

Selama ini, kebanyakan pengiriman barang menuju daerah rural. "Dalam tahapan ini, kami memang membutuhkan mitra logistik yang ekspansif dan agresif dalam menjaring para pelanggan," ujarnya.

Posindo juga melakukan berbagai pembenahan dalam bisnis kurir. Salah satunya, membangun portal web yang memungkinkan konsumen mengakses layanan kurir Posindo secara langsung. Jadi, tak harus menggunakan jasa pihak ketiga.

Kehadiran portal ini bukan menjadi pesaing Shipper.id, tetapi menambah akses bagi pelaku *e-commerce*. Portal ini akan diluncurkan dalam waktu dekat. "Dalam dunia online, akses itu sangat penting. Semakin mudah dan banyak kanal untuk mengakses layanan kurir PT Pos, itu semakin memudahkan mereka," ujar Agus.

Tahun 2030 diramalkan penetrasi *e-commerce* capai 25%-30% terhadap ritel.

Menjaga dominasi

Manajemen Posindo juga melakukan pembenahan dari sisi operasional. Rencananya akan ada modernisasi di proses pengumpulan barang, pemrosesan, transportasi, dan pengiriman. Bisnis pengiriman parcel

memang butuh perbaikan kapasitas operasi lantaran berbeda dengan pengiriman surat.

Perbaikan dari budaya kerja juga dilakukan, khususnya layanan terhadap pemakai jasa. Posindo akan meningkatkan respons pada layanan online-nya agar lebih interaktif. Mereka ingin segera merespons keluhan konsumen, sehingga kepuasan pelanggan tetap menjadi yang utama.

Sayangnya, manajemen Posindo belum bicara soal nilai bisnis kerjasama dengan Shipper.id ini. Alasannya, layanan ini masih dalam tahap uji coba selama tiga hingga enam bulan ke depan untuk evaluasi dan pembenahan layanan. Saat ini, layanan ini baru disediakan di tujuh cabang Posindo yang tersebar di pulau Jawa.

Yang jelas, dengan memakai pihak ketiga, harus diakui bahwa margin yang akan diambil Posindo dari jasa pengiriman ini akan berkurang. Sebab mereka harus berbagi dengan Shipper.id. Yang juga krusial adalah soal tarif. Sejauh ini, layanan pos kilat (reguler, 2 hari) Posindo lebih murah ketimbang jasa kurir lain. Jika memakai pihak ketiga dengan tarif yang sama dengan pemain lain, bisa jadi Posindo kurang kompetitif lantaran kalah *image*.

Meski begitu, Agus menambahkan, langkah ini tetap perlu dilakukan sebagai bagian transformasi bisnis Posindo. Terlebih, Posindo bertekad menjadi perusahaan logistik terbesar di Asia. Dalam lima tahun ke depan, Posindo berharap penyumbang pendapatan terbesarnya berasal dari bisnis jasa kurir, layanan keuangan, dan layanan logistik kargo. □

Perbanyak Kerjasama dengan Pihak Ketiga

Dalam konsep bauran pemasaran, hal penting yang harus dijaga oleh perusahaan adalah distribusi. Dalam konsep bisnis lama, distribusi dibutuhkan untuk menyebar produk yang dijual. Sementara dalam konsep digital, distribusi dibutuhkan agar barang dapat sampai langsung ke tangan konsumen.

Pentingnya distribusi inilah yang membuat perusahaan logistik dan pengiriman barang masih tetap relevan dan dibutuhkan walau pelaku usaha semakin banyak masuk ke bisnis daring.

Bagi Pengamat dan Konsultan Pemasaran Yuswohady, strategi kerjasama PT Pos Indonesia (Posindo) menggandeng Shipper.id menunjukkan manajemen menangkap adanya kebutuhan yang sangat besar terhadap jasa kurir. Pasarnya juga masih cukup besar, karena *e-tail* dianggap sebagai pasar baru.

Namun di sisi lain, untuk menjangkau pemain bisnis online dibutuhkan kompetensi khusus. Manajemen Posindo tidak punya kompetensi tersebut, tetapi ada pada Shipper.id. "Untuk menyasar pebisnis online ritel, dibutuhkan kompetensi untuk menarik pelanggan agar mau berkunjung ke *website*, bukan hanya membangun *website*," ujarnya.

Managing Partner Inventure ini menambahkan, strategi menggandeng perusahaan logistik *online* seperti Shipper.id memang perlu dilakukan Posindo untuk mengejar ketertinggalannya dibanding pesaing. Selama ini, Posindo terlalu fokus mengembangkan kanal *offline* sendiri, sementara kanal online kurang diperhatikan. Nah, bila ingin mengembangkan kanal online secara mandiri, hal itu juga membutuhkan waktu yang tak sedikit dan bisa saja sebelum jadi sudah disalip pesaing.

Agar bisa menggarap pelaku *e-commerce*, menurut Yuswohady, Posindo tidak boleh berhenti di situ. Posindo harus terus menambah kerjasama dengan perusahaan yang bergerak di bidang logistik daring dan juga kerjasama langsung dengan perusahaan *e-commerce*. Saat ini, belum banyak perusahaan *e-commerce* yang punya perusahaan pengiriman sendiri.

Semakin banyak kerjasama yang dilakukan, semakin gampang pebisnis daring mengakses layanan kurir Posindo. Itu berarti semakin luas pasar yang bisa digarap. Posindo pun harus mau berbagi penghasilan dengan pemilik kanal.

"Tidak bisa lagi Posindo menerapkan strategi lama dengan membangun jaringan sendiri. Sebab, cara ini terbukti tidak efektif. Posindo kalah bersaing dengan kompetitor yang tidak banyak mengembangkan jaringan secara mandiri, tetapi banyak menggandeng pihak ketiga dengan skema kemitraan," ujarnya. □

Refleksi

Manipulasi Psikologi



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

Secara umum, ada dua jenis *skill* (ketrampilan): *hard* dan *soft*. Keduanya sangat penting dalam hidup, bisnis, dan karier karena sangat menentukan kadar sukses. Kemampuan mengidentifikasi kapan kita sedang dimanipulasi merupakan *soft skill* penting yang membantu *survival* dan proses meniti tangga sukses.

Sudah beberapa kali penulis diminta oleh pembaca untuk menulis tentang *skill* mendeteksi termasuk mendeteksi manipulasi, *bullying*, dan lainnya yang sangat umum terjadi setiap hari di tempat kerja. Artikel ini merupakan yang pertama dari serangkaian tulisan mengenai *skill* mendeteksi yang akan penulis terbitkan.

Pertama, pahami bahwa *skill* mendeteksi manipulasi merupakan salah satu *skill* yang tidak mudah diraih. Untuk itu, diperlukan latihan dan ketajaman berpikir serta daya observasi yang tinggi.

Salah satu penyebab kesulitan ini adalah *programming* masa lalu. Dengan kata lain, apabila lingkungan Anda sendiri manipulatif dan telah bertahun-tahun hidup dalam suasana demikian, ini telah menjadi *default state*, sehingga Anda tidak lagi dapat dengan mudah mengenalnya.

Kedua, seorang manipulator sangat pandai mempermainkan perasaan Anda, sehingga Anda mengira bahwa *there is something wrong with me* alias "ada sesuatu yang salah dengan diri Anda sendiri." Para istri yang

sering dimanipulasi oleh suami yang sering menyalahkan mereka, bisa saja mengira bahwa "memang ada yang salah dengan saya."

Para manipulator tersebut sangat pandai berkata-kata, sehingga Anda malah "mengagumi" mereka dan "menyalah-

Jika Anda seseorang yang mempunyai rasa empati yang besar, belajarlah mengendalikan.

kan" diri sendiri. Biasanya para manipulator "membuat Anda jatuh percaya" kepada mereka atas satu dan lain hal.

Ketiga, proses manipulasi membutuhkan niat dan proses berpikir kompleks. Hanya mereka yang pandai memperguna-

kan berbagai trik psikologi yang berhasil sebagai seorang manipulator.

Jadi, dibutuhkan inteligensi tinggi dan pengetahuan psikologi yang cukup untuk bergerak sebagai manipulator, misalnya dengan teknik *padding* yaitu mengikuti berbagai gaya komunikasi dan pola pikir Anda. Mereka membuat diri mereka mirip dengan Anda dan tidak ragu untuk mengingatkan bahwa kalian berdua sangat mirip.

Mengendalikan diri

Keempat, para manipulator sering kali memberi masukan sebagai pakar baik secara formal maupun informal. Biasanya, mereka mempunyai posisi di atas, baik dalam posisi formal maupun informal, seperti kakak, dokter, pengacara, konsultan, pelatih olahraga, orangtua, paman, bibi, suami, bos, dukun, *salesperson*, paranormal, atasan, guru, pelatih, dan sebagainya.

Sebaiknya jangan cepat percaya kepada siapapun yang posisinya di atas Anda, apalagi kepada mereka yang mengaku bisa membaca pikiran atau mampu membaca masa depan karena ini berarti Anda menyerahkan diri secara psikologis untuk dimanipulasi total. Bahkan para manipulator juga sering kali menggunakan data statistik, padahal bisa saja semua angka tersebut palsu. Toh Anda juga tidak bisa memverifikasi kebenarannya.

Kelima, menekan Anda untuk mengambil keputusan saat itu juga. Biasanya, manipulator menggunakan berbagai strategi, seperti adanya *deadline*, tanggal terakhir sebelum bonus berakhir, tidak akan ada bonus lagi, harus dilakukan sekarang atau hangus, harus diselesaikan sebelum tutup hari, dan sebagainya.

Pilihan terbaik ya, tentu saja dengan mengatakan, "Saya pertimbangkan dulu." Jika perlu, katakan ini seribu kali. Jangan mau didesak untuk alasan apapun.

Keenam, manipulator sering kali menggunakan rasa bersalah, apalagi jika Anda seseorang yang penuh empati, penyayang, atau sensitif akan kebutuhan orang lain. Bukankah dunia ini penuh dengan kisah-kisah "Si A digunakan oleh si B"?

Jika Anda seseorang yang tampak jelas mempunyai rasa empati yang besar, belajarlah untuk mengendalikan perasaan itu. Tonjolkan sikap yang lebih *tough* daripada sensitif. Sikap yang lebih cuek daripada super-tanggap akan kesulitan orang lain. □

