

WIFI DULU

Pada suatu hari saya terlibat diskusi dengan CEO Kelompok Kompas Gramedia, Liliek Oetama. Waktu itu beliau masih menjabat sebagai Direktur Utama Santika Group, sebuah jaringan hotel nasional yang ternama. Menurut Mas Liliek, begitu biasanya beliau dipanggil, para tamu hotel masa kini yang pertama kali ditanyakan pada saat check-in adalah “password wifi” bukan letak kolam renang atau fasilitas yang lain seperti jaman dulu.

Saya tersenyum-senyum karena merasa fenomena tersebut terjadi juga pada diri saya. Bukan hanya pada saat check-in hotel, juga pada saat di restoran, cafe atau warung kopi, bahkan pada saat menunggu dokter di Poliklinik Rumah Sakit. Untuk kepentingan bisnis kadang saya dan tim membawa alat khusus agar supaya tetap bisa menggunakan wifi seandainya di tempat acara atau meeting tidak tersedia.

Saya jadi teringat sebuah gambar segitiga yang adalah model Hierarchy of Needs dari Abraham Maslow. Model awalnya terdiri dari lima tingkat yaitu dari tingkatan yang paling dasar: kebutuhan fisik, kebutuhan keamanan, kebutuhan akan kasih sayang, kebutuhan akan penghargaan dan kebutuhan melakukan aktualisasi diri. Model tersebut dimodifikasi dimana di bawahnya ditambahi satu kebutuhan yang lebih mendasar, yaitu “wifi”.

Sebagai orang yang tinggal di Kelapa Gading saya tahu bahwa sepanjang Boulevard selain ratusan warung/toko makanan juga ada puluhan tempat pijat refleksi. Konon pelopornya datang dari Lampung membawa pasukan Pujakesuma (Putera Jawa Kelahiran Sumatera) membuka usaha pijat refleksi dengan menyewa ruko dan menggelar bangku-bangku. Kemudian mereka melengkapinya dengan AC, lalu dengan televisi besar, belakangan dengan reclining seat.

Ketika persaingan makin ketat mereka melengkapi diri dengan private tv yang mereka jual sebagai selling point. Orang berbaring santai di reclining seat sambil menikmati acara pilihan mereka di private tv dengan menggunakan headphone. Kini sudah tidak begitu lagi, banyak private tv tidak dipergunakan oleh pelanggan mereka. Pelanggan lebih memilih menikmati hiburan di gadget pribadi mereka, dan mereka memilih tempat refleksi yang ada wifi.

Ada sebuah cerita dimana sekelompok orang masuk ke sebuah restoran. Begitu duduk orang-orang yang ada di kelompok tadi langsung memanggil pelayan, bukan untuk memesan melainkan menanyakan password wifi. Pelayan menjawab dengan sopan, “order makan dulu”. Orang-orang tadi terkejut dengan jawaban pelayan tersebut dan berusaha meyakinkan pelayan bahwa mereka sedang memilih makanan yang akan mereka pesan dari daftar menu.

Salah satu dari anggota kelompok tadi berusaha memaksa untuk mendapatkan password wifi yang mereka inginkan. Pelayan yang tampaknya masih baru tadi kembali dengan sopan menjawab “order makan dulu”, dan itu membuat orang tadi marah dan memaki-maki pelayan yang tampak kebingungan. Bos pemilik restoran akhirnya turun tangan dan menjelaskan bahwa passwordnya adalah “ordermakandulu”.

Wifi di masa kini adalah bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia modern yang lengket dengan gadget. Sayangnya masih banyak pelaku usaha yang belum sadar terhadap fenomena ini sehingga masih belum memanfaatkannya dengan baik. Ada baiknya pengusaha tadi memulai dengan “pasang wifi dulu”.

Handoko Wignjowargo
Consultant-Coach-Communicator on People and Business Development
Managing Partner MAESTRO Consulting-Coaching-Communicating
Properti & Bank, Agustus 2016