

yang masuk kantong pengemudi sebesar Rp 10.000. Namun, bila kelipatan 10, insentifnya naik menjadi Rp 20.000.

Dengan penugasan, boleh jadi sistem itu akan menghambat para pengemudi yang rajin untuk mengejar order untuk mendapat insentif besar.

Hanya, menurut Kiki, sistem penugasan bukan bagian dari strategi untuk mengelola insentif bagi para pengemudi.

Yang jelas, di luar insentif, mitra bisa menikmati berbagai fasilitas dari Grab. Misalnya, penggantian ban dan isi nitrogen. Lalu, mitra juga dapat pembekalan dan pelatihan mengenai berkendara aman di jalan, sebelum mereka bisa membawa penumpang. Juga ada asuransi kecelakaan pribadi gratis.

Bukan cuma itu, Grab juga menawarkan skema pembiayaan kendaraan motor berbunga rendah lewat GrabScheme. Tak lupa, mereka juga memberikan pembiayaan pendidikan untuk putra-putri pengemudi melalui program GrabSchool.

Kuasai 50% pasar

Maklum, persaingan bisnis transportasi berbasis aplikasi kian semarak di Indonesia. Tak hanya penumpang, pelaku bisnis juga harus berpacu untuk mendapatkan mitra pengemudi. Tak heran, berbagai sistem, fasilitas, dan pelatihan terbaik pun diberikan untuk mitra.

Sebelum bisa membawa penumpang, mitra pengemudi Grab memperoleh berbagai pembekalan. Salah satunya, mengenai kode etik yang mencakup etika pelayanan yang prima kepada penumpang, termasuk cara berpakaian dan berkomunikasi si mitra.

Sistem Grab akan membantu mitra pengemudi dalam melakukan penjemputan, mulai informasi soal penumpang, lokasi penjemputan, hingga pelacakan

melalui perangkat GPS.

Di lain pihak, pemain bisnis transportasi berbasis aplikasi juga harus bersaing untuk mengumpulkan pelanggan. Dulu, masing-masing punya segmen khusus, semisal Grab dan Uber semula hanya menggunakan kendaraan roda empat, sementara Go-Jek memakai kendaraan roda dua. Sekarang, semua pemain besar menawarkan layanan yang sama.

Beberapa waktu lalu, Uber yang populer sebagai taksi *online* juga merambah angkutan roda dua. Begitu pula dengan Go-Jek yang menawarkan Go-Car. Sementara Grab sudah menawarkan kedua moda transportasi ini lebih dulu. "Kami memiliki pengalaman dalam penyediaan berbagai jenis moda transportasi. Dan, menjalankan bisnis layanan ojek memiliki sejumlah tantangan yang unik," ujar Kiki.

Tak hanya dari sisi moda transportasi, para pelaku bisnis transportasi berbasis aplikasi juga bersaing dengan menambah berbagai layanan pada aplikasinya. Termasuk juga memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam pembayaran, baik kartu ataupun uang tunai.

Kini, Grab pun mengklaim meraih lebih dari 50% pangsa pasar pada Maret 2016 lalu. Tanpa menyebutkan nilainya, menurut Kiki, pencapaian itu lebih cepat tiga kuartal dari waktu yang ditargetkan.

Saat ini terdapat 300.000 pengemudi yang tergabung dalam jaringan Grab di seluruh Asia Tenggara. Di Indonesia, Grab melayani pemesanan transportasi untuk pelanggan di Padang, Jabodetabek, Bandung, Surabaya, dan Bali. Sepanjang 2015, Grab mencatatkan pertumbuhan yang tinggi. Untuk GrabCar, pertumbuhannya sebesar 35% per bulan dan GrabBike mencapai 75% di Asia Tenggara.

Tapi, tak ada lagi keseruan di "pangkalan" ojek Grab. □

Mulai Membangun Budaya Perusahaan

Penerapan sistem penugasan yang dipakai Grab Indonesia, menurut Yuswohady, pakar *marketing management*, merupakan langkah perusahaan untuk menjalin hubungan dengan para pengemudi yang merupakan "karyawan" mereka. Ikatan yang terbangun ini nantinya akan membentuk budaya organisasi yang bisa menentukan keberhasilan sebuah perusahaan.

Yuswohady pun melihat perubahan sistem order itu sebagai fase kedua bagi Grab Indonesia. "Fase pertama adalah mendapatkan konsumen. Setelah itu, pada fase kedua mereka akan memperhatikan mitra pengemudi untuk menciptakan sebuah ikatan, dan berlanjut fase-fase berikutnya," kata dia.

Jadi, Grab Indonesia sudah mulai memikirkan kepentingan pekerja yang jadi duta perusahaan. Maklum, pada bisnis servis, mitra pengemudi inilah yang bersentuhan langsung dengan konsumen dan membawa citra bagi perusahaan.

Daniel Saputro, pengamat *marketing management*, pun mengatakan, langkah Grab Indonesia yang mengikuti jejak Uber yang juga menerapkan sistem penugasan sebagai suatu langkah yang baik. "Sistem Uber sudah baik, jadi jika Grab meniru Uber pantas-pantas saja," ujar Daniel. Apalagi, sebagai pemain di jalur bisnis ini, Uber punya sepak terjang paling lama.

Sistem penugasan memang punya kelebihan. Bagi pengemudi, sistem tugas ini memberikan kepastian dan respons yang paling cepat bagi mereka. Jadi, mereka tak perlu risau menunggu untuk mendapatkan kepastian memperoleh order.

Begitu pula bagi penumpang, kepastian merupakan hal penting. Baik kepastian dalam mendapatkan armada yang akan mengantarkannya ke tujuan maupun kepastian dalam hal waktu penjemputan. Maklum, saat ini, rata-rata konsumen mengunduh tiga aplikasi transportasi ini dalam telepon pintarnya.

Selain mencari layanan yang paling baik, pengguna transportasi *online* seringkali juga melakukan perbandingan harga terlebih dulu sebelum melakukan order. "Tipikal konsumen di Indonesia peduli soal harga. Ada baiknya Grab Indonesia juga menghadirkan fitur seperti Uber Pool," imbuh Daniel. □

Refleksi

Menjadi Sempurna



Apakah Anda atau orang di sekitar Anda perfeksionis? Apa, sih, sebenarnya seorang perfeksionis itu? Beberapa karakteristiknya di bawah ini diuraikan oleh Dr Jennifer Kromberg.

Satu, sebagai individu, Anda sering merasa kurang.

Dua, perasaan lengkap dan penuh yang Anda rasakan tidak pernah bertahan lama. Walaupun, ada saja hal-hal yang dianggap salah dan kurang.

Tiga, Anda seringkali kelimpungan ketika mengenali: tidak ada putih yang benar-benar putih dan hitam yang benar-benar hitam. Dalam hati kecil Anda, sangat besar keinginan bahwa sesuatu itu 100% murni.

Empat, Anda merasa penting sekali untuk kelihatan sempurna secara eksternal hingga kepada hal-hal kecil sebagai prasyarat, agar bisa merasa damai dan tenang di dalam hati.

Lima, Anda percaya hanya dengan terus-menerus menoreh prestasi dan mencapai target setinggi-tingginya, baru merasa sukses serta bahagia.

Enam, ketika beberapa hal tidak sesuai dengan rencana dan rancangan Anda, maka Anda merasa gagal.

Tujuh, Anda merasa segala usaha yang dijalankan tidak pernah cukup. Sebab, Anda menginginkan produk hasil akhir yang sempurna.

Delapan, Anda sangat kompetitif dalam segala hal, termasuk yang kecil-kecil.

Sembilan, Anda sering menduga-duga, berprasangka, bahkan menganggap mereka yang tidak sempurna diri atau karyanya memang tidak baik.

Terakhir atau *sepuluh*, Anda hanya menghargai dan mengagumi mereka yang berprestasi luar biasa. Karena, itulah makna sukses bagi Anda.

Kebutuhan untuk selalu tampil sempurna merupakan beban yang sering kali memberati langkah-langkah dalam kehi-



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

Seseorang yang perfeksionis memiliki keyakinan (*belief*) bahwa ia tidak berharga dan tidak bisa dihargai tanpa penampilan dan pencapaian-pencapaian yang sempurna. Padahal, ambisi buta seperti ini sangat memberatkan fisik dan mental, sehingga meningkatkan rasa cemas, was-was, dan takut yang berlebihan. Pada akhirnya, perfeksionisme seseorang dapat menghancurkan hubungan baik dengan keluarga, teman-teman, dan di tempat kerja.

Mengenali kelebihan

Rasa malu berlebihan yang disebabkan ego yang tertampar ketika merasa tidak sempurna merupakan hukuman yang berlebihan dan tidak perlu. Hukuman ini memperdalam kesulitan untuk menyukai dan mencintai diri sendiri sebagaimana apa adanya. Rasa malu dan hukuman ini adalah racun dalam perkembangan diri dan hubungan dengan orang lain.

Idealnya, setiap individu mengenali kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Dan, tidak ada satu orang pun di dunia yang sempurna. Apa yang kasat mata seperti penampilan dan kesuksesan yang biasanya bisa dinilai dari materi, bukanlah sesuatu yang bertahan abadi. Setiap saat, riak ombak kehidupan kadang membawa kita ke atas maupun ke bawah.

Seorang perfeksionis bisa saja tidak menyadari keperfeksionisannya, dengan mengira setiap orang mempunyai kebutuhan untuk jadi sempurna seperti dia. Padahal, inti dari sukses adalah selalu belajar dari kesalahan lampau untuk diperbaiki dan mendekati kita kepada pemenuhan diri.

It is not important to be perfect. We just do our best one day at a time. Accept yourself and be humble enough to be enough, not perfect. □

dupan. Penampilan harus sempurna, perkataan harus sempurna, proses kerja harus sempurna, dan produk hasil akhir juga harus sempurna. Bukankah ini hampir mustahil?

Perfeksionisme merupakan hasil dari pola pikir yang hitam-putih. Maksudnya, jika terjadi

Inti dari sukses adalah selalu belajar dari kesalahan lampau untuk diperbaiki.

begini maka sukses. Sedangkan jika terjadi begitu maka gagal. Hasil dari pola pikir ini sebaiknya diganti dengan *growth mindset* yang merupakan antitesis dari perfeksionisme.

Prof Carol Dweck dari Stanford University berargumen, bahwa perubahan ke arah yang lebih baik bisa dicapai dengan menyadari kekurangan dan belajar dari kesalahan-kesalahan. Bukan karena ingin tampil sempurna. Namun, karena hidup merupakan kumpulan proses belajar terus-menerus.