

Lintasarta: Menjadi Terbaik Saja Belum Cukup

Setelah 4 kali menjadi perusahaan data komunikasi terbaik, saatnya Lintasarta bergerak ke level yang lebih tinggi.

Di antara beberapa perusahaan yang berhasil meraih Corporate Image Award 2015, bisa jadi PT Aplikanusa Lintasarta adalah satu yang paling istimewa mengingat ini merupakan keempat kalinya mereka terpilih sebagai perusahaan terbaik dalam kategori data komunikasi.

Disebutkan bahwa pengukuran *award* ini menggunakan empat dimensi, yaitu *quality*, *performance*, *responsibility*, dan *attractiveness*. Ada empat atribut di dimensi *quality*, yaitu perhatian terhadap konsumen tinggi, produk/jasa berkualitas tinggi, dapat dipercaya, dan inovatif. Untuk dimensi *performance* terdiri atas dua atribut, yaitu memiliki peluang untuk tumbuh dan berkembang serta dikelola dengan baik. *Responsibility* memiliki dua atribut, yaitu peduli dengan lingkungan dan memiliki tanggung jawab sosial. Terakhir, yaitu dimensi *attractiveness* yang memiliki dua atribut, yaitu menjadi tempat kerja idaman serta memiliki karyawan yang berkualitas.

Ketika diwawancarai, Presiden Director Lintasarta Arya Damar mengaku tidak tahu persis bagaimana perusahaannya bisa mendapatkan *award* tersebut. “Kita sebagai perusahaan hanya berusaha melakukan apa pun yang diperlukan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Ini (*award*) adalah berkat *teamwork* teman-teman semua, baik *management* maupun karyawan. Saya bangga dan berterima kasih bisa mencapai itu semua,” ujar Arya.

Pria yang bergabung kembali dengan Lintasarta pada 2014 lalu ini pun mengaku bahwa responsif dalam pelayanan terhadap pelanggan adalah kunci kesuksesan yang selalu mereka jaga.

“Ketika ada pelanggan membutuhkan apa pun, kita akan segera menanggapiinya secara cepat. Untuk menjaga ini, kami dari internal selalu melakukan survei untuk melihat posisi kita dibanding yang lain. Hal yang selalu menjadi acuan kami antara lain pelayanan kita seperti apa, seberapa cepat, apa saja yang mesti kita tambah, dan sebagainya,” kata Arya.

Semakin tingginya kebutuhan perusahaan terhadap jasa penyedia pusat data membuat persaingan dalam jasa penyediaan pusat data kian ketat. Khususnya di data komunikasi, yakni bidang yang Lintasarta kuasai saat ini, Arya meyakini tidak lama lagi akan sampai titik ketika semua penyedia jasa bisa memberikan pelayanan yang sama. Sementara itu, kebutuhan pelanggan akan terus berkembang dan tidak hanya butuh data komunikasi, tapi juga IT *services*. Oleh karena itu, Lintasarta terus berupaya menawarkan layanan yang berkualitas.

“Salah satu yang menjadi fokus kami ke depan adalah menjadikan Lintasarta tidak hanya menyediakan komunikasi data, melainkan juga memberikan *end to end solution*. Sekarang ini, Lintasarta sudah menjadi satu di antara sedikit operator pusat data yang sanggup menyediakan *end to end solution*,” kata pria yang menakhodai Lintasarta ini.

Arya pun menyadari bahwa tantangan untuk menghadapi transformasi tersebut tidaklah mudah. Salah satu yang menjadi pekerjaan besarnya adalah soal SDM.

“Begitu kita menguasai teknologi baru, ini sama artinya mengizinkan masuk perubahan. Jadi, mau tidak mau, kita harus mendorong agar orang-orang bisa

mengendalikan perubahan tersebut. Selain sertifikasi, kita juga harus menyamakan standar pelayanan di semua titik. Ini penting untuk menjaga level kepercayaan pelanggan kepada kita serta level kepercayaan diri sendiri terhadap kemampuan yang kita miliki agar bisa menangani itu semua,” ujar Arya.