

berbagai hal yang sifatnya rutin namun kekurangannya adalah sentuhan pribadi manusia dan proses interaksi yang homogen dan monoton. Oleh karena itu, proses kompilasi dan saling melengkapi diperlukan untuk dapat saling menutupi kekurangannya masing-masing.

Permasalahan lainnya berkaitan dengan penempatan orang yang tepat pada pekerjaan dan tempat yang tepat (*the right man on the right place*). Pilar ini menjadi penting untuk diperhatikan karena berkaitan dengan pertimbangan efisiensi, di mana penekanan biaya jelas menjadi dasar perhitungan untuk melaksanakan penempatan tersebut. Namun, sesungguhnya isu yang lebih besar dan utama adalah keluasan jaringan yang tersebar di mana-mana sebagai alat untuk mengembangkan serta menciptakan pilihan strategi baru. Pengambilan keputusan atau penetapan pilihan yang benar bergantung pada pemahaman bahwa petugas dan mesin dapat dikombinasikan.

Optimalisasi Kinerja pada Sistem

Tantangan yang terpenting untuk melakukan upaya dalam merekayasa atau mengubah peran petugas tidak hanya akan mengoptimalkan kinerja individu melainkan juga secara sistematis dan selaras. Sistem *interface* yang ada dalam sebuah perusahaan haruslah mampu dioptimalkan untuk mengkapitalisasi potensi ekonomi dari pelanggan.

Beberapa langkah atau hal penting yang dapat dilakukan adalah melakukan pemisahan, keterkaitan, dan integrasi. Pada langkah pemisahan, perusahaan harus memfokuskan pada upaya merekayasa dan peningkatan *interface* atau membuat batasan antar-individu untuk meningkatkan performa melalui penekanan biaya operasional dalam batas *feasible*. Pada langkah keterkaitan, perusahaan harus melakukan determinasi berdasarkan hasil observasi atas apa yang menjadi pengalaman

pelanggan serta bagaimana proses pengambilan keputusan membeli berlangsung ke dalam sistem yang dibangun oleh perusahaan. Langkah selanjutnya integrasi, berfokus pada keterkaitan garis batas untuk memaksimalkan efektivitas. Hal ini tentu saja membutuhkan persyaratan untuk dapat menutup kesenjangan.

Dengan perubahan fokus kompetisi dari apa yang perusahaan dapat lakukan menjadi bagaimana mereka melakukan itu, maka garis batas perluasan keunggulan kompetitif ditentukan oleh kualitas dan stabilitas interaksi antara perusahaan dengan konsumen. Menjadi sebuah keuntungan tersendiri bahwa telah terjadi revolusi yang mengutamakan aspek pemberian layanan oleh perusahaan. Kemajuan teknologi pelayanan telah membuka kemungkinan baru tentang bagaimana perusahaan dapat menciptakan nilai yang tidak hanya melalui upaya perbaikan produk, melainkan melalui pengembangan interaksi yang lebih baik dengan pelanggan.

Atas dasar ini, motif dan cara berbisnis harus segera diubah untuk merangkul realitas baru semacam ini. Untuk itu, dibutuhkan kemampuan pemimpin yang dapat memahami bagaimana mengatur secara tepat divisi antara pegawai dan mesin. Sistem dan garis batas sebuah perusahaan akan menghasilkan yang terbaik jika mengkombinasikan secara tepat antara apa yang petugas dan mesin dapat dilakukan.

Kesimpulan

Interface merupakan suatu upaya pengembangan pelayanan pada produk/jasa. Pelayanan prima merupakan kata kunci yang ditujukan untuk memberikan kepuasan pada pelanggan. Perubahan aktivitas pelayanan melalui penggunaan teknologi informatika berupa perangkat *interface* telah mengubah proses pelayanan menjadi semakin