

Tampung Curhat di Warung Kopi

ADHI Pujiyanto tidak mau menjaga jarak dengan karyawan. Bahkan, dia tak pernah sekali pun mengatakan kepada karyawan bahwa dirinya adalah pemilik perusahaan. Baginya, perusahaan merupakan milik semua karyawan. Sebab, pada dasarnya, semua karyawan bertujuan sama, yakni memajukan perusahaan.

Adhi punya cara ampuh untuk menjalin kedekatan dengan karyawan. Dia kerap mengajak pengemudi *ngopi* atau makan. Di warung kopi, unek-unek pengemudi keluar semua. Misalnya, rasio kinerja mesin yang tidak sesuai dengan target perusahaan hingga problem remeh-temeh soal penggantian ban.

Saya dengarkan mereka. Keluar mereka saya catat di ponsel. Walaupun saya tak bisa langsung memutuskan, itu akan saya bicarakan saat rapat. Bagi mereka, yang terpenting permasalahan mereka telah didengarkan," ungkapnya.

Dia mengakui, metode warung kopi tersebut dicontoh dari mendiang ayahnya. Tidak hanya minum kopi atau makan, dia juga kerap nonton bioskop bersama. "Saya ingat sekali, dulu ada satu film bagus yang sedang diputar di bioskop. Seketika itu, bapak langsung mengajak semua manajer nonton bareng," kenangnya.

Selain itu, Adhi memperhatikan kesejahteraan keluarga pengemudi. Dia menyadari, godaan dan problem pengemudi pasti banyak. Uang insentif untuk pengemudi kadang kala habis di jalan. Akibatnya, keluarga di rumah tidak sempat menikmatinya. Karena itu, tiap bulan ada insentif yang dirupakan beras atau bahan pokok lainnya. Harapannya, barang-barang seperti itu lebih sampai kepada keluarga. (uma/c6/dos)

ADHI PUJIANTO

LAHIR Surabaya
TANGGAL: 7 Maret 1983
ORANG TUA
Pudjiyanto dan Lanny Pudjiyanto
SAUDARA Bayu Pujiyanto
ISTRI Francesca Tjubandrio
ANAK Celodia Madeline Pujiyanto
PENDIDIKAN

- Sarjana Komputer, Jurusan Informatika, Universitas Kristen Petra Surabaya (2001-2005)
- Magister Manajemen dengan konsentrasi Internasional Management

STIE IBMT Surabaya (2006-2007)

JABATAN Direktur operasional dan pemeliharaan PT Para Bathara Surya (2011)

ADHI SWOT ADHI

STRENGTHS

Suka bergaul sehingga memudahkan menjalin networking, disiplin, dan tegas.

WEAKNESS

Terlalu baik dan tidak tegaan sama orang sehingga kadang dimanfaatkan.

OPPORTUNITY

Bisnis taksi masih menjanjikan. Walaupun kompetitor semakin banyak, kebutuhan masyarakat masih tinggi.

THREAT

Kompetitor semakin banyak. Jika tidak selalu memperbaiki pelayanan, perusahaan akan kehilangan konsumen.

Urung Sekolah di Amerika

LULUS SMA, Adhi Pujiyanto diminta ayahnya, mendiang Pudjiyanto, sekolah di Amerika Serikat. Tetapi, niat itu urung lantaran ayahnya wafat.

"Kalau dipikir, saat itu sebenarnya hanya tinggal angkat koper. Saya sudah terdaftar dan membayar semua biayanya. Namun, sebelum bapak mengantar saya sekolah ke Amerika, saya yang mengantar bapak ke tempat peristirahatan terakhirnya," kenangnya.

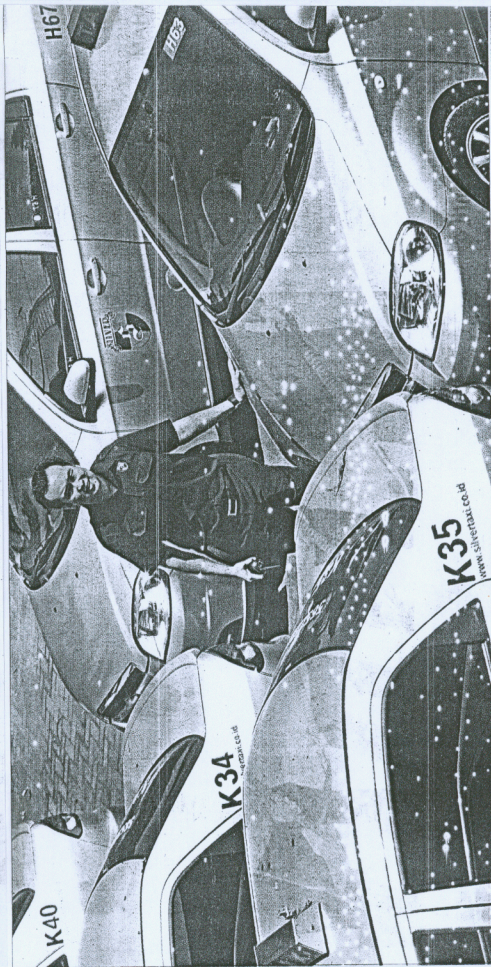
Adhi bercerita bahwa ayahnya menjunjung tinggi pendidikan. Mendiang sangat ingin anaknya mendapat pendidikan yang terbaik. Bahkan, jurusan yang harus diambil anak-anaknya saat kuliah juga dipikirkan. Tak heran, Adhi dan adiknya mengambil jurusan yang sama di bangku perkuliahan. Sebab, semua sudah diarahkan sang ayah.

Setelah kepergian ayahnya, Adhi yang anak sulung menyadari tanggung jawabnya. Ada ibu yang butuh kehadirannya. Bagaimanapun, bisnis yang dirintis oleh ayahnya akan iatuh di pangkuannya kelak. Karena itu, keputusan bersekolah di Surabaya merupakan hal paling tepat.

"Saya tak pernah menyesali keputusan tersebut. Bagi saya, keluarga adalah hal yang paling penting. Tempat yang paling nyaman adalah ketika dekat dengan orang-orang terkasih. Ilmu bisa didapat di mana saja. Yang terpenting niat belajar, ujar pria yang baru dua bulan menjadi ayah tersebut. (uma/c6/dos)

ADHI PUJIANTO

Pelanggan Jadi Penasihat



SEMANGAT PEMBARU: Adhi Pujianto di antara armada Taxi Silver. Dia bersemangat untuk terus memperbarui pelayanan dan armadanya demi kepuasan pelanggan.

Adhi Pujiyanto mewarisi bisnis taksi yang begitu potensial. Bukan cuma potensinya yang dia warisi. Adhi juga ditantang untuk merampungkan sejumlah problem yang bermunculan di perusahaannya.

"BAGI saya, komplain pelanggan merupakan masukan yang paling berharga. Bisa dibilang, pelanggan adalah dewan penasihat di luar struktur perusahaan," ujar Adhi Pujiyanto. Pemikiran itu terus dipegangnya selama dia masuk ke perusahaan keluarganya, PT Para Bathara Surya atau yang lebih dikenal sebagai Taxi Silver.

PT Para Bathara Surya berdiri pada 1997. Awalnya, perusahaan itu punya 40 unit armada. Kini armadanya membengkak jadi 500-an unit. Taxi Silver beroperasi di Surabaya dan sekitarnya.

Adhi menjelaskan, dalam menjalankan bisnis taksi, yang dijual adalah jasa, bukan barang. Di bisnis jasa, kepuasan pelanggan adalah hal terpenting. Kepuasan itu sulit diukur. Karena itu, setiap ada pelanggan yang komplain, dia sangat bersyukur. Sebab, itu bisa menjadi masukan untuk meningkatkan mutu layanan.

Awalnya, Adhi masuk ke bisnis keluarga tersebut lantaran didorong salah seorang direktur yang merupakan sahabat almarhum ayahnya. Memang, sejak kecil Adhi tidak pernah diperkenalkan dengan bisnis keluarga.

Lalu, pada 2005, empat tahun setelah kepergian sang ayah, dia mulai terjun di perusahaan. Sebagai anak pemilik perusahaan, Adhi tak langsung menduduki jabatan tertinggi. Awalnya, Adhi adalah asisten manajer operasional.

Menurut pria kelahiran 7 Maret 1983 tersebut, saat itu dirinya benar-benar belajar dari nol. Bahkan, gurunya bukan hanya direktur atau manajer. Kalangan pengemudi pun jadi guru bagi Adhi. Dia berpendapat, tidak penting siapa yang menyampaikan, yang paling penting adalah ilmunya.

Berawal dari itu, pria lulusan Universitas Kristen Petra Surabaya tersebut mulai mempelajari kekurangan perusahaan dan memperbaikinya. Perbaikan itu dilakukan secara internal dan eksternal.

Perbaikan secara internal dilakukan melalui penyusunan prosedur standar

kerja (*standard operating procedures/SOP*). Misalnya, SOP pengemudi ketika masuk pul.

"Dulu, belum ada prosedur bagi pengemudi ketika masuk pul. Sekarang sudah ada runtutannya. Setelah masuk pul, pengemudi wajib menyerahkan setoran, kemudian pergi ke tukang cuci mobil yang telah disediakan, menemui pembina untuk dicek kebersihan taksi, dan yang terakhir ke mekanik," jelasnya.

Sedikit demi sedikit, Adhi mulai memperbaiki layanan, baik dari segi SDM maupun armada. Dari segi SDM, dia memberlakukan disiplin tinggi pada karyawannya. Jika terjadi pelanggaran, pasti dikenakan sanksi tegas.

"Dulu, jika diberikan hukuman berupa skors, banyak pengemudi yang mengelak. Namun, sekarang tidak bisa. Lebih baik saya menanggung satu unit yang tak beroperasi dan pengemudi jera daripada saya membiasakan kendaraan beroperasi, namun pengemudi tak berubah dan akhirnya mengakibatkan konsumen hilang," ujarnya.

Untuk armada yang menjadi ujung tombak bisnis itu, terus dilakukan perawatan dan pemeliharaan. Hampir setiap tahun dia harus menjual unit yang sudah uzur dan menggantinya dengan yang baru. Itu terkait dengan efektivitas mesin. Tentu pelanggan tak mau perjalanannya terganggu karena taksi mogok. Tahun ini, sekitar seratus unit armada merek Proton dan Chevrolet didatangkan.

Ke depan, Adhi ingin terus menambah armada. Dia ingin memenuhi 700 unit armada sesuai dengan kuota terdaftar. Selain itu, di segi pelayanan, dia ingin mendaftarkan satu nomor layanan konsumen bebas pulsa. Dengan begitu, jika ada komplain dari pelanggan, nomor itu bisa langsung dihubungi. "Tentu, dengan demikian, kesempatan kami untuk mendapat masukan dari pelanggan semakin besar. Dan pasti akan sangat berguna untuk memperbaiki pelayanan kami," tutur dia. (uma/c11/dos)



TENTANG PT PARA BATHARA SURYA

MENDIANG Pudjianto mengawali bisnis taksi dengan mendirikan PT Zebra Nusantara pada 1987. Perusahaan ini merupakan pionir taksi dengan bahan bakar gas (BBG) di Surabaya. Awalnya hanya bermodal 40-80 unit taksi. Perusahaan itu lantas berkembang pesat hingga punya sekitar seribu armada. Kelebihan permintaan dan kurangnya stasiun BBG membuat Pudjianto mengembangkan modal dengan melantai di bursa saham atau go public.

Namun, karena ada beberapa masalah, saham taksi Zebra dikuasai perusahaan PT Steady Save. Pudjianto pun melepaskannya pada 1997. Pada tahun yang sama, dia mendirikan PT Para Bathara Surya yang lebih dikenal dengan Taxi Silver. Awalnya hanya 40 armada, kini jumlahnya jadi sekitar 500 armada. Jumlah pengemudi pun mencapai 800 orang. Taxi Silver punya empat pool, tiga di Surabaya dan satu di Sidoarjo. Taksi tersebut beroperasi di Surabaya dan sekitarnya. (*)