Oleh: Akh. Muzakki

Ketua Tim Konversi UINSA

Yogyakarta memang terkenal dengan eksotisme tradisionalnya. Sebagai *melting pot,* Yogyakarta menjadi tempat bertemunya beragam individu dan kelompok dari berbagai latar belakang kelas sosial ekonomi. Mereka yang berasal dari beragam kultur dan etnis itu menjadikan kota pelajar ini sebagai tempat singgah, hidup, dan belajar yang menawan.

Tingkat kunjungan ke kota yang dikenal dengan jargon *Never Ending Asia* itupun sangat tinggi. Bak air yang mengalir dengan derasnya. Baik untuk kepentingan berpelesir, berkarya ilmiah, maupun berbisnis. Namun, apapun kepentingannya, pergi ke Yogyakarta terasa tidak sempurna jika tidak menikmati makanan khas lokal: gudeg.

Itu pula yang saya lakukan saat bersama para keluarga besar UINSA Surabaya melakukan studi banding dan pengembangan SDM ke tiga kampus besar: Universitas Gadjah Mada (UGM), Universitas Negeri Yogyakarta (UNY), dan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga. Saya tidak ingin melewatkan kesempatan untuk menikmati gudeg dimaksud di tengah kunjungan 3 hari di "akhir pekan panjang" (18-20 April 2014) itu.

Maka, pada Sabtu pagi, saya turun dari kamar menuju Restaurant & Bar Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta, tempat kami semua menginap. Di Restaurant & Bar itu, saya pun ber-*window shopping* ria terhadap aneka makanan yang disajikan. Saya pun akhirnya menemukan menu masakan gudeg yang tersaji bersama jenis makanan lainnya. Namun, saya tidak tertarik dengan makanan yang beraneka ragam itu. Hanya gudeg yang ingin saya makan di pagi pertama itu. Dalam hati saya pun berbisik: "mumpung di Yogya, harus makan nasi gudeg."

Memang nikmat sekali memakan gudeg pagi itu. Setiap sesendok gudeg yang kusorongkan ke mulut, setiap itu pula kenikmatan bisa kurasakan. Hingga giliran sesendok makanan gudeg itu tiba untuk saya kunyah. *Ndilalah,* ada yang terasa aneh atas kunyahan saya. Ada barang kecil-menyelip tapi keras dan lancip. Setelah saya ambil, saya terkaget karena ternyata barang kecil-menyelip tapi keras dan lancip itu adalah butir *stapler* yang masuk ke masakan gudeg. Kira-kira menyelip di tahu atau tempe bacem yang kukunyah.

Saya pun harus mengambil butir *stapler* itu dari mulut dan menyisihkannya ke pinggir bibir piring makan. Sambil meneruskan makan, seorang *waitress* pun lewat. Saya akhirnya memberhentikannya. "Mbak, mohon maaf, kok makanannya ada butir *stapler*-nya ya?" tanya saya. "Di bagian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

makanan yang mana Pak? Menu makanan yang apa ya?," tanyanya untuk merespon pertanyaan saya. Saya lalu bilang: "Di makanan gudeg, Mbak." Dia pun memohon maaf atas kejadian itu dan kemudian berlalu.

Dengan berlalunya dia, saya kira waktu itu permasalahannya sudah selesai. Namun ternyata tidak. Satu menit kemudian, supervisor *waitress* tersebut mendatangi meja kami dan berkata: "Kami mohon maaf sekali atas kejadian tadi Pak. Boleh kami ganti makanannya?" tawar supervisor itu kepada saya untuk menawarkan penggantian makanan yang sedang berada di piring saya. Saya pun menjawab: "Tidak perlu diganti, kayaknya. Karena yang penting bagi saya adalah agar hotel ini lebih berhati-hati dalam memproduksi dan mengemas hidangan. Untung ketahuan. Kalau nggak, bisa-bisa operasi saya." Sang supervisor itu lalu berkata: "Ya Pak. Sekali lagi, kami mohon maaf."

Tak lama setelah supervisor itu berlalu dari meja saya, datang satu orang lagi ke meja saya. Setelah dia memastikan bahwa saya telah hampir menelan butir *stapler* pada makanan gudeg, dia langsung menanyakan keadaan saya. Dia ingin tidak ada hal buruk terjadi pada saya. Dan dia akan bertangung jawab jika suatu saat ada masalah dengan diri dan kesehatan saya karena butir *stapler* pada makanan gudeg itu. Sambil memberikan kartu nama ke saya, dia bilang: "Saya Helman Dedy Pak. Manajer Restaurant & Bar Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta ini. Kalau ada apa-apa dengan Bapak, silakan kontak saya pada nomor kontak yang ada di kartu nama ini."

Saya sungguh kaget dan sekaligus takjub dengan cara manajemen Restaurant & Bar Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta merespon kasus "hampir telan" butir *stapler* pada saya di atas. Karena tidak jadi tertelan, bagi saya kasus itu lalu selesai saat *waitress* minta maaf. Tapi, ternyata, ada dua orang lagi dengan jabatan di atas *waitress* itu yang datang ke saya sebagai bentuk pertanggung jawaban hotel pada *customer.* Mulai dari meminta maaf ulang hingga menjamin bahwa hotel tetap bertanggung jawab jika ada hal buruk terjadi pada saya dalam kaitannya dengan butir *stapler* itu.

Nah, ada beberapa pelajaran penting dari kejadian di atas. *Pertama,* proses penjaminan mutu harus berjenjang, mulai dari tingkat penyedia layanan paling teknis hingga penanggung jawab bagian terkait. Kasus respon tanggap, cepat dan seksama oleh staf Restaurant & Bar Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta dalam berbagai tingkatannya kepada saya yang hampir mengalami musibah menelan *stapler* di atas memberikan pelajaran bahwa tanggung jawab berjenjang dalam upaya penjaminan mutu layanan dilakukan sangat kuat.

Maka, penjaminan mutu layanan pendidikan di perguruan tinggi bukan semata-mata tanggung jawab staf paling teknis. Bukan pula dominasi seorang kepala atau ketua. Atau bukan pula jabatan tertentu lainnya. Penjaminan mutu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

layanan pendidikan itu menjadi tanggung jawab semua. Modelnya berjenjang sesuai dengan *leading sector* masing-masing. Atau bahkan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing.

Kedua, sekecil apapun yang dilakukan, selama berkaitan langsung dengan pelayanan kepada *customer,* pasti dilakukan penjaminan mutu. Kepuasan pelanggan tampak menjadi nomor satu. Hotel Ambarrukmo Yogyakarta di atas melakukan penjaminan mutu hingga pada hal yang bagi sebagian orang dianggap kecil. Tapi ternyata, dalam pandangan hotel, tidak ada hal yang disebut kecil dan sepele. Semua tetap diperhatikan untuk menjamin kepuasan *customer.*

Mahasiswa, dosen dan karyawan adalah *customer* dari layanan pendidikan tinggi. Mahasiswa terutama menjadi *customer* utama dari layanan perguruan tinggi. Untuk itu, apapun layanan kependidikan yang diberikan kepada mahasiswa harus dijamin kualitasnya. Penjaminan kualitas ini merupakan kewajiban perguruan tinggi yang tidak boleh dilupakan. Tidak boleh ada penyepelean terhadap hal terkecil sekalipun dalam kaitannya dengan penyelenggaraan layanan pendidikan tinggi.

Kasus di Restaurant & Bar Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta di atas memberikan pelajaran penting: jangan pernah menyepelekan hal yang paling kecil sekalipun. Apalagi mengabaikannya. Karena itu akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kalau terhadap yang kecil saja kita mengabaikan, apalagi terhadap yang besar. Sebab, kinerja besar akan diawali oleh kerja yang baik-memuaskan atas hal-hal yang kecil. Betapa banyak hasil kerja besar yang hebat akan terhapuskan oleh ketidakpuasan terhadap hal kecil yang ditawarkan. Minimal, akibatnya, kepuasan pelanggan akan segera terkurangi. Jika ketidakpuasan ini terjadi dari hal kecil ke hal kecil lainnya, ujungnya akan terakumulasi menjadi ketidakpuasan besar-kolektif.

Semoga kita bisa belajar dari respon cepat manajemen Restaurant & Bar Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta di atas untuk kita terapkan pada manajemen pendidikan tinggi. Meski bentuk layanannya berbeda, tetapi semangatnya harus sama: memuaskan pelanggan melalui jaminan mutu layanan yang diberikan. Maka, untuk menjaga kepuasan pelanggan, semua komponen penyelenggara layanan harus berpikir tentang penjaminan mutu bidangnya maisng-masing. Lebih dari itu, sekecil apapun bentuk layanan itu harus dijaminmutukan secara maksimal.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id