



MILLIONS\$

MANAGEMENT SOLUTIONS

Pemasaran Jasa

Exercise

UAS Genap

2014-2015



Buat warga Jakarta yang sudah mengenal GO-JEK tetapi belum pernah mencoba, coba deh!

Buat yang belum mengenalnya, singkat kata - GO-JEK ini semacam penyedia jasa kurir.

GO-JEK memiliki empat kategori layanan. Pertama, instant courier, untuk pengantaran barang. Kedua, transport, layaknya 'ojek'. Ketiga, shopping, untuk pembelian barang seperti tiket kereta, konser, obat, maupun barang lain maksimal satu juta rupiah. Dan terakhir adalah jasa pembelian makanan yang dikenal dengan istilah Go-Food.

Selama bulan Mei ini, GO-JEK mengadakan promo untuk layanan Go-Food. Kita bisa memesan makanan dan hanya membayar dengan nominal seharga makanannya saja, tanpa membayar biaya jasa layanan antaranya. Tidak jarang saya menemukan mas-mas dan bapak-bapak berjaket GO-JEK memasuki tempat makan di mana saya sedang berada, untuk kemudian memesan makanan dan/atau minuman sebagaimana yang dipesan oleh pelanggan mereka. Dan biasanya, pemandangan ini ditemukan menjelang jam makan siang. Tidak jarang pula, saya melihat mereka meninggalkan tempat makan hanya dengan membawa satu porsi makanan atau satu gelas minuman. Berulang kali melihat pemandangan serupa, membuat saya bertanya-tanya sendiri.

Permintaan jasa Go Food meningkat pesat. Tapi apakah ini perlu? Seberapa jauh lokasi si pemesan dari tempat makan, sehingga membutuhkan bantuan mas-mas dan bapak-bapak GO-JEK untuk membelikannya? Atau, seberapa sibuk si pemesan sehingga tidak sempat membeli makanannya sendiri? Atau, seberapa terpencil kah lokasi si pemesan sehingga tidak ada satu pun penjual makanan yang layak dibeli di sekitarnya? Dan entah berapa banyak pertanyaan lain di kepala saya, yang rasanya sulit terjawab juga.



Akan tetapi beban pengemudi GO-JEK semakin berat menurut Pak Faisal namanya, salah seorang pengemudi GO-JEK. Suatu siang, kebetulan beliau lah yang mengantar saya ke kantor klien. Sepanjang perjalanan, beliau banyak bercerita. Salah satunya, adalah pengalamannya melayani permintaan Go-Food.

Kalau boleh memilih, Pak Faisal lebih memprioritaskan layanan transport dan instant courier, dibandingkan shopping -yang di dalamnya termasuk juga Go-Food. Antrian yang terlalu panjang dan lama di tempat makan yang dipesan, menjadi alasan beliau untuk tidak terlalu sering menerima pesanan Go-Food. Belum lagi, jika setelah semua perjuangan melawan kemacetan, kebingungan mencari tempat makan, antrian, masih harus menerima keluhan dari pelanggan.

Pak Faisal menerima pesanan pada pukul 11:30. Dari lokasi semula beliau berada hingga ke tempat pembelian makanan, ditempuh dalam waktu 20 menit. Karena tempat makan ini letaknya di pusat perbelanjaan, maka Pak Faisal perlu memarkirkan sepeda motornya di area parkir tersendiri, lalu mencari lokasi tempat makan, hingga menemukan dan bisa memesan, semua proses ini membutuhkan waktu 15 menit. Makanan selesai dibuat dan diserahkan kepada Pak Faisal 15 menit kemudian. Pak Faisal berjalan kembali ke area parkir dan mulai memacu sepeda motornya keluar dari pusat perbelanjaan, 10 menit kemudian. Dari pusat perbelanjaan menuju ke lokasi si pemesan, ditempuh dalam waktu 20 menit. Alhasil, pesanan baru tiba di tangan si pemesan menjelang jam makan siang berakhir.

Beberapa kali peristiwa serupa terjadi, berakhir dengan omelan yang diterima Pak Faisal dari para pemesan, karena dianggap terlalu lama. "Saya bisa bilang apa, Mbak? Ya, jadinya saya cuma bisa minta maaf aja. Coba kalo yang pada mesen itu bisa ngerti kondisinya kaya' apa, kondisi macet jalanan, antrian di restorannya, apalagi pas jam makan siang. Pokoknya mereka cuma mau cepet." Saya jadi bisa mengerti mengapa akhirnya Pak Faisal lebih memilih untuk mengantar penumpang atau barang, daripada menerima pemesanan makanan. Sekian menit (atau jam) dibutuhkan hanya untuk menyelesaikan satu pesanan makanan, sementara dengan durasi yang sama mungkin beliau sudah bisa melakukan dua atau tiga pengantaran barang atau penumpang. Dan selain itu, juga tidak banyak makan hati karena keluhan dari pemesan.



Mungkin saya tidak berhak memberikan saran, lantaran saya belum pernah menggunakan layanan Go-Food. Selain transport, layanan instant courier pun selama ini hanya saya gunakan dalam kondisi sangat penting, di mana dokumen harus diterima di hari yang sama oleh si penerima. Alasan saya memilih untuk menggunakan layanan GO-JEK bisa jadi berbeda dengan alasan orang lain, termasuk kalian. Saya toh tidak tahu alasan orang lain lebih memilih menggunakan layanan shopping (dan Go-Food) dibandingkan layanan lainnya dari GO-JEK.

Tapi mungkin ada baiknya kita mengingat satu hal. Bukan saja karena kita adalah pelanggan GO-JEK, tapi karena kita menjadi pelanggan di banyak penyedia jasa lainnya juga. Tidak ada salahnya kita bertindak sedikit lebih cerdas jika memerlukan layanan atau bantuan dari orang lain. Membuat perencanaan, misalnya. Rasanya kita cukup paham bagaimana kondisi tempat makan di Jakarta pada jam makan siang. Kita juga cukup tahu bagaimana kondisi lalu lintasnya. Jika memang perlu memesan makanan menggunakan layanan Go-Food, pesanlah beberapa jam sebelumnya. Ketahui dengan baik di mana lokasi tempat makan yang dimaksud, kondisi lingkungan di sekelilingnya, sehingga kita bisa memperkirakan kemungkinan yang akan terjadi dalam masa pemesanan itu.

Bukankah justru menjadi tampak bodoh jika kita mengeluhkan waktu pengantaran yang lama, padahal kita sendiri lah yang memesan makanan melalui GO-JEK menjelang jam makan siang? Tindakan cerdas semacam ini bukan hanya bisa menurunkan kekecewaan kita lantaran waktu tunggu yang lama, tetapi kita juga tidak ikut berpartisipasi dalam menurunkan kesejahteraan para pengemudi GO-JEK yang bertugas mengantar pesanan kita.

Mungkin akan ada saatnya kita berada di posisi mereka. Bukan, bukan sebagai pengemudi GO-JEK. Tetapi ketika kita dihadapkan pada situasi di mana kita sudah berusaha semaksimal yang kita mampu, tetapi toh ketika hasilnya kita berikan kepada orang lain yang meminta, seolah-olah apa yang kita lakukan tidak berarti apapun. Dalam situasi semacam ini, kita bisa menganggap orang lain tidak memahami kondisi kita. Lalu... apakah kita juga mau melakukan hal yang sama, sebagai orang lain itu, kepada mas-mas atau bapak-bapak GO-JEK? Iya sih, memang ada slogan 'pelanggan adalah raja.' Tapi mudah-mudahan kita tidak lupa, raja yang disegani rakyatnya adalah raja yang bijak.
Sumber: ringkasan dari Agatha <http://midjournal.com/2015/05/bijak-menggunakan-go-jek>

Jawablah seluruh pertanyaan berikut ini secara sistematis dan jelas, perhatikan bobot pada setiap pertanyaan.

1. Jasa Go Food baru saja ditambahkan pada komponen jasa Go-Jek, menurut anda penambahan jasa tersebut merupakan *core*, *enhancing* atau *facilitating*? Jelaskan jawaban anda. (15 poin)
2. Jelaskan proses Go Food tersebut dengan *flow chart blue print*. (20 poin)
3. Ketika jasa Go Food ini diluncurkan masih banyak konsumen yang menggunakan jasa tersebut seperti menyuruh asisten belanja makanan dan karena masih dalam masa bebas biaya kirim, maka penggunaannya meningkat pesat. Untuk itu anda diminta menjelaskan: (25 poin)
 - a. *Marketing Communication* apa yang digunakan dalam memperkenalkan Go Food selain bebas biaya kirim makanan?
 - b. Jelaskan secara sistematis pemikiran teori mana yang anda gunakan dari pemasaran jasa untuk menyusun strategi *meningkatkan loyalitas konsumen* terhadap jasa Go Food.
4. Setelah beberapa bulan dijalankan jasa Go Food, kantor pusat menyadari bahwa petugas Go-Jek yang menerima order Go Food mengeluh karena berbagai hal tersebut diatas. Anda diminta menjelaskan apakah ini merupakan sabotase petugas Go-Jek yang bersifat *intermittent* dan *random* atau tidak. Jelaskan secara detil. (15 poin)
5. Dengan menggunakan *Gap Analysis Model (Service Quality Gap)*, jelaskan potensi gap yang mungkin terjadi pada jasa Go Food tersebut, dan berikan analisis anda (e.g. apa penyebabnya, bagaimana mengatasinya). (15 poin)
6. Berikan contoh *hard measures* yang dapat digunakan manajemen Go Jek dalam mengukur kualitas pelayanan Go Food. (10 poin)