, jelas menjadi upayanya untuk memudahkan pelanggan sekaligus mempertahankannya supaya tak beralih ke moda lainnya. Selain itu, bus-bus bandara ini juga terus diremajakan. Berbeda dengan bus kota dan bus untuk daerah, peremajaan bus bandara ini dilakukan setiap lima tahun sekali.

Damri memang harus menyesuaikan bus-bus di bandara karena armada ini juga menjadi etalase Indonesia di bidang transportasi. "Setiap turis yang turun di bandara kan langsung melihat Damri sebagai angkutan bus Indonesia," jelas Arifin.

Bahkan, untuk bus bandara ini, Damri juga melengkapinya dengan kelas Royal Business. Bus tipe ini memiliki fasilitas yang lebih lengkap, nyaman dan mewah. Sayangnya, sampai saat ini masih terbatas dengan tujuan ke Bekasi dan Bogor. "Kelas ini merupakan hasil riset soal kebutuhan penumpang akan armada jenis ini untuk menempuh tujuan yang jauh dan macet," kata Arifin.

Yang jelas, dengan pembenahan layanan ini, Perum Damri ingin citra armadanya terus bersinar. Sehingga, Damri akan menjadi andalan masyarakat di berbagai lini transportasi, dari bus kota, bus antar kota, bus antar negara, bus bandara dan lainnya. □

Jangan Terjebak pada Penampilan

Banyak hal memang harus dilakukan Damri untuk bisa bersaing dengan layanan angkutan sejenis. Menurut Asnan Furinto, pengamat dan praktisi manajemen strategis dari Binus University, sekarang adalah momentum yang tepat bagi Damri untuk melakukan transformasi pada layanannya.

Selama ini, karena bentuk badan usahanya adalah Perum, maka *mindset* manajemen Damri belum seperti perusahaan transportasi swasta lainnya, yaitu untuk melayani penumpang. "Lantaran pelat merah, Damri punya kecenderungan menjadi pejabat, sehingga justru seperti tidak butuh penumpang, jadi penumpangnya yang harus memaklumi Damri," tutur Asnan.

Layanan *contact center* yang baru diluncurkan Damri, merupakan salah satu simbol perubahan *mindset* tersebut. Namun demikian, yang penting bukanlah sekedar punya *contact center* formal tetapi pada prakteknya nomor *hotline*-nya susah dihubungi, atau petugas tidak ramah, atau petugas tidak memiliki kemampuan *complaint handling*. Di era saat ini, Damri juga perlu kemampuan mengelola media sosial seperti Twitter dan FB sebagai sarana berkomunikasi dengan lebih interaktif.

Reservasi tiket daring juga sebuah terobosan yang baik. Ke depan, Damri bahkan bisa membuat aplikasi pemesanan tiket yang terintegrasi dengan *payment gateway*, agar penumpang bisa melakukan pembayaran dengan kartu.

Intinya, strategi pembenahan Damri harus dapat menciptakan *customer experience* atau *customer journey* yang *memorable*. Pembenahannya harus *back to basic*, apa kebutuhan dasar penumpang bus. Yakni, kondisi bus layak, bersih, wangi, tempat duduk nyaman, AC dingin, Wifi kencang, sopir bus trampil dan tidak ugal-ugalan, jadwal tepat waktu. "Jadi Damri harus fokus pada pembenahan *basic service*, dan tidak terjebak hanya pada pembenahan *peripheral* seperti *contact centre* dan reservasi daring. □

Refleksi

Bangun Sukses Sejak Pagi



Setiap pagi adalah kesempatan untuk mengulang sukses kemarin, membangun sukses baru, dan menikmati sukses sekarang. Dalam berbagai literatur tentang sukses, manajemen waktu, dan bagaimana mempertahankan sukses, ada satu benang merah yang nyata: pagi adalah waktu terpenting dalam merencanakan sukses.

Pagi memang merupakan periode penting dalam setiap hari. Sarapan pagi sebaiknya tidak terlalu kenyang namun padat protein dan karbohidrat secukupnya. Dengan kata lain, bagaimana Anda mengisi waktu di pagi hari demi menentukan sukses hari itu dan kualitas hidup yang diharapkan.

Ada yang menyebut aktivitas-aktivitas di bawah ini sebagai ritual. Ada juga yang menyebutnya sebagai kebiasaan. Menurut penulis buku-buku inspirasional, SJ Scott, dalam *Wake Up Successful*, minimal ada tiga hal positif yang didapatkan dengan ritual pagi yang membangun sukses.

Pertama, mendapatkan energi ekstra. Sesuatu yang dijalankan secara teratur memberikan sinyal kepada tubuh dan psikis, bahwa ini adalah sesuatu yang menjadi bagian diri sendiri. Dan, semakin antusias dijalankan, semakin besar *feedback* positif yang didapatkan.

Kedua, meningkatkan kesehatan. Kebiasaan positif membentuk kerangka bagi kepribadian dan karakter Anda. Dalam jangka panjang, ini memberikan kesempatan untuk membangun kesehatan yang lebih baik. Misalnya, dengan meluangkan 15 menit saja setiap pagi untuk berolahraga ringan, maka aliran darah bisa lebih lancar. Ini membantu daya kerja dan daya belajar yang penting untuk masa depan. Termasuk, kesempatan menjadi lebih sehat.

Ketiga, mencapai gol besar dengan pencapaian bertahap. Dengan menyadari setiap 15 menit adalah waktu yang berharga dan mengisinya dengan aktivitas positif, Anda mengingatkan diri sendiri bahwa tujuan besar juga terdiri dari gol-gol kecil sepanjang 15 menit. Dalam satu hari, ada 96 x 15



Jennie M. Xue
Kolumnis Internasional dan Pengajar Bisnis, tinggal di California, AS, www.jennieuxue.com

menit. Jadi, gunakan setiap 15 menit dengan baik.

Ritual positif

Mengapa ritual positif penting artinya bagi sukses? Karena, dengan mengerjakan ritual positif setiap pagi, Anda membentuk kebiasaan alias habit baru. Kebiasaan ini membentuk struktur hidup Anda. Dan, me-

Ritual positif setiap pagi berarti membangun kebiasaan baru untuk hidup Anda

nurut penelitian para psikolog, ritual baru yang dijalankan selama 30 hari berturut-turut akan menjadi kebiasaan rutin.

Agar bangun pagi hari dalam keadaan segar, tentu Anda perlu tidur cukup selama 7 jam hingga 9 jam per hari. Aturilah waktu sedemikian rupa, sehingga kegiatan, tugas, dan rutinitas setiap hari tidak mengurangi waktu tidur Anda. Dengan kata lain, delegasikan hal-hal yang bisa diserahkan kepada orang lain atau kerjakan tugas harian Anda lebih cepat dan lebih akurat. Alhasil, cukup waktu tersisa untuk tidur selama 7 jam sampai 9 jam per hari.

Usahakan makan malam se-

belum jam 8 malam, sehingga minimal ada beberapa jam sebelum mulai tidur. Selain itu, pastikan untuk tidak minum kopi atau minuman lainnya yang mengandung kafein tiga jam sebelum tidur dan tidak minum soda dan minuman lainnya yang mengandung gula. Glukosa dikenal menyebabkan *hyperactivity* bagi anak-anak. Demikian juga untuk orang dewasa.

Satu jam terakhir, gunakan waktu untuk berdoa, bermeditasi, dan melakukan hening diri tanpa diganggu oleh suara dan lampu dari elektronik apapun, termasuk TV, radio, komputer tablet, dan telepon genggam. Matikan telepon genggam, Blackberry, dan aplikasi *smartphone*. Pasang komputer tablet dalam *airplane mode* sehingga notifikasi-notifikasi yang mengejutkan dipadamkan.

Usahakan untuk tidak terinterupsi ketika tidur di malam hari. Bagi penulis, ini berarti membatasi asupan air minum setelah jam 6 malam. Biarkan tubuh tidak terberatkan secara metabolis dengan mengolah makanan dan minuman ketika tidur.

Bagi yang kurang rutin berolahraga, gunakan waktu siang hari setelah makan siang untuk berjalan kaki di sekitar rumah atau kantor. Setelah selesai aktivitas jam 5 atau 6 sore, sisihkan lagi waktu 30 menit untuk berolahraga ringan misalnya berlari kecil di *treadmill* atau bermain barbel.

Usahakan sedapat mungkin untuk rutin berolahraga, minimal 30 menit setiap hari. Jika Anda mempunyai *gym membership*, gunakan dengan sebaik mungkin setiap dua hari sekali. Lakukan *cardio* dan *weight training* dengan menyeluruh, sehingga setiap otot mempunyai kesempatan untuk meregang dan rileks. Kenali berapa kali detak jantung untuk usia Anda. Optimalkan detak jantung tanpa berlebihan.

Membangun sukses setiap pagi itu mudah. Intinya adalah disiplin diri, menjadikan aktivitas positif menjadi kebiasaan, dan mempersiapkan diri semalam sebelumnya untuk bangun dengan segar setiap pagi. □