

No. 136/XI/DMR/2021

Direktur Utama DAMRI Setia N. Milatia Moemin Resmi Menyandang Gelar Doktor Ilmu Ekonomi

J A K A R T A - Direktur Utama DAMRI Setia N. Milatia Moemin meraih gelar Doktor Ilmu Ekonomi dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti dengan Konsentrasi Service Management. Pencapaian itu diperoleh setelah mempertahankan disertasinya dalam Sidang Terbuka Promosi Doktor Ilmu Ekonomi yang dilaksanakan melalui virtual zoom meeting pada Rabu (3/02/2021) pagi.

Judul disertasi Milatia adalah Pengaruh External Justice Terhadap Customer Affection di Dalam Proses Service Recovery dan Implikasinya Terhadap Repurchase dan Switching Intention (Studi Empiris Pada Sistem Transportasi Umum Massal Perkotaan – TUMP di Jabodetabek). Direktur Utama DAMRI ini dinyatakan lulus dengan predikat Sangat Memuaskan.

Sidang Terbuka ini dipimpin oleh Doktor Yolanda Masnita sebagai Ketua Penguji dengan Promotor Prof. Dr. Farida Jasfar, ME, Ph.D dan Kopromotor Prof. Dr. Hamdy Hady, DEA.

Bertindak sebagai mejelis penguji dalam Sidang Terbuka Promosi Doktor ini antara lain Prof. Dr. Yuswar Zainul Basri, Ak. M.BA, Prof. Dr. Willy Arafah, Prof. Dr. Robert Kristaung, dan Dr. Santi Palupi.

Sebagai praktisi di bidang sistem manajemen transportasi, Milatia melihat bahwa pengelolaan industri transportasi darat, terutama pada Transportasi Umum Massal Perkotaan (TUMP), service management belum menjadi ujung tombak dari sistem pelayanan industri transportasi di Indonesia.

Terlebih lagi, pengelolaan service recovery pada kasus insiden service failure, hingga belum banyak dipraktikkan di dalam kesehariannya. Hal ini sangat erat kaitannya dengan pengalaman dan perasaan pelanggan yang dikecewakan di dalam insiden ini, karena tidak merasa diperlakukan secara adil akibat tidak sesuai janji yang diberikan oleh perusahaan penyedia layanan dengan pengalaman yang dialami oleh pelanggan.

Milatia menyatakan bahwa dengan menerapkan service recovery, maka pelanggan tidak serta merta meninggalkan penyedia jasa dan memilih moda lain. Di dalam pelaksanaan service recovery, pembuatan kebijakan dan peraturan perusahaan (distribution justice) yang customer oriented dan keberpihakan kepada pelanggan untuk memberikan kompensasi yang adil dan tidak berbelit akan dapat mempengaruhi customer affection.

Dengan membuat standar prosedur klaim (procedural justice) yang memudahkan pelanggan dan user friendly bagi pelanggan, serta melatih para petugas yang menangani klaim ini agar lebih profesional, cerdas, ramah, dan tidak membingungkan (interactional justice), oleh karena itu pelanggan punya kemungkinan untuk jatuh sayang kepada penyedia jasa (customer affection), yang pada akhirnya dapat berpengaruh kepada pembelian jasa pelayanan yang berulang kali dan bahkan pelanggan yang sempat dikecewakan akan shifting (switching) kepada transportasi umum massal perkotaan dan meninggalkan penggunaan kendaraan pribadi untuk mobilitas keseharian.

Diharapkan setelah meraih gelar Doktor, kontribusi atau langkah selanjutnya yang akan dilakukan Milatia dalam lingkup kecil, khususnya untuk Perusahaan DAMRI, yakni akan dilakukan perencanaan back office atau system pelayanan secara baik sebelum dilakukan pembuatan sistem. Dalam lingkup besar, Milatia akan membantu membuat kebijakan-kebijakan di semua lini Dinas Perhubungan dan transportasi di seluruh Indonesia.

akhir

Sekilas Tentang Milatia

Milatia meraih gelar Insinyur dari Departemen Sipil Fakultas Teknik Universitas Indonesia dan Master in Strategic Management dari Christian University California.

Sebelum menjabat sebagai Direktur Utama Perum DAMRI, Milatia pernah berkarier di berbagai bidang. Beberapa jabatan yang pernah beliau emban di antaranya Direktur Utama PT Trias Cipta OSG-PMDN, Direktur Utama PT Saoda Trias Cipta, anggota Komite Audit PT Kereta Api Indonesia, Tim Advisor Direktur Jenderal Perhubungan Darat, Direktur Keuangan PT Eka Sari Lorena, Direktur Institute Transportation Development and Policy (ITPD), policy writer Kabinet Indonesia Hebat (Jokowi-JK), Staf Ahli Khusus Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ), dan hingga saat ini masih bertugas menjadi Anggota Dewan Transportasi Kota Jakarta (DTKJ). Milatia pun masih aktif di beberapa organisasi, seperti sebagai Ketua Bidang Keselamatan Sistem Transportasi dan Ketua Kerjasama Institusi Global Road Safety Partnerships (GRSP).

Informasi lebih lanjut dapat menghubungi:

**Kepala Divisi Sekretariat Perusahaan
Sidik Pramono – 0811196028**

Komunikasi Korporasi dan Protokol

P: 021- 8583131 ext. 212

E: humas@damri.co.id