

POKOK-POKOK PEMBERDAYAAN DALAM MENINGKATKAN KOMPETENSI PERSONEL UNTUK PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN

Oleh : Dra. Elis Kantiningsih, M.Si.

Aspek kualitas merupakan kunci utama bagi keberhasilan daya saing organisasi pada era millenium ketiga. Hal ini terutama ditentukan oleh kompetensi sumber daya manusianya. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan sesungguhnya terletak pada dimensi yang berhubungan dengan hal-hal yang bersentuhan langsung dukungan SDM. Dalam hubungan inilah maka petugas pelayanan perlu secara terus menerus diberdayakan. Upaya pemberdayaan personel ini perlu ditempuh sejak dari pola rekrutmen, pelatihan dan pengembangan, serta promosi SDM-nya.

Pendahuluan

Dalam memasuki era milenium ketiga, dengan ditandai oleh kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, telah mendorong era persaingan yang semakin mengglobal dan mendunia, sehingga persaingan bukan lagi bersifat lokal ataupun nasional namun sudah melewati batas antar negara. Dalam kondisi tersebut tentunya bagi organisasi manapun termasuk didalamnya lembaga publik harus melakukan berbagai upaya antisipasi pengembangan organisasi / lembaga yang sejalan dengan tantangan perkembangan.

Dari sekian banyak aspek yang menjadi kelemahan bangsa Indonesia secara keseluruhan adalah aspek kualitas. Padahal aspek tersebut menjadi kunci utama bagi keberhasilan daya saing pada era saat ini. Hal ini terutama ditentukan oleh kualitas sumber

daya manusia Indonesia yang sebagian berada pada level tidak terampil (unskill). Sehingga bisa dibayangkan dengan kondisi seperti itu bagaimana produk dan jasa yang akan dihasilkan bisa memiliki daya-saing yang kompetitif dengan produk dan jasa lain yang dihasilkan oleh lembaga-lembaga asing.

Kondisi ini berlaku juga bagi organisasi / lembaga yang menghasilkan jasa pelayanan, karena dengan kualitas sumber daya manusia, akan merupakan pendukung yang sangat vital. Karena sesungguhnya dalam sektor ini kepuasan pelanggan terletak pada dimensi yang berhubungan dengan hal-hal yang bersentuhan langsung dengan dukungan SDM, seperti ketepatan waktu, kesopanan dan keramahan, kemudahan mendapatkan pelayanan, tanggung jawab pemberi pelayanan, kelengkapan dan variasi pelayanan termasuk didalamnya kenyamanan dan bentuk pelayanan yang sifatnya pribadi.

Sebagai rujukan walaupun ini tidak mencerminkan secara keseluruhan, hasil riset majalah Swa edisi 7-27 Maret 1996, menyebutkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan yang diberikan oleh industri jasa Indonesia masih kurang. Artinya masih ada kesenjangan antara tingkat harapan kepuasan dengan kenyataan yang diperoleh pelanggan terhadap jasa pelayanan di Indonesia.

Bagi lembaga dan organisasi yang memang berkecimpung dalam pelayanan, termasuk pelayanan umum, maka konsep manajemen pelayanannya, fokusnya harus sudah bergeser kepada "bagaimana menjadikan pemakai menjadi pelanggan". Kalau sebelumnya pelayanan yang diberikan sifatnya sekedar "bagaimana menjual" atau "melayani", maka untuk saat ini fokusnya harus sudah bergeser menjadi bagaimana menjadikan pemakai tersebut menjadi "pelanggan". Dalam arti pemakai jasa pelayanan yang memiliki loyalitas tertentu terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga atau organisasi tersebut, sehingga dengan loyalitas yang dimilikinya mereka secara rasional akan terus menerus menjadi pemakai dari jasa pelayanan tersebut. Untuk mampu menjadikan pemakai menjadi pelanggan, maka tentunya perlu adanya fokus pelayanan yang benar-benar sesuai dengan harapan mereka, mulai dari ketepatan, kecepatan, keramahan, kenyamanan, sampai kepada kebutuhan pelayanan yang sifatnya sangat pribadi.

Keunggulan satu produk dengan produk lain yang sejenis, pada saat ini sangat ditentukan oleh "kualitas pelayanan pelanggan" dari sebuah produk tersebut. Misalnya salah satu bank unggul karena kemudahan ATM-nya, atau sebuah provider telepon selular lebih

diminati konsumen karena unggul dalam memberikan pelayanan keluhan pelanggannya atau juga keunggulan sebuah bengkel mobil justru karena kenyamanan pelayanannya.

Tentunya dalam kepentingan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sektor publik, konsep tersebut harus menjadi komitmen dari lembaga-lembaga publik dalam menyelenggarakan pelayanannya. Dalam arti perlu ada pergeseran paradigma dalam konsep pelayanan publik, dengan memandang masyarakat pemakai jasa adalah sebagai "pelanggan" atau "klien", yang menurut Osborne dan Gaebler (1995) konsep tersebut harus menjadi salah satu prinsip yang harus dimiliki oleh lembaga atau organisasi pemerintahan modern saat ini. Untuk itu sebagai satu gambaran bagaimana seharusnya pelayanan umum diselenggarakan oleh pemerintah hendaknya memenuhi kriteria sesuai dengan tabel 4 terlampir.

Manajemen Kualitas Pelayanan Prima

Dengan mengutip konsep Vincent (Vincent, 1997 : 1) ada tujuh elemen yang harus diperhatikan dalam manajemen modern pelayanan prima, yaitu : Transformasi visi, Daya dukung infrastruktur, Kebutuhan untuk perbaikan, Fokus pada pelanggan, Pemberdayaan Karyawan, Pandangan Baru tentang Kualitas, serta Komitmen Manajemen Puncak.

Transformasi visi artinya bagaimana visi dan misi organisasi, yang seringkali diterjemahkan dalam bentuk tujuan, sasaran dan target organisasi yang harus menjadi pemandu dan sekaligus acuan bagi seluruh manajemen dalam menjalankan fungsi dan tugasnya.

Transformasi visi ini perlu dilakukan agar semua tatanan sistem yang ada mampu tersinergikan pada satu tujuan dan sasaran yang sama.

Daya dukung infra sutruktur adalah menyangkut daya dukung sistem kelembagaan dan struktur organisasi yang mampu mendukung manajemen kualitas prima. Artinya bagaimana proses "pendelegasian wewenang" dan "pembagian tugas" dalam organisasi tersebut mampu berjalan dengan baik. Yang secara umum prinsip yang bisa dikembangkan organisasi pelayanan adalah dengan mengadopsi pola ISO 9000 untuk industri Jasa, yang telah berlaku secara internasional.

Kebutuhan untuk perbaikan artinya bagaimana menumbuhkan kesadaran dalam setiap pelaku pemberi pelayanan (manajemen) dalam organisasi tersebut menjadikan perbaikan kualitas pelayanan adalah sebuah pilihan yang rasional dan sekaligus menjadi kebutuhannya. Jadi adanya perbaikan pelayanan bukan satu tugas yang sifatnya datang dari instruksi, melainkan harus seiring dengan kesadaran dan sekaligus dengan kebutuhan dari manajemen tersebut

Fokus kepada pelanggan, secara umum bisa diartikan bagaimana menjadikan pemakai menjadi pemakai yang berulang karena kepuasan yang diperolehnya (yang akhirnya di sebut pemakai tersebut menjadi "pelanggan" atau "klien"). Khususnya dengan merancang dan menyelenggarakan sistem pelayanan prima yang mampu memenuhi kepuasan pelanggan tersebut.

Pemberdayaan karyawan, adalah upaya dalam mendorong karyawan untuk mencapai

kemampuan prestasi tertingginya. Dalam arti bagaimana proses pembagian tugas dan pendelegasian wewenang yang ada mampu memberikan pemberdayaan bagi karyawannya, sehingga mereka merasa memiliki tanggung jawab yang penuh terhadap pekerjaan yang dikerjakannya. Fokus ini menunjukkan bahwa kualitas SDM sangat menentukan kualitas proses pelayanan prima yang diselenggarakan sebuah organisasi.

Pandangan baru tentang kualitas artinya mesti adanya perbaikan dalam cara pandang pengawasan dan pengendalian kualitas produk jasa, yang sebelumnya terfokus pada inspeksi yang memfokuskan penyortiran pada bagian akhir proses saja, dengan menjaga agar produk cacat tidak sampai kepada pelanggan. Namun dalam pandangan baru tentang kualitas hendaknya fungsinya bukan semata-mata itu, tapi lebih kepada membangun sistem kualitas pelayan yang mampu berjalan secara sistemik, sehingga upaya pengendalian menjadi satu model yang melekat pada sistem tersebut.

Komitmen manajemen puncak artinya dalam memberikan pelayanan prima komitmen pimpinan puncak terhadap kualitas pelayanan sangat menentukan bagi kinerja organisasi secara keseluruhan. Hal ini karena menyangkut kepada visi, misi dan strategi yang akan dibangun oleh pimpinan tersebut.

Dari ketujuh elemen yang dikutip dari Vincent tersebut, nampaknya kalau kita mencoba menarik dalam kepentingan peningkatan kualitas pelayanan tersebut, secara garis besar kuncinya ada dua, pertama adalah bagaimana secara internal organisasi mampu mengembangkan dan membangun konsep demokratisasi dalam manajemen pelayan prima. Demokratisasi ini menyangkut

“transparansi” dan “kesetaraan” fungsi dari seluruh sistem yang menjalankan fungsi pelayanan. Artinya bagaimana setiap jajaran manajemen pada setiap tingkatan merasa memiliki keterbukaan dan kesetaraan fungsi, sehingga semua pihak akan mampu bekerja dengan penuh tanggung jawab, sesuai dengan komitmennya yang telah dicanangkannya masing-masing. Dalam konsep ini pola hubungan atau hirarki manajemen sudah tidak lagi bersifat komando, namun justru lebih bersifat “fungsional” dan strukturnya lebih bersifat “matrik” atau datar.

Demokratisasi juga menyangkut proses pendelegasian wewenang dan tanggung jawab yang lebih bertumpu pada kemampuan dan profesionalisme, sehingga dengan konsep ini kompetisi yang sehat terjadi dalam intern organisasi tersebut. Atau dengan konsep ini, kompetisi akan terjadi juga antara “intern resources” dengan “extern resources”, dalam arti jika memang pihak luar dianggap lebih memiliki kompetensi dalam penyelenggaraan pelayanan, yang memungkinkan dilakukan kemitraan dengan pihak eksternal.

Kedua, secara eksternal organisasi pemberi pelayanan harus mampu mengembangkan konsep pelayanan yang terfokus pada “kepuasan pelanggan” sebagai fokus utamanya. Komitmen ini harus tercermin dalam rancangan sistem dan pelaksanaannya dari semua unsur dan komponen secara keseluruhan.

Konsep Pelayanan Prima di Indonesia

Sesuai dengan prinsip yang telah dikemukakan oleh Osborne dan Gaebler (1995), maka saat

ini kebutuhan kualitas pelayanan prima, juga harus menjadi komitmen lembaga-lembaga publik. Konsep pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat harus dimaknai sebagai pelayanan jasa terhadap pelanggan. Dengan demikian konsep birokrasi yang cenderung dimaknai sebagai prosedur yang berbelit-belit sehingga seringkali pelayanannya tidak tepat waktu dengan konsep baru tersebut akan mampu secara perlahan terkikis.

Memang untuk melakukan *up-grade* (perbaikan sesuai dengan yang diharapkan) sehingga semua sistem siap secara 100% dalam jangka waktu yang pendek bukanlah pekerjaan yang mudah. Sebab hal ini akan menyangkut nilai dan budaya organisasi yang sudah melekat dan sulit dirubah dalam jangka waktu yang pendek.

Namun, upaya untuk menuju ke arah tersebut sudah dan terus kita upayakan. Apalagi dengan adanya reformasi dalam dua tahun terakhir telah mampu mempercepat akselerasi proses perubahan tersebut. Dengan adanya Ketetapan MPR RI khususnya Nomor X Tahun 1998 tentang Pokok-pokok Reformasi Pembangunan Dalam Rangka Penyelamatan dan Normalisasi Kehidupan Nasional sebagai Haluan Negara dan TAP MPR RI Nomor XV Tahun 1998 tentang Penyelenggaraan Otonomi Daerah, Pengaturan, Pembagian, dan Pemanfaatan Sumber Daya Nasional yang Berkeadilan, serta Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah Dalam Kerangka NKRI, telah memberi pijakan bagi semua proses tersebut.

Begitu juga dengan adanya UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, bisa dimaknai sebagai upaya menjadikan lembaga pemerintah yang lebih mampu menjalankan

fungsi pelayanan prima kepada masyarakat. Dengan azas desentralisasi penuh di daerah Kabupaten/ Kota maka jarak birokrasi pelayanan, khususnya yang sifatnya pelayanan teknis semuanya terpusatkan di daerah tersebut. Dengan pendeknya jarak birokrasi memungkinkan birokrasi pemerintahan menjadi lebih ramping, apalagi dengan fungsi kontrol yang langsung dari DPR serta masyarakat sangat memungkinkan untuk terciptanya kinerja pelayanan pemerintah daerah yang lebih baik.

Walaupun dalam implementasinya tentu konsep ini bukan sesuatu yang bisa merubah segalanya menjadi lebih baik secara otomatis, namun dengan format dan arah kebijakan yang ada kita bisa menilai bahwa proses pemberdayaan (otonomi) di daerah sebagai jenjang birokrasi di tingkat bawah, merupakan upaya nyata dari pemerintah kita dalam mengupayakan terciptanya pelayanan sektor publik yang prima.

Upaya lain dari pemerintah Indonesia dalam mendukung konsep tersebut adalah mengembangkannya konsep masyarakat madani (*civil society*) sebagai mitra pemerintah dalam menciptakan Good Governance. Dengan konsep ini pemerintah memberikan ruang yang lebih terbuka bagi masyarakat (*society*) untuk secara aktif terlibat dalam bidang pemerintahan.

Adanya tuntutan kualitas pelayanan yang semakin tinggi dari masyarakat di satu sisi, dan di sisi lain adanya keterbatasan kemampuan pemerintah dalam bidang tersebut, telah memberikan peluang keterlibatan bagi masyarakat maupun pihak swasta. Dalam konteks ini maka pemerintah sebaiknya menerapkan konsep pemerintah katalistik,

yang lebih menjalankan fungsi pengarahan (*steering*) daripada menjalankannya (*rowing*). Dengan tetap memegang kendali dan komitmen kepada pelayanan masyarakat yang prima, pemerintah bisa melakukan kemitraan baik bersifat privatisasi maupun dalam bentuk kerja sama (BOT, KSO) dalam menjalankan fungsi pelayanannya tersebut.

Implikasi dan Strategi Pemberdayaan untuk Meningkatkan Kompetensi

Untuk mendukung kualitas pelayanan prima yang harus dikembangkan organisasi pemberi jasa pelayanan, faktor kualitas SDM ini memiliki signifikansi yang sangat tinggi. Dan tentunya dalam mencapai kualitas SDM tersebut mesti ada strategi pemberdayaan personel yang harus dikembangkan oleh lembaga atau organisasi tersebut, mulai dari pola rekrutmen, pelatihan dan pengembangan, serta promosi SDM-nya.

Proses seleksi berfungsi sebagai upaya bagi lembaga tersebut untuk menyaring SDM yang sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan lembaga. Pelatihan diarahkan sebagai upaya untuk memelihara dan memperbaiki prestasi kerja saat ini, sementara program pengembangan dimaksudkan untuk mengembangkan keterampilan untuk pekerjaan masa depan, sedangkan promosi adalah penempatan pegawai sesuai dengan kemampuannya (biasanya dalam bentuk perluasan kewenangan) sebagai akibat dari pelatihan dan pengembangan maupun dari hasil praktis di lapangan.

Strategi pemberdayaan karyawan itu sendiri harus memungkinkan karyawan untuk mampu

mencapai prestasi tertinggi dari kemampuan yang dimilikinya. Dan menurut para ahli manajemen untuk mendukung proses tersebut kata kuncinya adalah "pemberian wewenang" yang lebih luas dan utuh kepada para karyawan pada setiap jenjangnya. Konsep manpower dari P.W. Bets, (1977) atau empowerment dari Vincent (1997) dan Stamatis, (1996) dalam Tjiptono (1997) kuncinya adalah pemberian

wewenang yang lebih luas kepada para karyawan, baik secara individu maupun secara kelompok dalam tim kerja dalam proses pengambilan keputusan.

Perbedaan Pokok Organisasi Tradisional dengan Organisasi yang berbasis Pemberdayaan Team Karyawan dapat digambarkan dalam tabel berikut ini :

Perbedaan Pokok Organisasi Tradisional dengan Organisasi yang berbasis Pemberdayaan Team Karyawan

Aspek	Organisasi Tradisional	Empowerment-Team Organization
Struktur Organisasi	Berlapis-lapis/ Individual	Flat/Tim
Desai Pekerjaan	Tugas Tunggal yang sempit atau terbatas	Proses keseluruhan / berbagai macam tugas
Peranan Manajemen	Mengarahkan/ mengendalikan	Melatih/ memfasilitasi
Kepemimpinan	Dari atas ke bawah	Dibagi dengan Tim
Aliran Informasi	Terkendali/terbatas	Terbuka/ dibagi
Penghargaan (reward)	Individual/Senioritas	Berbasis Tim/ berbasis keterampilan
Proses Kerja	Perencanaan, pengendalian dan perbaikan proses dilakukan oleh manajer	Perencanaan, pengendalian dan perbaikan dilakukan oleh tim kerja

SUMBER : TJIPTONO (1997)

Selanjutnya Tjiptono (1997), menyatakan untuk mendukung proses pemberdayaan ini dibutuhkan enam kondisi prasyarat yang harus

dimiliki Organisasi serta dalam pelaksanaannya tentu juga membutuhkan proses pentahapan atau evolusi tahapan tertentu.

Enam Kondisi Pemberdayaan

Elemen	Uraian
Karakter	Berkenaan dengan siapa sesungguhnya seorang itu (what a person is), yaitu integritas pribadi yang tercermin dalam : <ul style="list-style-type: none"> - Visi dan antusiasme - Kebijakan - Semangat dan Komitmen - Disiplin diri

	<ul style="list-style-type: none"> - Tanggung Jawab - Ketekunan dan Kesabaran - Keyakinan - Kejujuran dan sifat dapat dipercaya
Keterampilan/ keahlian	Berkenaan dengan apa yang dapat dilakukan seseorang, misalnya pengetahuan dan kecakapan seseorang dalam aktivitas-aktivitas yang berhubungan dengan pekerjaan
Kesepakatan yang saling menguntungkan (win-win agreement)	Berkenaan dengan kontrak sosial yang menggambarkan: hasil (desired outcomes); pedoman (kebijakan dan prosedur); sumber daya (manusia, mesin dan finansial); pertanggungjawaban (standar kinerja dan metode evaluasi); dan konsekuensi (dampak organisasional dan personal) yang berkenaan dengan kesepakatan yang saling menguntungkan
Pengawasan diri	Berkaitan dengan inisiatif dan pengendalian diri
Struktur	Berkaitan dengan format organisasional dan aktivitas fungsional berkenaan dengan pelaksanaan kesepakatan yang saling menguntungkan.
Pertanggungjawaban	Berkaitan dengan pembentukan dan penerimaan tanggungjawab personal untuk mempengaruhi dan mendatangkan hasil.

Sumber : Tjiptono (1997)

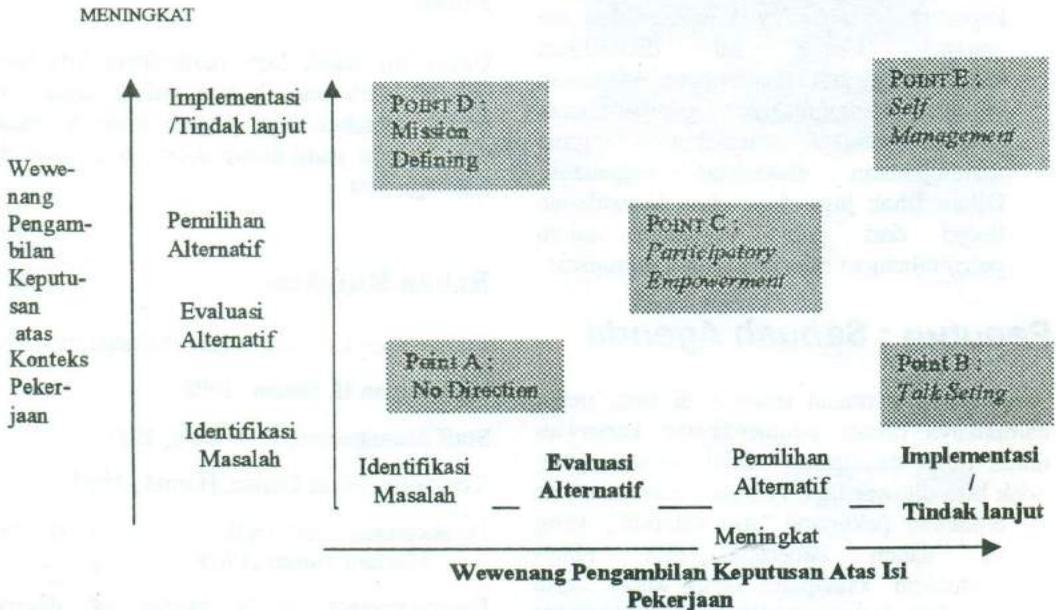
Evolusi Pemberdayaan Karyawan

Aspek	Taraf Lingkungan Tempat Kerja		
	Tradisional	Keterlibatan Karyawan	Pemberdayaan Karyawan
Struktur Organisasi	Hirarkis	Hirarkis dan Tim Unit Kerja	Tim Kualitas berfokus pada pelanggan, unit kerja dan lintas fungsional
Upaya Perbaikan	Program saran Pengukuran Kinerja	Tim menangani masalah-masalah yang diidentifikasi dan diseleksi oleh manajemen	Tim secara konsisten menganalisis dan memperbaiki proses Masalah diidentifikasi oleh tim
Kekuasaan pengambilan keputusan	Arus ke bawah Rantai komando	Perubahan-perubahan yang disarankan Pengambilan keputusan berbasis tim terbatas Penghargaan bagi tim atas rekomendasinya Companywide gainsharing	Tim membuat keputusan yang berkaitan dengan proses Tim memberikan masukan bagi keputusan strategik Penghargaan bagi tim atas solusinya Team based gainsharing
Penghargaan	Individual atas sarannya Penilaian atas bonus bagi prestasi kerja individual		
Fokus Manajemen	Mengawasi	Melatih	Memfasilitasi
Fokus organisasi	Keterampilan specialitas, disiplin profesional	Departemen produk, proses produksi	Pelanggan, produk proses proses produksi

Sumber : Tjiptono (1997)

Proses pemberdayaan sebenarnya bukanlah hal yang sifatnya mutlak dan absolut/mutlak tetapi lebih bersifat sebagai "a matter of degree". Artinya tingkat pemberdayaan bagi setiap individu tidaklah harus sama porsi dan kadarnya. Bahkan untuk tugas individual

tertentu atau tanggung jawab kelompok kerja tertentu dalam bidang keputusan (*decision area*) yang berlainan dapat diberlakukan pemberdayaan dengan kadar yang berbeda. Untuk itu Ford and Fottler, (1995), menggambarkan hal sebagai berikut :



Sumber : Ford & Fottler, MD (1995)

Keterangan :

1. Point A (*No Direction*), menggambarkan tugas yang sangat rutin dan repetitif. Karyawan tidak ikut merancang pekerjaan. Pemantauannya pun diserahkan kepada orang lain, dengan demikian tidak ada wewenang pengambilan keputusan yang berkaitan dengan *job content* dan *job context*.
2. Point B (*Task Setting*), yaitu karyawan diberikan tanggung jawab penuh terhadap keputusan atas *job content* dan sedikit *job context*. Karyawan diberdayakan dalam

membuat keputusan mengenai cara terbaik untuk menyelesaikan tugas yang diberikan.

3. Point C (*Participatory Empowerment*), dimana karyawan dilibatkan dalam sebagian pengambilan keputusan *job content* dan *job context*. Mereka dilibatkan dalam identifikasi masalah, pengembangan alternatif dan rekomendasi alternatif dalam *job content*. Mereka dilibatkan dalam hal yang sama dalam *job context*.

4. Point D (*Mission Defining*), dimana karyawan diberdayakan untuk memutuskan *job context* saja.
5. Point E (*Self - Management*), yaitu memberikan wewenang penuh kepada para karyawan untuk mengambil keputusan mengenai *job context* dan *job content*. Untuk itu dibutuhkan kepercayaan atas kemampuan karyawan untuk menggunakan pemberdayaan (*empowerment*) tersebut guna meningkatkan efektivitas organisasi. Dilain pihak juga diperlukan keterlibatan tinggi dari para karyawan dalam pengembangan misi dan tujuan organisasi.

Penutup : Sebuah Agenda

Sesuai dengan uraian tersebut di atas, maka nampaknya proses pemberdayaan karyawan untuk masa mendatang adalah sesuatu yang tidak bisa ditawar lagi. Namun tentunya untuk itu bukanlah pekerjaan 'sim salabim', yang selesai dalam beberapa saat, tetapi membutuhkan kesiapan, kerja keras serta kesungguhan dari semua pihak. Empowerment Karyawan menyangkut perubahan budaya organisasi atau mungkin budaya bangsa

Indonesia secara keseluruhan, hal ini sangat sulit jika saja budaya patriotisme dan budaya-budaya lain masyarakat kita yang cenderung masih kurang mendukung tetap hidup dalam organisasi dan lembaga kita maka empowerment karyawan hanya tinggal ilusi semata.

Untuk itu sekali lagi, nampaknya kita harus belajar lebih banyak lagi dalam mendorong proses tersebut, agar segera menjadi bagian dari budaya yang hidup dalam organisasi dan lembaga kita.

Bahan Rujukan

- Manajemen Kualitas, Vincent Gaspersz, 1997
Manajemen II, Stoner, 1998
Staff Management, P.W. Bets, 1977
Kompetisi Masa Depan, Hamel, 1995
Perencanaan Strategik dalam Organisasi, Martani Husein, 1989
Empowerment : "a matter of degree", Academy of Management EXECUTIVE, August 1995, Ford and Fottler, 1995