

MEMBANGUN BUDAYA MELAYANI

Beberapa kali kunjungan kerja ke Bali sejak tahun 2004 tanpa pernah menikmati keindahan Bali, maka ketika saya ke Bali tahun 2011 untuk memberikan pelatihan saya memutuskan untuk menyewa sepeda motor dan tinggal lebih lama 1 hari lagi di Bali. Awalnya, saya merasa ragu karena saya tidak tahu jalan di Bali dan saya tidak tahu tempat yang cocok dan saya sukai.

Akan tetapi, rasa penasaran seperti yang sering diceritakan oleh sahabat-sahabat saya tentang Bali membuat saya akhirnya nekad. Saya ingin tahu apa yang sebenarnya membuat orang-orang seperti ini selalu ingin ke Bali dan kembali ke Bali lagi.

Beberapa kekaguman yang saya temukan. Ternyata menyewa sepeda motor melalui sebuah agen perjalanan online hanya cukup dengan fotokopi KTP saya sudah bisa langsung melakukan serah terima sepeda motor di Bandara I Gusti Ngurah Rai. Harganya pun sangat terjangkau Rp 60.000,- untuk 24 jam. Sebagai orang auditory, setiap orang yang tanyakan mengenai rute jalan maupun tempat kuliner sangat ramah. Ada kesan bahwa mereka sangat senang ada turis-turis seperti saya sehingga mereka selalu ingin membantu. Itulah kekuatan budaya melayani yang dimiliki Bali. Bukan hanya orang Bali, tetapi termasuk pendatang akan terdorong untuk melayani dan hal inilah yang membuat Bali selalu dirindukan oleh setiap turis.

Jika kita kaitkan dengan budaya perusahaan, bagaimana dengan budaya melayani di perusahaan Anda? Apakah konsumen selalu merindukan untuk kembali bertransaksi dengan perusahaan Anda? Apakah setiap karyawan merasa senang setiap kali konsumen datang baik untuk membeli maupun untuk melakukan complain?

Bagaimana memulai budaya melayani di perusahaan? Karena pada dasarnya setiap orang lebih suka dilayani daripada melayani, maka budaya melayani harus dimulai dari manajemen puncak. Ada karyawan yang melayani secara alamiah sehingga lebih mudah untuk melayani. Akan tetapi, sebagian besar karyawan harus benar-benar belajar untuk melayani dan mereka membutuhkan perusahaan.

Bagaimana metode terbaik untuk membangun budaya melayani? Karena setiap orang unik dan memiliki needs yang berbeda, maka Anda harus benar-benar mengenal karyawan Anda terlebih dahulu. Metode yang terbaik adalah jika Anda dapat memberikan apa yang karyawan Anda butuhkan dan cari. Pada dasarnya, ada 3 metode untuk mengubah budaya melayani:

1. **Pembiasaan** (*conditioning*). Anda perlu membuat perilaku melayani apa saja yang diinginkan dan perilaku apa saja yang sudah ada yang ingin dihilangkan. Setelah itu, Anda perlu membuat program reinforcement, bisa dalam bentuk reward dan punishment. Ingatlah bahwa program ini harus bersifat individual artinya disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi setiap karyawan. Harapannya, semua perilaku yang diinginkan akan muncul dan semua perilaku yang tidak diinginkan akan hilang sehingga secara perlahan-lahan akan membentuk budaya melayani. Dengan menggunakan metode ini, motivasi karyawan awalnya adalah ekstrinsik (berasal dari luar) namun secara perlahan-lahan ketika mereka menemukan *insigt* akan berubah menjadi motivasi intrinsik (berasal dari dalam diri). Seperti seorang anak kecil yang diajarkan untuk memberi dan menerima sesuatu dengan tangan kanan, awalnya tidak mengerti namun lama-kelamaan dia akan melakukannya dengan spontan dan kerelaan hati.

2. **Contoh** (*modeling*). Anda harus memastikan bahwa setiap leader di perusahaan Anda sudah memiliki konsep yang sama sehingga mereka dapat memberikan contoh dalam keseharian mereka bekerja. Termasuk setiap leader harus mampu melayani setiap bawahannya dengan baik sehingga dapat dijadikan contoh dan sumber motivasi buat seluruh karyawan untuk membangun budaya melayani. “Jika bos saja mau melayani, masa saya tidak mau melayani?”

3. **Kognitif**. Setiap karyawan memiliki tingkat dan cara berpikir yang berbeda-beda. Karena itu, setiap atasan harus memahami dan mau memberikan waktu untuk melakukan coaching secara konsisten. Dengan demikian, setiap atasan dapat membantu bawahannya dalam mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam membangun budaya melayani. Karyawan akan berubah jika pola pikir mereka berubah.