

KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN

M. SUYANTO



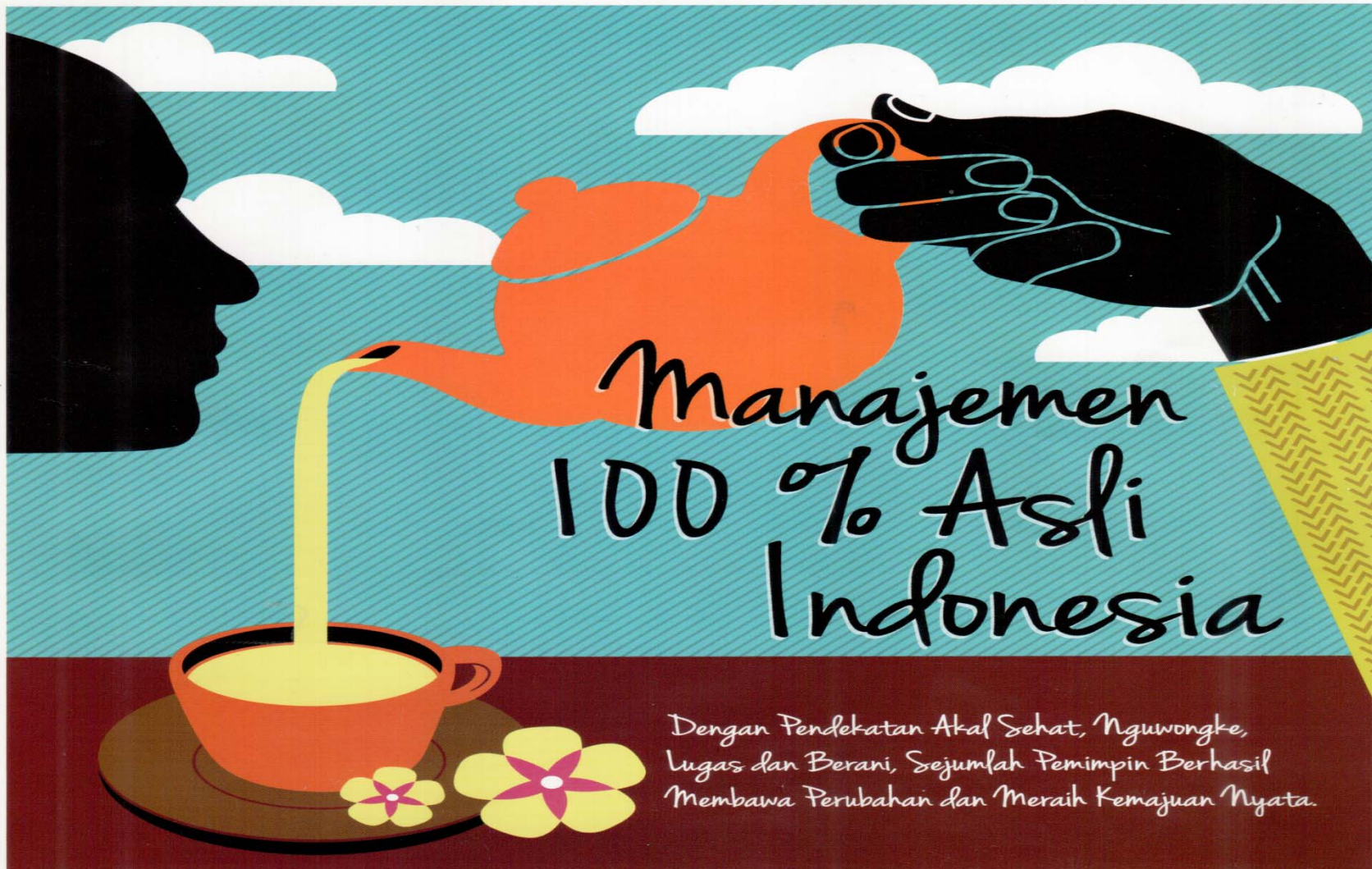
Prof. Dr. M. Suyanto, lahir di Madiun, 20 Februari 1960 dan menikah dengan Dra. Anisah Aini serta mempunyai 2 orang putra, yaitu Zidna Ilma Azzahra dan Mohammad Abdan Syakura. Sekarang bertempat tinggal di Pesona Merapi Sleman Yogyakarta. Pendidikan S1 dari FMIPA Fisika Universitas Gadjah Mada diselesaikan 1987 dan S2 dari Magister Manajemen. Universitas Gadjah Mada lulus 1993. Mendapat gelar PhD in Management (USA, 1998) dan meraih gelar Doktor (S3), bidang Ilmu Ekonomi dengan konsentrasi **Ekonomi Syariah** di Universitas Airlangga Surabaya tahun 2007.

Pekerjaan sekarang adalah Ketua STMIK AMIKOM Yogyakarta, Direktur Primagama Group, Direktur Pusat Pendidikan Komputer dan Manajemen IMKI, Komisaris Utama RBTv, Komisaris Utama Radio MQ FM Jogja, Komisaris Utama PT. Mataram Surya Visi, Komisaris Utama PT.GIT Solution, Komisaris Utama Time Excellindo, Ketua Dewan Pembina Yayasan AMA-STIKES Surya Global Yogyakarta, Ketua Dewan Pembina AMIKOM Surakarta, Wakil Ketua Yayasan UNU Surakarta, Ketua Dewan Pembina STMIK AMIKOM Purwokerto, Ketua Dewan Pembina Yayasan Akademi Komunikasi Radya Binatama Yogyakarta, Wakil Ketua Yayasan Bali Globalindo dan Ketua Dewan Pembina ABA Sinema, Ketua Yayasan STIE "IEU" Yogyakarta, Dewan Pendiri AMIK HASS Bandung, Dewan Pendiri STIE TIM Semarang. Disamping itu sebagai Pengasuh kolom EKONOMI ISLAM di Harian REPUBLIKA dan kolom KEWIRAUSAHAAN di Harian KEDAULATAN RAKYAT, dan juga Acara RAHASIA BISNIS di RBTv.

Buku yang telah ditulis antara lain:

- 11 Rahasia Memulai Bisnis Tanpa Uang
- 15 Rahasia Mengubah Kegagalan Menjadi Kesuksesan
- Analisis & Desain Aplikasi Multimedia untuk Pemasaran
- Aplikasi Desain Grafis untuk Periklanan
- Bahasa Basic
- Basic Advanced
- Introduction to Computer
- Lotus 1-2-3
- Manajemen
- Manajemen Pemasaran
- Marketing Strategy: Top Brand Indonesia
- Multimedia alat untuk meningkatkan Keunggulan Bersaing
- Pengenalan Pengolahan Data Elektronik (PPDE)
- Perancangan Film Kartun Kelas Dunia
- Periklanan Pada E-Commerce Perusahaan Top Dunia
- Revolusi Organisasi dengan memberdayaan kecerdasan spiritual
- Revolusi Strategi: Mengubah Proses Bisnis Untuk Meledakkan Perusahaan
- Sistem Informasi Akuntansi
- Sistem Informasi Manajemen
- Smart In Entrepreneur
- Smart In Leadership
- Strategic Management: Global Most Admired Companies
- Strategi Perancangan Iklan Outdoor Kelas Dunia
- Strategi Perancangan Iklan Televisi Perusahaan Top Dunia
- Teknologi Informasi untuk Bisnis

- Strategi Pajero Sport Menang di Lintasan SUV
- Duet Harun-Diana Bertempur di Bisnis Minyak Angin
- Ekspansi Hot Juragan Bisnis Lab



Manajemen 100% Asli Indonesia

*Dengan Pendekatan Akal Sehat, Nguwongke,
Lugas dan Berani, Sejumlah Pemimpin Berhasil
Membawa Perubahan dan Meraih Kemajuan Nyata.*



MANAJEMEN INDONESIA BANGKET, MENGAPA TIDAK?

Ketika diangkat menjadi Dirut PLN, Dahlan Iskan sempat berseloroh, "Di PLN sudah banyak sekali orang pintar. Yang dibutuhkan hanya satu orang bodoh seperti saya. Tetapi satu saja, jangan banyak-banyak, nanti tambah kacau PLN-nya, he-he-he..."

Apa yang diucapkan Dahlan Iskan (kini Menteri BUMN) sepiantas seperti humor biasa. Namun, maknanya amat dalam. Seperti kita ketahui, selama puluhan tahun beroperasi, perusahaan negara ini rugi melulu. Padahal, seharusnya PLN untung besar karena memegang kendali monopoli untuk produksi dan distribusi listrik nasional. Tambahkan lagi, sedari dulu, PLN selalu dipimpin orang-orang pintar lulusan terbaik dari perguruan tinggi terbaik pula.

Dahlan, yang tak punya seculun pun latar

belakang teknik dan segala hal yang berbau kelistrikan, menelisik problem yang membeli PLN dengan cara pandang yang sederhana saja: pasti ada yang tak beres di proses produksi. Betul juga. Selain membersihkan proses tender yang sebelumnya sering main beking-beking, dia juga merombak sistem pengadaan strategis. Langkah ini langsung berbuah penghematan Rp 2,4 triliun selama setahun lalu. Misalnya, satu trafo IBT yang dulu harganya Rp 120 miliar per unit, dengan perubahan sistem itu menjadi tinggal Rp 40 miliar per unit. Berkat gaya kepemimpinan-nya yang langsung menohok ke inti persoalan, kondisi PLN belakangan terus membaik.

Sepak terjang Dahlan seakan-akan menyiratkan, tak perlu kemampuan teknis yang terlalu *njelimet* untuk menyelesaikan persoalan besar. Yang terpenting justru kemampuan melihat persoalan secara menyeluruh

dengan menggunakan akal sehat.

Nah, Anda tentu juga setuju, lebih baik menggunakan akal sehat ketimbang akal sakit. Anehnya, akhir-akhir ini, semakin sedikit pemimpin di negeri ini (baik di pemerintahan maupun swasta) yang menerapkan pengetahuan sederhana ini. Akibatnya, banyak persoalan, yang sebetulnya bisa didekati dan diselesaikan secara sederhana, malah menjadi ruwet dan tak terselesaikan. Seperti penyakit menular, para pengikutnya pun (baca: masyarakat) terjangkit penyakit serupa.

Di tengah kultur yang terbiasa merumitkan segala sesuatu, tokoh-tokoh yang sederhana dalam tutur kata, sikap dan perilaku sering dicap aneh, bahkan eksentrik. Cap itulah yang kini melekat pada sejumlah tokoh yang belakangan ini sangat akrab di telinga kita seperti Dahlan Iskan yang dicontohkan di atas, Joko Widodo (Wali Kota Solo), Tri



Berbekal akal sehat dan keberanian, tetapi tetap *nguwongke*, sejumlah tokoh pemerintahan dan bisnis ini mampu memahami sekaligus menyelesaikan berbagai masalah krusial. Inilah *local wisdom*, manajemen 100% asli Indonesia.

Harmanto Edy Djatmiko

Rismaharani (Wali Kota Surabaya) dan Alex Noerdin (Gubernur Sumatera Selatan).

Tri Rismaharani, misalnya. Demi memperjuangkan kepentingan rakyat, wali kota perempuan pertama di Surabaya ini justru berkali-kali harus bertempur melawan para "wakil rakyat". Padahal, hasilnya sangat nyata. Di bawah kepemimpinannya, Kota Surabaya yang sebelumnya pengap dan panas kini memiliki belasan taman kota yang asri dan bersih. Ini berkat keberaniannya mengusur pom-pom bensin, yang risikonya dia harus berhadapan bukan saja dengan para pengusaha, tetapi juga anggota DPRD dan sejumlah lembaga swadaya masyarakat. Tahun lalu, Kota Surabaya diganjar sederet penghargaan, antara lain Adipura Kencana, Wahana Tata Nugraha (penataan transportasi), *Indonesia Green Region Award*, ICT Pura (teknologi informasi dan komunikasi) dan Parahita Ekapraya

(pemberdayaan perempuan, perlindungan dan pemenuhan hak anak-anak). Wajah baru kota yang bersih, nyaman dan aman ini tentu saja memikat para investor dalam dan luar negeri untuk menyambangi Kota Buaya.

Sepak terjang mereka selengkapnya silakan Anda baca dalam Sajian Utama setelah ini, yang juga menampilkan tokoh dari dunia usaha seperti Jauhari Zen (bos JNE), Tjokorda Putra Sukawati (pemilik Grup Tjampuhan) dan Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. (pendiri STMIK Amikom).

Benang merah yang mempertautkan tokoh-tokoh pemerintahan dan bisnis tersebut terletak pada pendekatan dan solusi mereka terhadap masalah dan tantangan besar yang mereka hadapi. Yakni, mereka sama-sama mengedepankan akal sehat, sikap lugas dan berani, tetapi tetap *nguwongke* alias memanusiasi manusia. Jadi, sebetulnya

tak ada yang aneh atau eksentrik pada diri sosok-sosok ini. Mereka justru mampu menelisik tiap persoalan hidup atau bisnis atau apa pun sampai ke jantung persoalan yang sesungguhnya. Dan ini butuh bukan sekadar pemahaman budaya, tetapi juga pengaruh budaya di tingkat personal alias orang per orang. Baru kemudian, dirumuskan dalam bentuk strategi dan kebijakan yang pas.

Itulah, barangkali, karifan lokal, *local wisdom*, yang bisa digali dari sederet tokoh tersebut. Tak berlebihan bila kita berharap, kelak kita bisa merumuskan dan mengenalkan manajemen yang 100% asli Indonesia. Atau, meminjam istilah sekarang: manajemen yang Indonesia banget. Sebab, seperti kata Sang Guru Manajemen Peter Drucker, *management is practices, not theories*. Esensi manajemen adalah serangkaian praktik yang baik dan benar, bukan timbunan teori. §

PROF. MUHAMMAD SUYANTO SUKSES KEMBANGKAN AMIKOM JADI SEKOLAH TINGGI BERPRESTASI INTERNASIONAL

Yuyun Manopol & Gigin W. Utomo

RISET: ADINDA KHALIL

Tak banyak sekolah seperti Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Amikom. Meskipun lokasinya di daerah, prestasinya segudang. Bukan hanya menggaet apresiasi dari lembaga lokal tetapi juga internasional. Hingga saat ini STMIK Amikom Yogyakarta ini – selanjutnya disebut Amikom – telah memenangi sejumlah penghargaan penelitian lokal dan internasional di bidang teknologi informasi dan komunikasi, antara lain dua penghargaan dari APEC Digital Opportunity Centre, empat penghargaan dari *Asia Pacific Information and Communication Technology Award* (APICTA), plus masing-masing sebuah penghargaan dari Urbanimation Festival, Oto Contest Web Sumitomo Corporation, Kontes Web HUT Techscape, dan penghargaan Citra Pembangunan ASEAN. Selain itu, Amikom juga telah memenangi sejumlah penghargaan nasional dari Kontes Inovasi Nirkabel Indosat, Federasi Teknologi Informasi Indonesia, dan Indonesian Telematic Software Association. Yang paling membanggakan yaitu ketika Amikom berhasil meraih nomine *A New Dynamic Private Higher Education* dari UNESCO tahun 2009.

Semuanya ini tak lepas dari peran sosok pria paruh baya bernama Prof. DR. Muhammad Suyanto. Pria kelahiran Madiun Jawa Timur ini, memang pantas menjadi tempat berguru. Dia tak sekadar seorang akademisi yang mengajarkan teori, melainkan juga berpengalaman dalam praktik bisnis. Ia bersama Purdie E. Chandra tercatat



sebagai pendiri bimbingan belajar yang masih terkenal hingga saat ini, Primagama.

Kesuksesan Primagama, diakui Suyanto, menginspirasi beberapa pendirinya untuk mendirikan lembaga pendidikan sendiri. Tak terkecuali Suyanto. Sekolah berbasis pendidikan manajemen dan komputer menjadi pilihannya. Walau persaingan pendidikan di bidang itu sudah cukup tajam kala itu, ia masih melihat peluang yang cukup besar. Maka, pada 1993 ia meluncurkan Akademi Manajemen dan Ilmu Komputer (Amikom). Nama Amikom diberikan oleh Ir. Sutoyo yang ketika itu menjabat sebagai Koordinator Kopertis Wilayah V Yogyakarta.

Dalam bayangan banyak orang, untuk mendirikan lembaga pendidikan tentu diperlukan investasi yang besar. Dana itu untuk kebutuhan penyediaan sarana dan prasarana pendidikan. Maklum, penampilan kampus memang menjadi daya pikat tersendiri bagi calon mahasiswa untuk bergabung, dan melambungkan nama institusi pula. Namun semua itu tidak mengganggu tekad Suyanto. Baginya mendirikan kampus tidak perlu modal besar. Bahkan ia mengaku tidak perlu menggunakan dana tunai sama sekali. "Saya tidak punya uang cukup. Kalau harus memiliki modal besar, saya tentu tidak bakal bisa mendirikan perguruan tinggi ini," kata pria yang kini berusia 51 tahun ini.

"Kalau ada niat, pasti ada jalan," begitu Suyanto, yang ketika mendirikan sekolah ini berusia 33 tahun, meyakinkan diri. Ketika pertama kali berdiri, Amikom hanya menggunakan rumah sewaan yang sederhana berlokasi di Jl. Monginsidi 8 Yogya milik keluarga Budi Sutrisno. Biaya sewa rumah itu pun tidak dibayar di muka, tetapi dicicil belakangan setelah ia mendapat uang dari mahasiswa. "Kami betul-betul membangun kampus ini dari bawah, penuh keprihatinan, tapi kami *enjoy* saja menjalankannya," ujar sarjana FMIPA Fisika Universitas Gadjah Mada (Julusan 1987) ini.

Menurut pria kelahiran Madiun 20 Februari 1960 ini, mendirikan usaha pendidikan di bidang informatika tidaklah gampang. Persaingan ketika itu tidak hanya sesama perguruan tinggi swasta (PTS), tetapi juga dengan perguruan tinggi negeri (PTN) yang gencar membuka program D-3, yang salah satu jurusan favoritnya adalah sistem informatika. Langkah UGM yang membuka jurusan tersebut memang sempat dikhawatirkan oleh beberapa pengelola PTS akan menyedot banyak calon mahasiswa. Namun Suyanto punya pandangan lain. Ia mengaku justru senang UGM membuka program tersebut. Sebab, ia melihat hal ini menjadi promosi gratis bagi jurusan tersebut. "Jurusan sistem informatika jadi terkenal karena UGM," kata lulusan Magister Manajemen UGM tahun 1993 ini.

Penglihatan Suyanto memang tidak meleset. Jumlah lulusan SLTA yang tertarik mendaftar ke D-3 jurusan TI di UGM cukup besar, mencapai sekitar 2.000 orang. Padahal daya tampung hanya 200 orang. Nah sisanya tentu saja merupakan peluang bagi PTS.

Suyanto sadar betul dengan kondisi Amikom yang sangat sederhana kala itu, sehingga sulit untuk bisa mendapatkan dosen dan mahasiswa yang berkualitas. Melihat kampusnya saja orang bisa jadi akan enggan. Pada masa awal itu, ia merasa bersyukur masih ada sejumlah mahasiswa yang mau mengambil kuliah di Amikom. Kenyataan yang tak bisa dihindari, mahasiswa yang masuk ke Amikom pada umumnya merupakan mahasiswa "buangan" yang tidak diterima di mana-mana. "Ada yang mau daftar saja kami sudah berterima kasih," kata penyandang gelar doktor (S-3) Ilmu Ekonomi dari Universitas Airlangga Surabaya lulusan 2007 ini.

Tahun pertama sebelum izin dari Ditjen Dikti turun, ia berhasil menjaring sebanyak 32 mahasiswa. Mereka menempuh program manajemen dan informatika dengan jenjang D-3. Setelah izin turun pada 11 Oktober 1994, jumlah mahasiswa meningkat menjadi

HEBIDIA SHALUKANI