



Saya ingin menceritakan dengan detail kronologis penolakan sopir Blue Bird di Bandung terhadap penumpang. Pada hari Minggu, tertanggal 09 November 2014, kurang lebih pukul 17.45 WIB, berlokasi di Stasiun Kebon Kawung Bandung. Saya akan pulang ke Jakarta menggunakan Travel di daerah Cihampelas pukul 19.00. Disekitar Stasiun tersebut, terdapat pangkalan taksi khusus Blue Bird. Saya melihat, ada 1 taksi Blue Bird dengan nomor pintu UD 167. Pada saat itu, sang sopir berada di warung pangkalan tersebut.

Saya berusaha bertanya dengan sopan dan santun yang baik kepada sang sopir, "Pak, taksi ya." Beliau bertanya, "Tujuan kemana Pak?". Saya menjawab, "Cihampelas Pak." Namun beliau menolak dengan alasan macet karena ada event Pesta Rakyat Bandung. Beliau masih asik bercengkrama dengan telepon genggamnya sambil berbicara dengan pemilik warung ditempat tersebut. Saya berusaha menahan kecewa.

Akhirnya saya berjalan kembali ke depan stasiun. Karena saya melihat beberapa taksi masuk kedalam Stasiun, salah satunya Blue Bird dengan nomor pintu UD 157. Saya menunggu dipintu keluar stasiun (karena penumpang tidak boleh naik dari dalam stasiun). Namun ternyata, sang sopir menyuruh saya naik dari pangkalan taksi Blue Bird ditempat penolakan awal.

Saya sudah memberikan kode kepada sopir tersebut, dengan arti disana menolak untuk menarik penumpang. Akhirnya saya berlari menghampiri taksi UD 157 yang berhenti di pangkalan tersebut. Lalu beliau turun dari mobil, menanyakan rute saya. Saya bilang, "Saya mau ke Cihampelas, taksi depan tidak mau mengantar."

Akhirnya sopir 157 berbicara dengan sopir 167 dan pemilik warung. Dan hasilnya, sopir UD 157 menolak dengan alasan yang sama yaitu macet. Saya disitu marah, "Kalau tidak mau menarik penumpang, tidak usah bekerja Pak. Bandung sedang ada acara seperti ini. Dimana-mana macet. Tapi jangan mengabaikan penumpang dong. Anda kan sedang tugas, tidak pantas untuk mengabaikan penumpang. Saya kan bayar." Sang sopir hanya tersenyum manis dengan ucapan maaf.

Akhirnya saya menghubungi call center Blue Bird Bandung dengan nada tinggi dan keras sambil berjalan kembali ke depan stasiun. Saya tidak pernah mendapatkan pelayanan buruk seperti ini dari Blue Bird Bandung bahkan Jakarta. Bahkan Silver Bird sekalipun yang sering saya gunakan di Jakarta. Dan akhirnya, saya mendapatkan taksi brand baru, yang biasa saya pergunakan di Hotel dikawasan Asia Afrika.

Dan ternyata, perjalanan dari Stasiun Bandung sampai Cihampelas, LANCAR!!! Hanya 15 menit. Bisa dibuktikan di TMC Polda Metro Bandung dengan lalu lintas jam 18.00 - 19.00 WIB. Dengan argo 20 ribu, 15 menit (plus extra tips yang saya selalu berikan kepada sopir taksi manapun). Selama perjalanan, saya berbincang dengan sopir taksi tersebut. Ternyata beliau ex-Blue Bird.

Beliau sudah 5 tahun di Blue Bird lalu resign. Dia menceritakan bobroknya para karyawan baru sopir Blue Bird. Jiwa karyawan baru sopir Blue Bird, masih menggunakan jiwa ex-perusahaan taksi sebelumnya. Mereka masuk Blue Bird, hanya karena brand Blue Bird yang besar dan fasilitas karyawan yang diberikan pihak management, bukan menggunakan pelayanan yang baik yang sudah diterapkan oleh management.

Tapi para sopir taksi ex-Blue Bird yang pindah pekerjaan ke perusahaan taksi lain, selalu menggunakan jiwa Blue Bird walaupun tempat bekerja yang baru bukan perusahaan taksi dengan brand semewah Blue Bird. Saya berharap, Management Blue Bird Bandung

menggunakan pelayanan dan kualitas yang baik.

Saya berharap, kedua sopir taksi tersebut mendapatkan training yang baik. Saya tidak ingin menghilangkan rezeki orang lain. Setidaknya, management trainee dapat memberikan warning ke sopir taksi UD 157 dan UD 167. Terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.

Andhika Dwi Kusmariana

Jalan Kemuning IV Nomor 62, RT. 010/RW. 006, Pejaten Timur, Pasar Minggu

Sumber Berita: Kompas.com, Selasa, 11 November 2014 | 09:25 WIB

<http://inside.kompas.com/suratpembaca/read/45998>