



MENARA
ASTRA
member of ASTRA

//////

ASTRA BASIC MENTALITY



Special Event For YKBUT
from Bp. Mujoko

Mentalitas Dasar Astra

(Astra Basic Mentality)



Mentalitas Dasar (*Basic Mentality*)

adalah sikap mental yang mendasari cara berpikir dan bertindak dalam melaksanakan pekerjaan sehari - hari yang sesuai dengan sistem nilai Astra/ falsafah perusahaan.

Basic Mentality adalah pilar pertama dari 4 pilar Astra Management System (AMS)



BUKU PEDOMAN ASTRA TOTAL QUALITY CONTROL (ATQC)



BASIC MENTALITY

- Focus on Customer
- Focus on PDCA
- Focus on Fact & Data
- Focus on teamwork
- Focus on Excellence

STRATEGIC MANAGEMENT

- Goal & Strategy (Policy Mgt)
- Process Activity Management
 - Activity Plan
 - Table of Duties
 - Project Improvement
 - SSQP, QCC, SS
- Control

TOOLS

- Visioning
- Strategic Alignment
- Process Alignment

ENABLERS FOR IMPLEMENTATION

- COMMITMENT
- ALIGNMENT
- MONITORING
- SUPPORT

ME

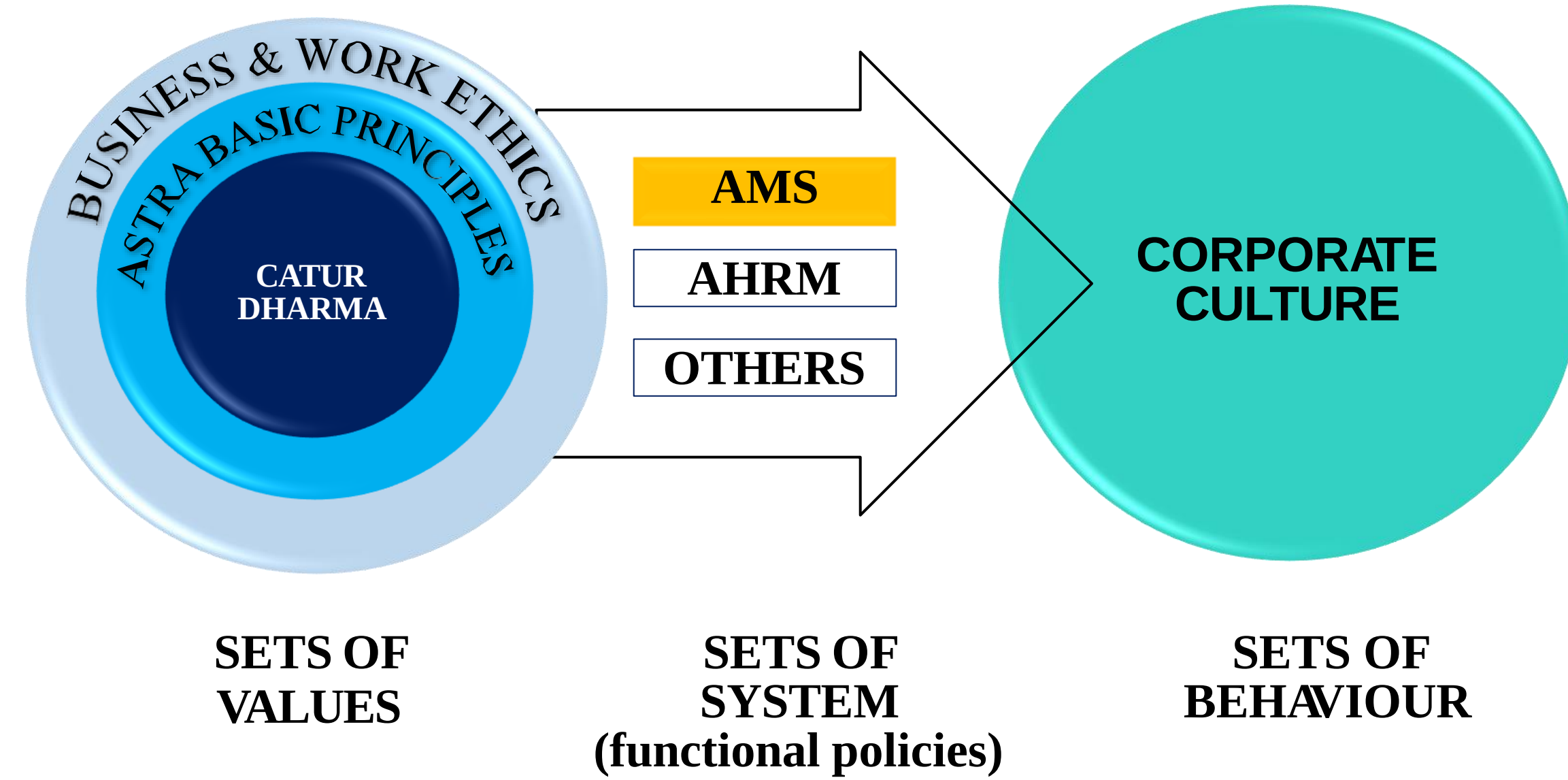
A

member of ASTRA

PT ASTRA INTERNATIONAL



SISTEM NILAI ASTRA



CATUR DHARMA

- * Menjadi milik yang bermanfaat bagi Bangsa dan Negara.
- * Memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.
- * Saling menghargai dan membina kerjasama.
- * Berusaha mencapai yang terbaik.

ADALAH

WAWASAN ASTRA yang merupakan pernyataan dan perwujudan keyakinan, niat, tekad dan harapan yang berisi konsepsi, bahwa:

Dengan upaya yang tidak kenal menyerah maupun lelah, sinambung dan berlanjut untuk memperoleh pertumbuhan dan kemajuan, dengan kesadaran yang diliputi rasa syukur bahwa segala yang kita miliki adalah perwujudan Berkah dan Karunia Tuhan Yang Maha Adil dan Maha Pengasih, maka kesatuan usaha terpadu yang kita kelola harus menjadi wahana penghidupan sejahtera bagi orang banyak, yaitu: masyarakat, pelanggan, para karyawan dan pemegang saham, yang berdasarkan kecintaan dan rasa tanggung jawab menyelenggarakan usaha yang terpuji, terpilah, serta khusus hanya dan hanya untuk kemanfaatan Bangsa dan Negara, sedemikian sehingga kesatuan usaha kita itu merupakan pula pelaku pembangunan Bangsa dan Negara menuju kehidupan adil makmur berdasarkan Pancasila.

Sebagai suatu kesatuan usaha yang lahir, tumbuh dan berkembang dari, untuk dan di tengah masyarakat, kelangsungan hidup kesatuan usaha itu tergantung dari masyarakat selaku pemakai jasa.

Dengan demikian, adalah kewajiban kita untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat itu selaku pelanggan.

Sebagai manusia Indonesia selaku insan Pancasila, kita menghargai peranan, kelebihan dan kekurangan orang per orang.

Namun bersamaan dengan itu, kita menyadari bahwa hasil terbaik hanya dapat dicapai dengan adanya tekad untuk berkarya lebih banyak dan bekerja sama. Karena dengan demikian segala kelebihan dapat dihimpun dan segala kekurangan dapat diatasi.

Dengan segala kerendahan hati, dilandasi keyakinan yang teguh akan segala rahmat dan ridho Tuhan Yang Maha Adil dan Maha Pengasih, kita selalu berusaha mencapai karya terbaik menuju kesempurnaan.

Jakarta, 20 Desember 1984



William Soeryadjaya
Presiden Komisaris



Ir. T.P. Rachmat
Presiden Direktur

Catur Dharma Astra

1. Menjadi milik yang bermanfaat bagi bangsa dan negara
2. Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan
3. Menghargai individu dan membina kerjasama
4. Senantiasa berusaha mencapai yang terbaik.



- SERVE

ORGANIZED

LEADING

UNIQUENESS

TOTALITY

INNOVATIVE

OPENMIND

NETWORKING



Mentalitas Dasar *(Basic Mentality)* meliputi :

*1. Fokus pada Pelanggan
(Focus on Customer)*

2. Fokus pada PDCA (Focus on PDCA)

*3. Fokus pada Fakta dan Data
(Focus on Fact and Data)*

*4. Fokus pada Kerjasama
(Focus on Teamwork)*

*5. Fokus pada Keunggulan
(Focus on Excellence)*



I. FOKUS PADA PELANGGAN (Focus on Customer)

- 1. Kualitas adalah nilai tambah bagi pelanggan (Quality is value for customer)*
- 2. Kualitas adalah QCDSM (Quality is QCDSM)*
- 3. Pelanggan adalah Keseluruhan Proses (End to End Customer)*



FOKUS PADA PELANGGAN

1. Kualitas adalah nilai tambah bagi pelanggan (Quality is value for customer)

- Hanya perusahaan yang memperhatikan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang mampu bertahan.
- Untuk lebih berkembang dan menjadi *leader/global player*, perusahaan tidak cukup sekedar memuaskan pelanggan dengan cara memenuhi apa yang diharapkan, tetapi perlu menghasilkan produk / pelayanan yang “dramatis” atau tidak mereka duga. Hal ini populer dengan istilah *customer delight*.
- Diperlukan inovasi, bukan sekedar *improvement* dan usaha membangkitkan kebutuhan pelanggan (*educate customer*) sebagai kelanjutan dari survey kebutuhan pelanggan. Selain itu, diperlukan juga cara untuk memahami perilaku pelanggan melalui *Market Research*



MENARA
ASTRA
member of ASTRA



Contoh implementasi:



1. Memberikan solusi kepada pelanggan atas apa yang dibutuhkan dan diharapkan (need & expectation).



2. Menerapkan pelayanan yang khas.



3. Menerapkan level pelayanan tertentu.



4. Membuat program khusus untuk pelanggan setia.



5. Memberikan pelatihan keterampilan atau seminar yang berkaitan dengan produk.

Contoh implementasi:



6. Memberikan “penghargaan” kepada pelanggan tertentu dan juga hadiah



7. Melakukan peningkatan kualitas, atas masukan Pelanggan.



8. Menempatkan personil yang lebih berdedikasi untuk menangani pelanggan tertentu.



10. Melakukan promosi/ brand awareness, memanfaatkan testimoni positif, dan memberikan informasi secara berkala



9. Mempercepat pelayanan dan memberikan pelayanan extra.

FOKUS PADA PELANGGAN

2. Kualitas adalah QCDSM (Quality is QCDSM)

- Kualitas perlu ada disetiap kegiatan untuk menghasilkan karya yang *best in class* (*world class standard*). Kualitas merupakan kesempatan untuk membedakan karya kita dengan karya lainnya.
- Kualitas dimaksud mencakup lima aspek QCDSM :
 - **Q (Quality)**: kualitas produk / jasa
 - **C (Cost)**: kualitas biaya (biaya competitive)
 - **D (Delivery)**: kualitas penyampaian barang / jasa
 - **S (Safety)**: kualitas yang memperhatikan keamanan
 - **M (Moral)**: kualitas semangat dan sikap dalam melayani

**QUALITY**

- *Consistent Quality*

COST

- *Competitive Cost*

DELIVER

- *On Time Delivery*

Y SAFETY

- *Uncompromising Safety*

MORALE

- *High Employee Morale*

QCDSM

Contoh implementasi:

BRAND	QUALITY	COST	DELIVERY	SAFETY	MORAL
	Trend pasar/ laris (<i>Conformance to spec</i>), Kinerja (<i>performance</i>), <i>operating system</i>, <i>memory</i> Ketahanan (<i>Durability</i>), Fitur (<i>feature</i>), kelengkapan tambahan (<i>additional tools</i>) Handal (<i>reliability</i>), Estetika/<i>good looking</i>, <i>ergonomis</i>	<i>Low cost</i>, <i>Low maintenance</i>	<i>Serviceability</i>, meliputi: Kecepatan ketersediaan produk, kecepatan dan kemudahan <i>after sales service</i>,	SNI, CE Mark (<i>Conformite Europene</i>), Fitur/setting keamanan dan privasi, Kekuatan fisik	<i>Perceived quality</i> (kesan kualitas), sering dibidang merupakan hasil dari penggunaan pengukuran yang dilakukan secara tidak langsung karena terdapat kemungkinan bahwa konsumen tidak mengerti atau kekurangan informasi atas produk yang bersangkutan, Kepuasan pemakaian Kepuasan pelayanan penjual
					
					
					
					
					
					

FOKUS PADA PELANGGAN

3. Pelanggan adalah Keseluruhan Proses (End to End Customer)

- Pelaksanaan proses secara benar (efektif dan efisien) sejak awal sampai akhir, mutlak dilakukan oleh setiap karyawan untuk membangun keunggulan bersaing.
- Perlu memahami kebutuhan pelanggan dengan benar serta hal yang kritikal pada setiap sub proses demi tercapainya kepuasan pelanggan secara menyeluruh (*total customer satisfaction*)
- Untuk memenuhi dan mengantisipasi kebutuhan pelanggan, perlu memperhatikan untuk:
 - a. Menolak produk / jasa yang cacat, untuk menghindari kerugian yang lebih besar.
 - b. Mengungkapkan dan mengatasi masalah yang terjadi dalam proses kerjanya
 - c. Tidak meneruskan produk / jasa yang cacat ke proses berikut





a. Menolak produk / jasa yang cacat, untuk menghindari kerugian yang lebih besar.



b. Mengungkapkan dan mengatasi masalah yang terjadi dalam proses kerjanya



c. Tidak meneruskan produk / jasa yang cacat ke proses berikut

Contoh implementasi: ISO 9001 untuk peningkatan kepuasan pelanggan



7 Prinsip Manajemen Mutu



II. FOKUS PADA PDCA (Focus on PDCA)

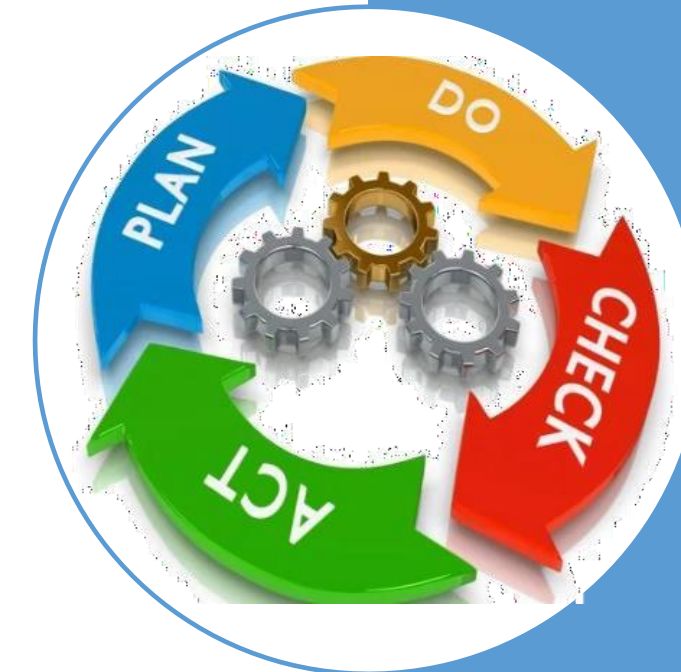
1. *Manajemen adalah PDCA (Management is Plan Do Check Action)*
2. *Pengendalian dimulai dari proses awal hingga akhir (PDCA from end to end)*
3. *Pengendalian adalah Tindakan Penanggulangan dan Pencegahan (Corrective & Preventive Action)*

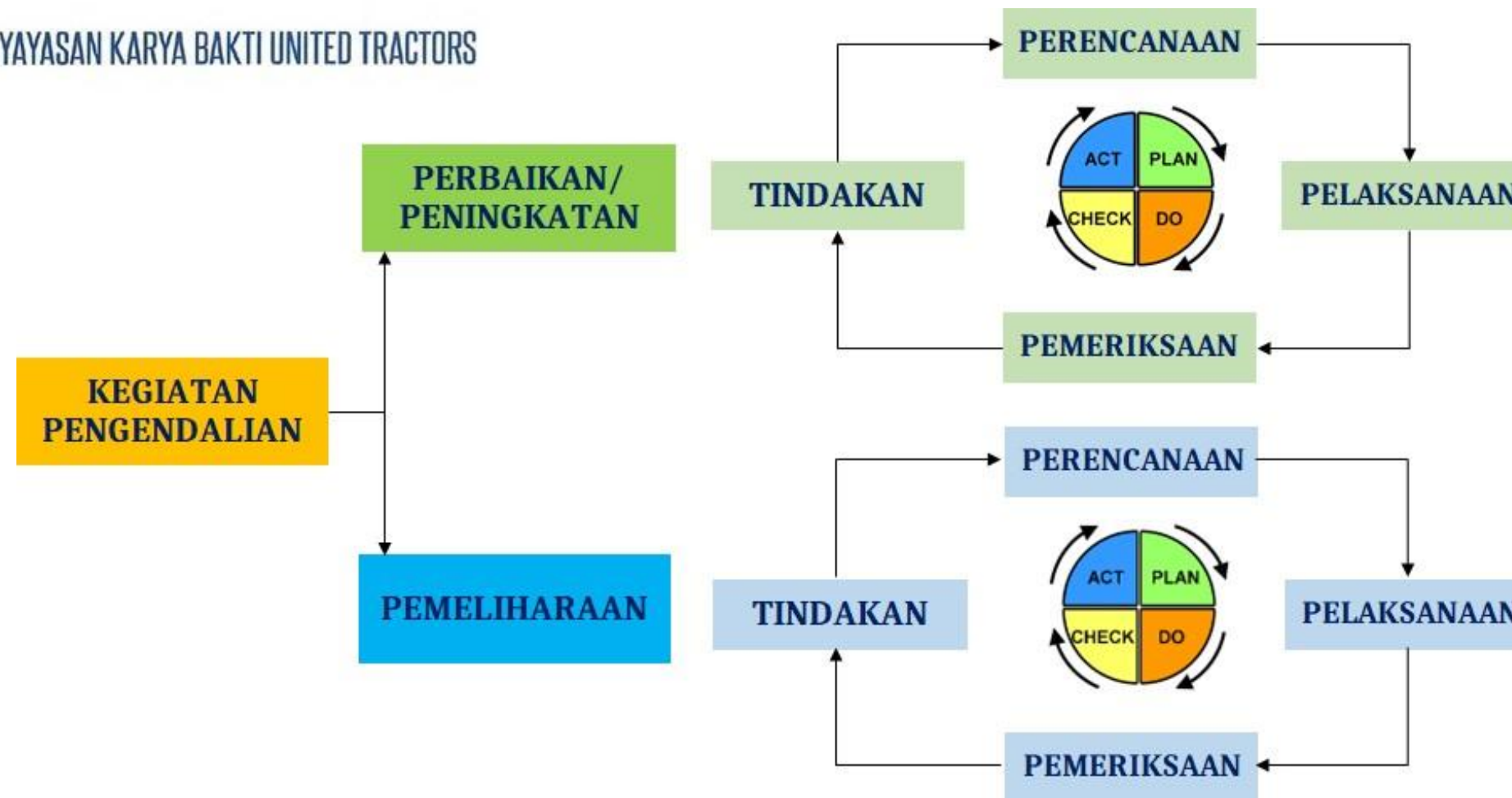


FOKUS PADA PDCA

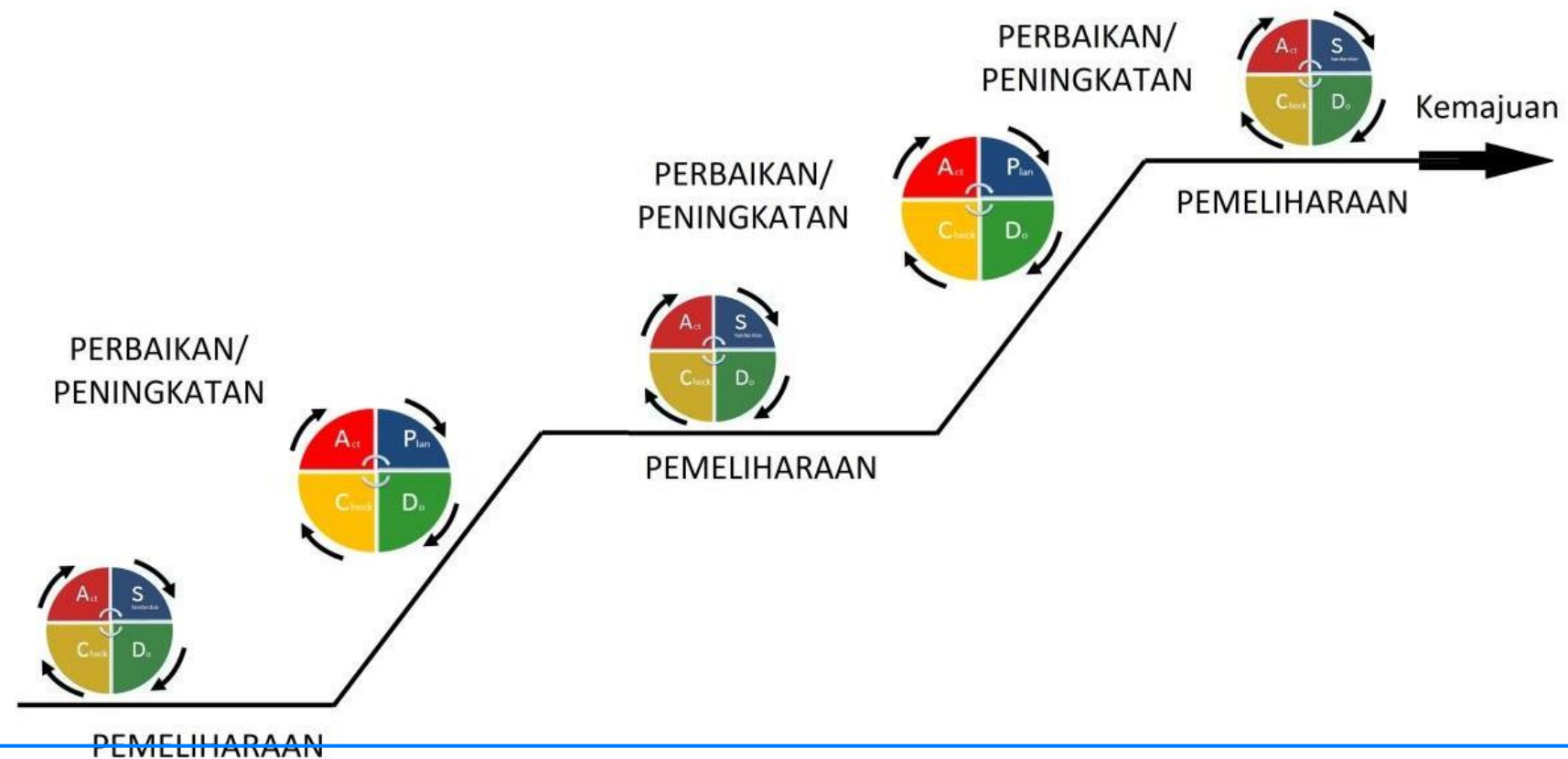
1. Manajemen adalah PDCA (Management is Plan Do Check Action)

- Pengelolaan suatu organisasi mutlak membutuhkan kesinambungan proses PDCA demi tercapainya strategi dan seluruh target yang telah disepakati
- Tahapan proses PDCA adalah sbb:
 - Merencanakan (*Plan*)
 - Melaksanakan (*Do*)
 - Mengevaluasi (*Check*)
 - Menindaklanjuti (*Act*)
- Pada dasarnya kegiatan pengendalian terdiri dari kegiatan perbaikan/ peningkatan maupun pemeliharaan, seperti berikut:





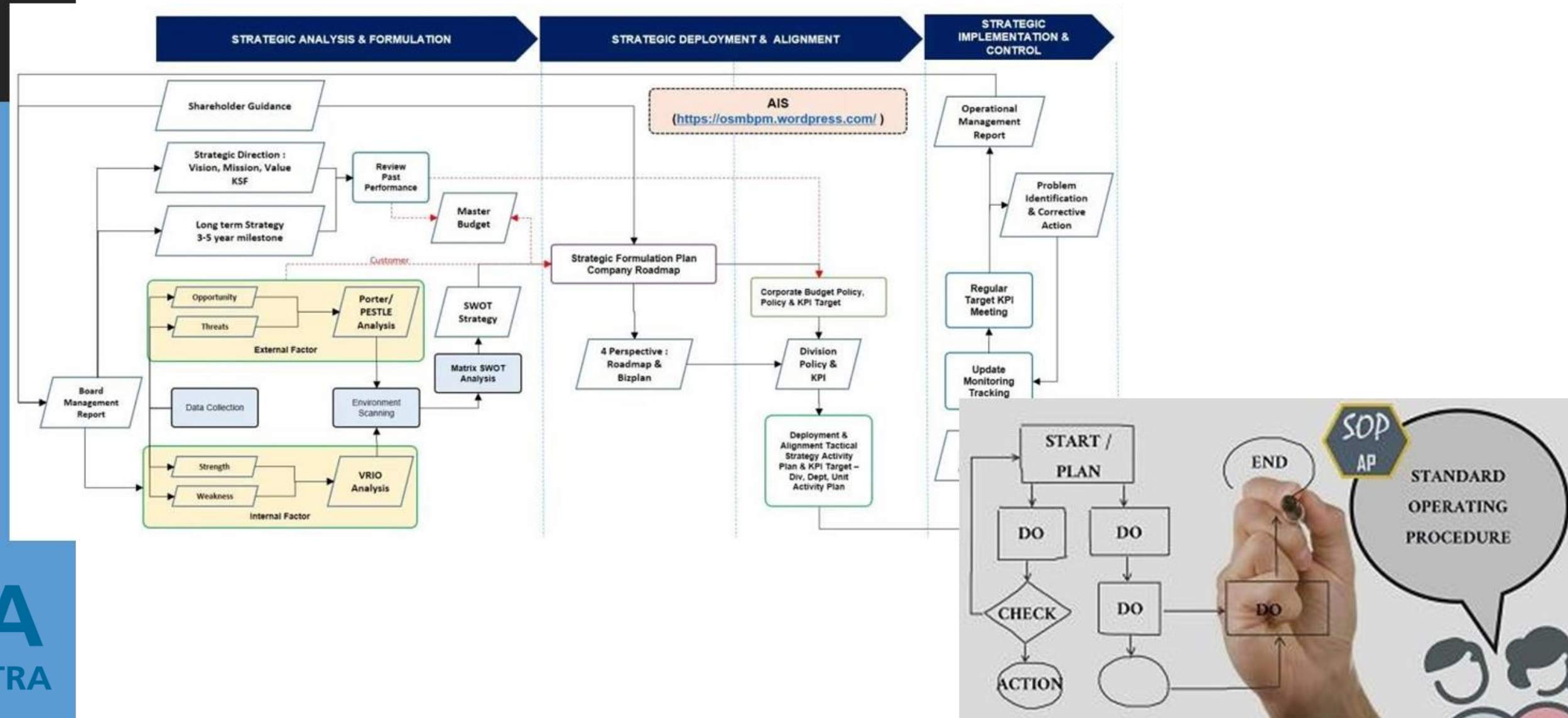
Perputaran siklus PDCA dilakukan sampai tercapainya standard kinerja tertentu yang selanjutnya digulirkan sebagai **SDCA** (Standard-Do-Check-Action) atau PDCA berikutnya.



Contoh implementasi:

PDCA diterapkan pada:

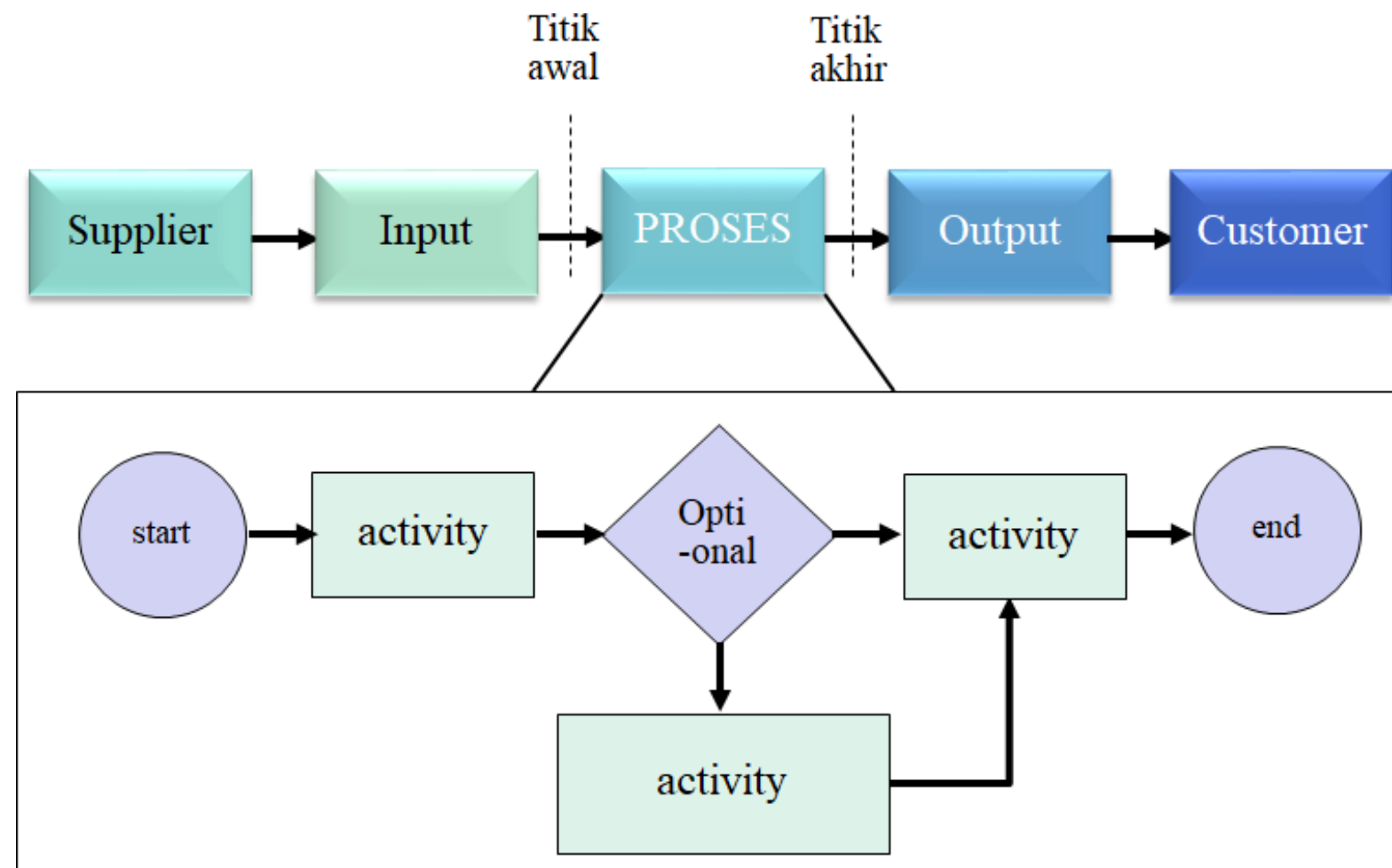
- Sistem manajemen: strategik, proyek, perubahan, pengembangan produk/ desain baru, penjualan, dsb)
- Proses kerja yang berulang (pelaksanaan SOP, work instruction)
- Pelaksanaan verifikasi masalah dengan merencanakan pengumpulan serta analisis data.



FOKUS PADA PDCA

2. Pengendalian dimulai dari proses awal hingga akhir (PDCA from end to end)

- Pengendalian perlu dilakukan terhadap produk *Input*, proses pengerjaan atau implementasi hingga akhir (*output*).
- Perlu mengembangkan mentalitas berkualitas yang melekat pada pelaku proses (*built in quality*) dan menerapkan prinsip *do it right the first time*.



SIPOC diagram

Contoh implementasi:

Built-in Quality

- *Built In Quality (BIQ)* adalah membangun kualitas produk/ layanan dari dalam proses-nya itu sendiri, atau dengan kata lain BIQ adalah konsep mencegah terjadinya cacat produk yang dilakukan oleh pelaksana pekerjaan langsung didalam dan disaat proses. Didalam konsep ini, pelaksana pekerjaan bertindak pula sebagai Inspektor kualitas dalam satu rangkaian proses operasional.
- Tingginya *cost of quality* diakibatkan oleh pola pikir bahwa quality menjadi tanggung jawab bagian quality kontrol. Membangun kualitas pada proses merupakan langkah yang efektif dan lebih murah dibandingkan dengan melakukan inspeksi dan repair setelah produk dibuat..



3. Pengendalian adalah Tindakan Penanggulangan dan Pencegahan (Preventive and Corrective Action)

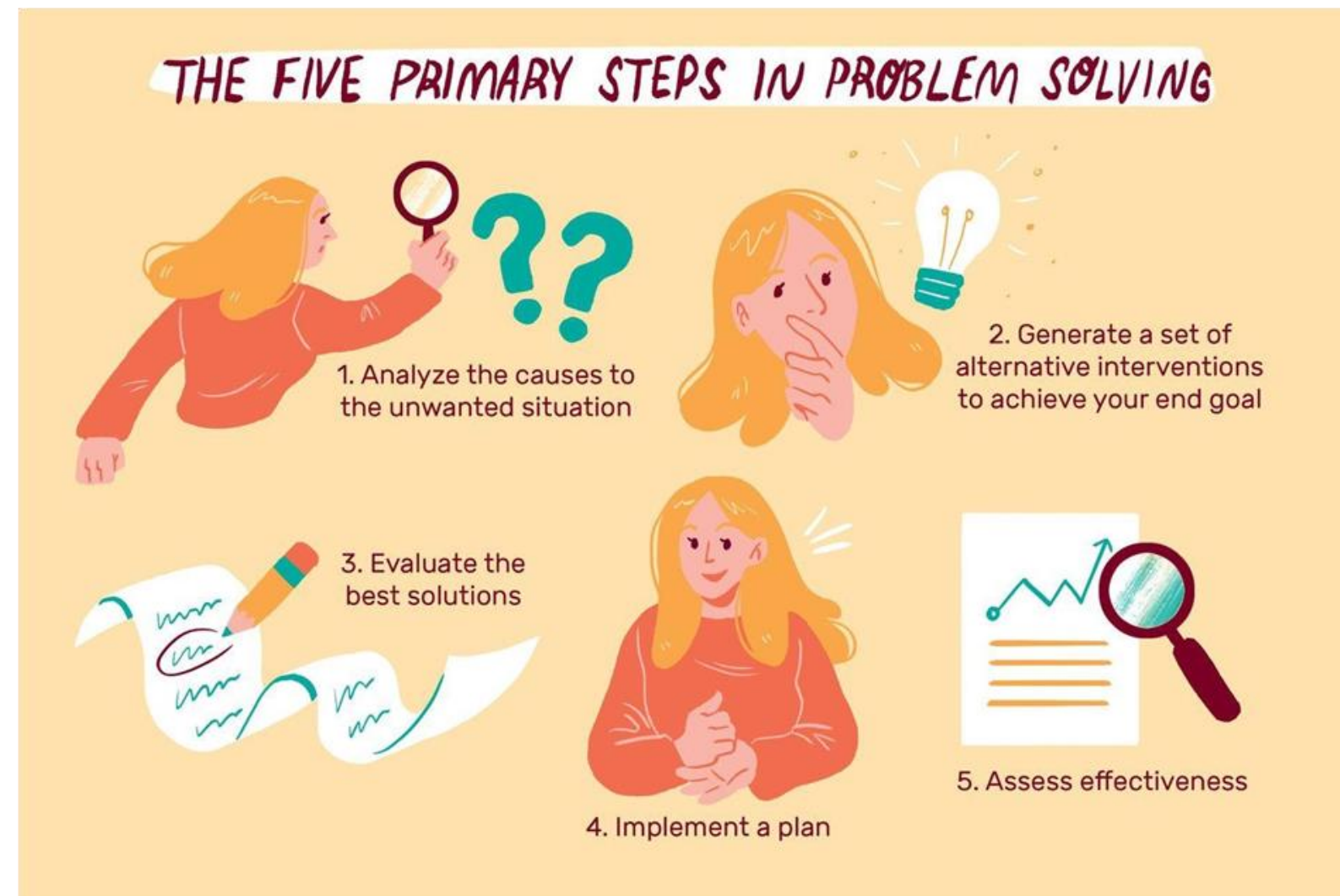
- Untuk menghasilkan kualitas hasil kerja yang sesuai dengan keinginan pelanggan, hasil kerja harus bebas dari kesalahan.
- Upaya maksimal untuk mencapainya sebagai berikutnya :
 - Tanggulangi masalah yang timbul melalui PICA (Problem Identification Corrective Action) dan memutar roda PDCA
 - Cegah terulangnya masalah yang sama dan antisipasi kemungkinan timbulnya masalah yang lain.



Contoh implementasi:

PICA

- *PICA adalah Alat Kontrol bagi setiap organisasi dalam mengamati Proses PDCA yang dijalankan sesuai dengan Rencana atau masih banyak kendala yang dihadapi.*
- *PICA menjadi bagian dari proses Cek dalam PDCA untuk tetap membuat PDCA berkelanjutan dan berkesinambungan.*
- *PICA biasanya dirupakan selembaar kertas yang berisi Identifikasi Masalah (Problem Identification), Tindakan Penanggulangan (Corrective Action), Due Date (Jadwal Pelaksanaan Perbaikan), dan Person In Charge (Penanggung Jawab).*





No. Form :

PROBLEM IDENTIFICATION & CORRECTIVE ACTION (PICA)



Nama Proses/ Aktivitas/ Meeting :

Tanggal : 14 April 2022

NO	PROBLEM IDENTIFICATION	ROOT CAUSE	CORRECTIVE ACTION	DUE DATE	PIC	STATUS



Rencana yang jelas dan terukur menjawab pertanyaan **5W2H** :

1. Apa (What) : Sasaran tersebut diatas (*Problem Identification*)
2. Bagaimana (How) : Langkah-langkah mewujudkan sasaran (*Corrective Action*)
3. Mengapa (Why) : Latar belakang langkah tersebut ditetapkan
4. Kapan (When) : Batasan waktu mulai dan selesai
5. Dimana (Where) : Tempat pelaksanaan tindakan dilakukan
6. Siapa (Who) : Yang bertanggung jawab atas setiap langkah
7. Berapa (How much) : Perkiraan biaya yang dibutuhkan

Contoh implementasi:

Diskusikan contoh produk gagal, kenapa terjadi?



Proses





III. Fokus pada Fakta dan Data (Focus on Fact and Data)



- 1. Manajemen berdasarkan Fakta dan Data*
- 2. Prinsip Prioritas*
- 3. Rumusan Sasaran adalah SMART*
- 4. Prosedur dan Standar Tertulis*



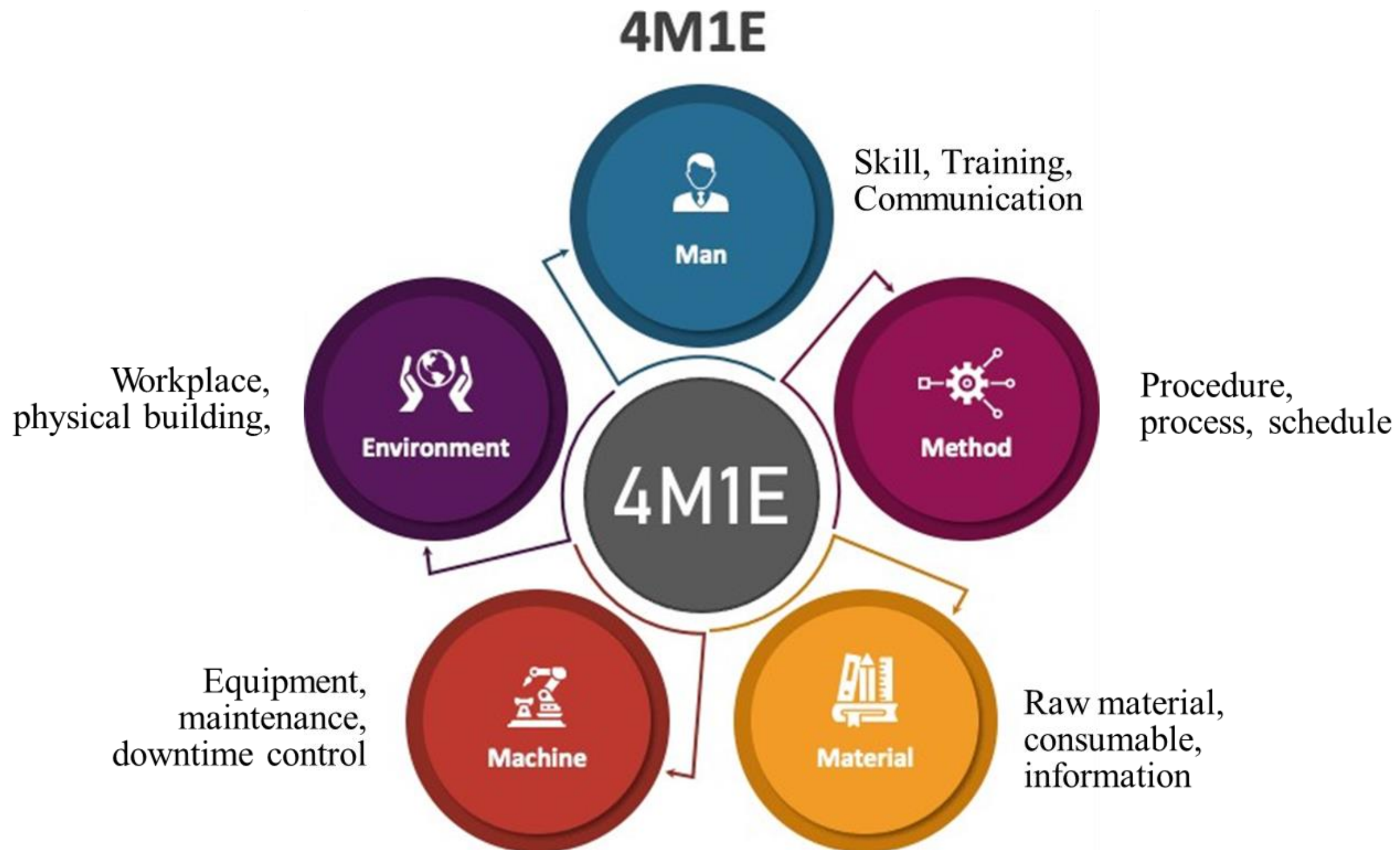
FOKUS PADA FAKTA DAN DATA

1. Manajemen berdasarkan Fakta dan Data

- Diperlukan analisis persoalan atau masalah yang tepat dan pengukuran kinerja yang mendalam berdasarkan data kuantitatif dan kualitatif yang diperoleh dari fakta di lapangan untuk suatu keputusan bisnis dan program *improvement* yang berkualitas.
- **Data** adalah potret dari fakta. Data dapat menghindari anggapan, asumsi, salah faham, salah interpretasi yang bisa menyebabkan kekeliruan dalam analisis masalah.
- Data juga dibutuhkan untuk mencegah dan menyelesaikan konflik perbedaan pandangan terutama dengan unit/fungsi yang berbeda.
- Perlu menetapkan : data apa yang dibutuhkan, bagaimana menggunakan data tersebut?



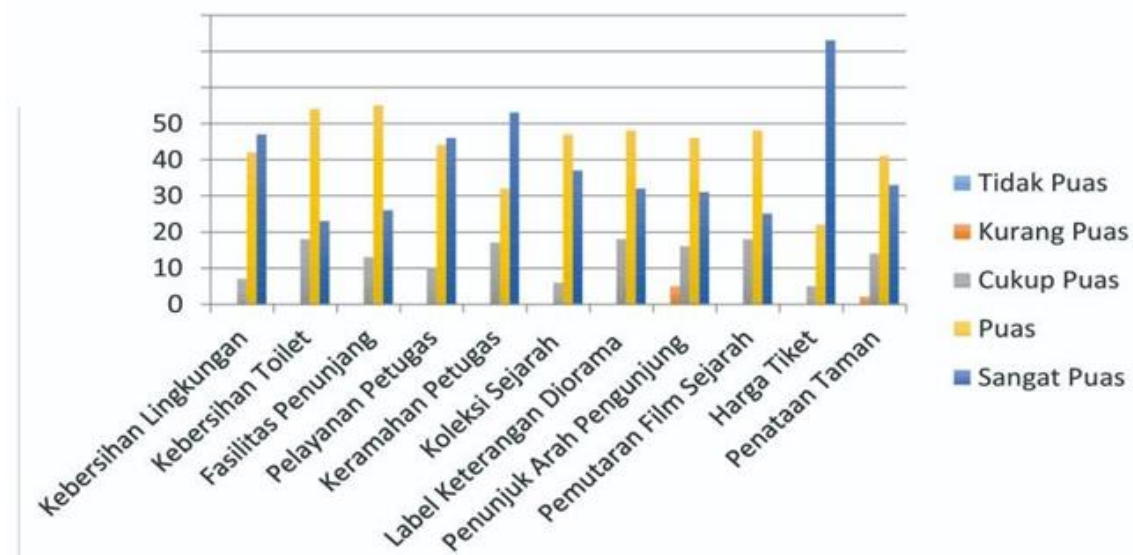
Contoh implementasi: Sumber Fakta dan Masalah



Contoh implementasi: Sumber Data

Contoh kesalahan-kesalahan pekerjaan administrative sbb:

- Dokumen terselip/hilang
- Salah mengetik
- Susah mencari data
- Bingung dalam rekap bulanan
- Surat menyurat tidak direkap setiap hari
- Kesalahan mengecek faktur
- Salah menghitung tagihan
- Tidak teliti dalam menghitung
- Kesalahan menginput data
- Tidak teliti/cermat dalam memeriksa surat
- Kesalahan menghitung uang
- Pencatatan tidak rapi
- Kesalahan perhitungan data



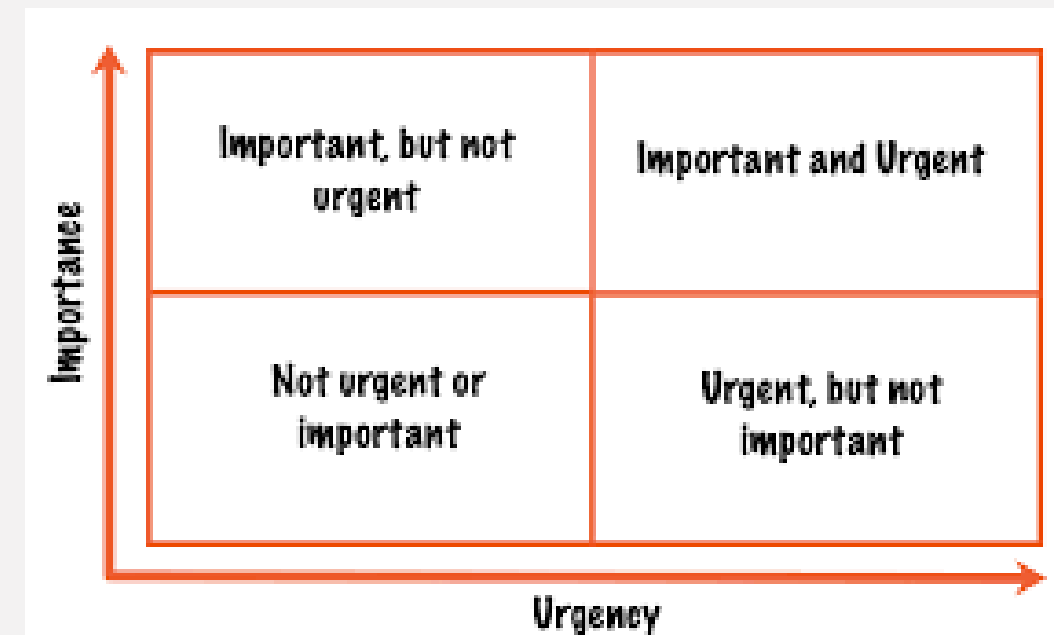
No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,43
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,28
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,36
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,45
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,25
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,28
7	Perilaku petugas pelayanan	3,52
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,36
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,33
	Rata-rata Tertimbang	3,36

FOKUS PADA FAKTA DAN DATA

2. Prinsip Prioritas

Merupakan pola berpikir dan bertindak yang :

- mengutamakan pelaksanaan pekerjaan yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran yang telah ditetapkan secara **Tepat guna atau prinsip efektifitas** dan
- menggunakan sumber daya yang seminim mungkin untuk mendapatkan hasil yang seoptimal mungkin (**Tepat cara atau prinsip efisiensi**)



Contoh implementasi: Diagram Skala Prioritas

Masalah
Konflik
Krisis/kritis
Deadline

Pertemuan dadakan
Pelaporan mendadak
Hal-hal mendesak
Pekerjaan menumpuk
Aktifitas populer

PENTING

TIDAK PENTING

MEENDESAK

TDAAK MEENDESAK

I. Sangat Penting

Pekerjaan yang
Membutuhkan
Fokus Tinggi

DO

II. Penting

Pekerjaan Penting
yang Mudah
Dikerjakan dan Hasil
Besar

PLAN

Pencegahan
Perencanaan
Perawatan
Hubungan baik
Rekreasi

III. Sedang

Pekerjaan Dengan
Upaya Tinggi Jika
Dikerjakan Sendiri

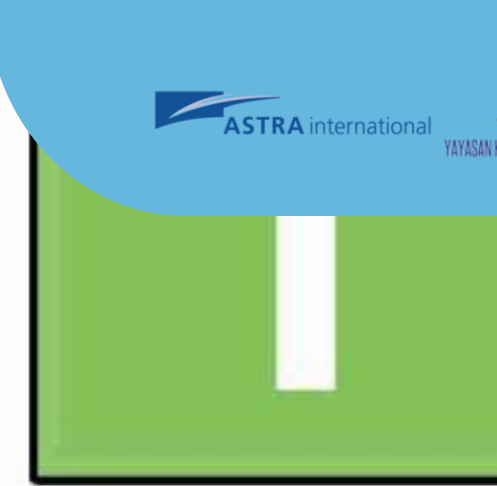
DELEGATE

IV. Tidak Penting

Pekerjaan yang
Membutuhkan
Upaya Kecil dan
Hasil Kecil (Belum
Pasti)

ELIMINATE

Menunda-nunda
Kesibukan tdk penting
BERSENANG-SENANG
Zona nyaman
Ngerumpi



Specific

Set a specific area for improvement.

Measurable

Quantify or suggest an indicator of progress for measurable goals.

Achievable

Specify who will do it and how.

Realistic

State what results can realistically be achieved, given available resources.

Time-Related

Specify the target date or general time frame when the result(s) can be achieved.

FOKUS PADA FAKTA DAN DATA **3. Rumusan Sasaran adalah SMART**

- Penetapan sasaran rencana kerja selain penting untuk menentukan arah dan apa saja yang akan kita kerjakan, merupakan hal yang mendasar untuk menentukan Langkah pengendalian.
- Pengendalian merupakan langkah untuk mengukur realisasi atau pencapaian rencana kerja serta mengantisipasi dan menganalisis permasalahan yang terjadi.
- Sasaran yang baik, selain disepakati bersama juga memenuhi kriteria sebagai berikut:
 - **Spesific** : tidak menimbulkan dualisme penafsiran (spesifik)
 - **Measurable** : secara kuantitatif mudah divalusi keberhasilannya (terukur)
 - **Achievement** : menantang dan membangkitkan motivasi pribadi karyawan serta membanggakan bila hasilnya tercapai (prestatif)
 - **Realistic** : dapat dilaksanakan (realistis)
 - **Time phase** : kejelasan tenggang waktu

Contoh implementasi: Penyusunan Sasaran SMART

YKBUT GROUP

STRATEGIC DIRECTION & STRATEGIC INITIATIVES 2023 (ONE YEAR PLAN)



STRATEGIC INITIATIVES	KPI	TARGET	PROGRAM/ACTIVITY	ENTITY IN CHARGE	SCHEDULE	FUNCTION INCHARGE
BUSINESS OPERATION						
Memaksimalkan seluruh transaksi finansial (end-to-end) dilakukan secara digital*	Digital Based Financial Transaction % (By Odoo)	100%	Budget Mangement System Tax Forum Discus (prepare Tax Planing) AR dan AP Integrasi di Yayasan Group dan UT atau UTPE	All Entities	Jan - Dec	FAT
Melakukan pemenuhan terhadap standar pengelolaan keuangan yang baik di Indonesia*	Account Receivable Pending Billing Status of Financial Audit Result (internal Audit) Internal System Control Assessment (ISCA)	AR% 31up: 0% Max 15 days Moderate Effective 100%	Implementasi : -SAK ETAP -PSAK -IFRS -Dev. Min 1 org Sertifikat Chartered Accountant	All Entities	Jan – Dec	Internal Control & Risk
Memenuhi semua persyaratan legal yang berlaku.	Legal Compliance %	100%	Legal Notice Management System pada Odoo	All Entities	Jan - May	Internal Control & Risk

FOKUS PADA FAKTA DAN DATA

4. Prosedur dan Standar Tertulis

Agar kualitas yang telah dicapai dapat dipertahankan dan dijalankan secara konsisten, perlu dibuat Standard Operating Procedure (SOP) dengan format sederhana, mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh yang berkepentingan (bila mungkin didukung oleh IT Based).

Adapun tujuan dibuat standardisasi adalah :

- Menghindari salah pengertian dan persepsi (*misinterpretation* dan *misperception*)
- Mempermudah proses dan konsistensi
- Mempercepat pengambilan keputusan yang akurat
- Mempermudah proses pengalihan tugas kepada pekerja pengganti
- Merupakan pijakan dalam rangka melakukan improvement berikutnya

Standar bukanlah harga mati, bersifat dinamis, bisa diperbaiki sesuai dengan perkembangan termasuk karena adanya tuntutan pelanggan dan persaingan.





IV. Fokus pada Kerjasama (Focus on Teamwork)

- 1. Kematangan Individu*
- 2. Jangan menyalahkan orang lain (don't blame others)*
- 3. Hubungan atasan bawahan (Man Management)*
- 4. Keselarasan antar-Kelompok dalam organisasi (inter team)*





FOKUS PADA KERJASAMA

1. *Kematangan Individu*

- Kelompok yang baik terdiri dari anggota yang memiliki tingkat kematangan karakter maupun kompetensinya.
- Kematangan karakter ditandai dengan dimilikinya:
 - Integritas, yaitu kesamaan ucapan dengan perbuatan (*walk the talk*)
 - Proaktifitas, yaitu sikap hidup yang berlandaskan pada prinsip dan system nilai, bukan pada keadaan lingkungan, Tindakan orang lain, serta perasaan
 - Mentalitas kelimpahruahan (*abundance mentality*)
- Kematangan kompetensi adalah penguasaan keterampilan dan pengetahuan tentang suatu bidang kerja yang terus menerus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan yang terjadi.



Contoh implementasi: Kematangan individu



FOKUS PADA KERJASAMA

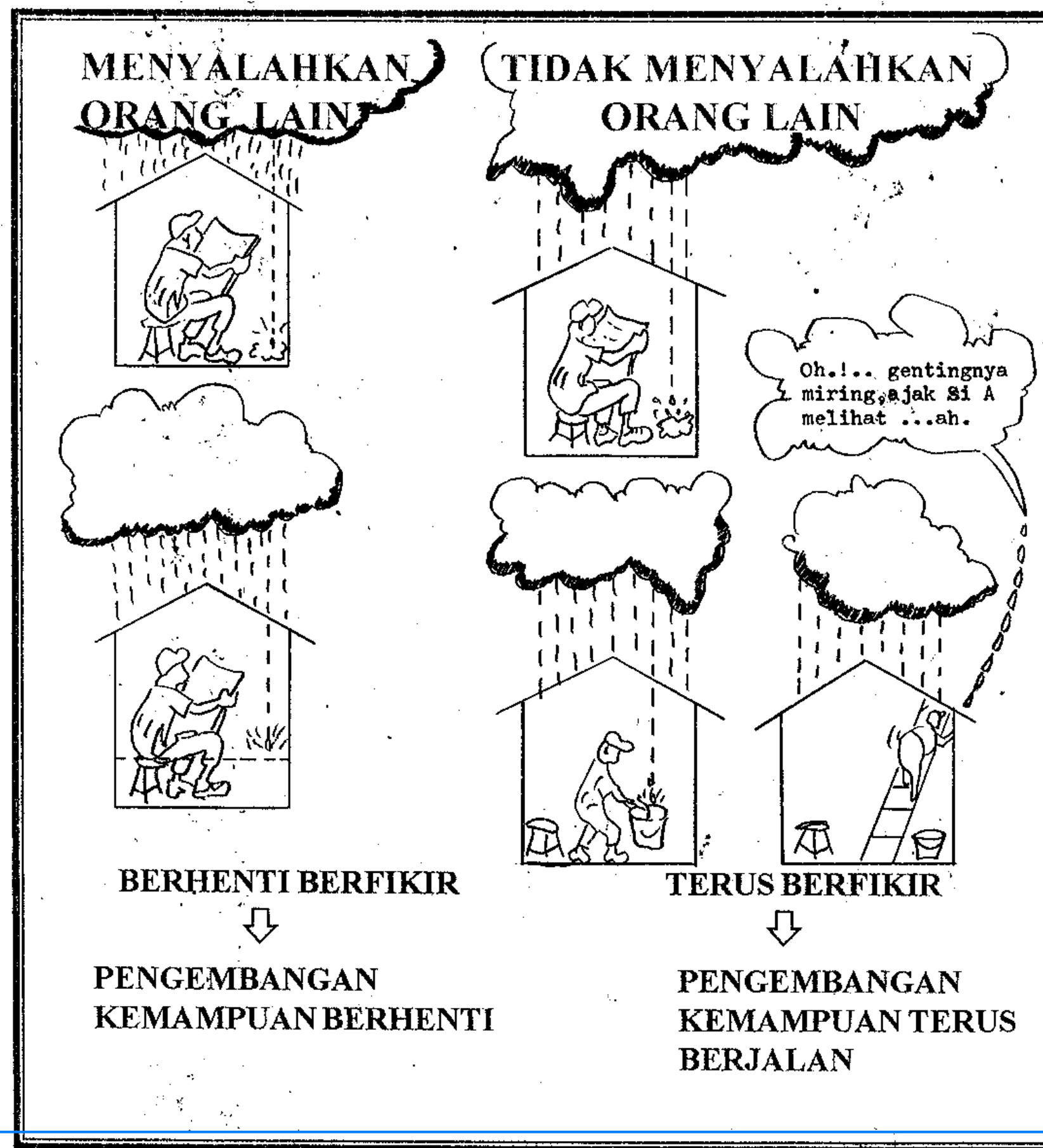
2. *Jangan menyalahkan orang lain (don't blame others)*

- Iklim kerjasama kelompok perlu terus menerus dipelihara dengan menghindari sikap saling menyalahkan satu sama lain.
- Sikap ini hanya akan membuat anggota kehilangan kesempatan untuk menemukan solusi terhadap persoalan mereka secara kreatif.
- Perlu dibangun:
 - saling percaya (*mutual trust*)
 - saling pengertian (*mutual understanding*)
 - saling memberi (*mutual giving*)
- Hubungan yang harmonis diantara sesama anggota kelompok kerja yang dilandasi ketiga sikap di atas merupakan modal yang sangat penting bagi terciptanya kinerja yang optimal.
- Tindakan saling memuji dan memberi semangat atas prestasi atau kemajuan orang lain yang dilakukan dengan tulus akan membangun suasana kondusif serta memperkuat ikatan Kerjasama kelompok.





Contoh implementasi:
don't blame others





FOKUS PADA KERJASAMA

3. Hubungan atasan bawahan (Man Management)

- Kerjasama efektif mutlak ada dalam anggota kelompok dan pimpinannya.
- Pemimpin yang baik mampu memberdayakan (*empower*) kelompoknya dengan mendayagunakan potensi seluruh anggota kelompoknya untuk menciptakan keunggulan ataupun mendapatkan hasil kerja optimal
- Usaha ini dilakukan pada setiap tahapan proses kerja seperti:
 - Fase PLAN, mendapatkan komitmen semua pihak dengan cara partisipatif dan sinergi dalam perencanaan sejak awal,
 - Fase DO, menghasilkan kinerja optimal yang diiringi dengan pelaksanaan *coaching counseling* anggota kelompoknya (memberdayakan)
 - Fase CHECK, memelihara motivasi selama proses dengan cara *appraising dan rewarding*
 - Fase ACT, menaggulangi persoalan yang timbul, mengajukan *improvement*, menarik pelajaran (*insight*) dan merubah sikap mental (*paradigm shift*)





FOKUS PADA KERJASAMA

3. Hubungan atasan bawahan (Man Management)

Untuk memelihara motivasi, maka Pemimpin harus:

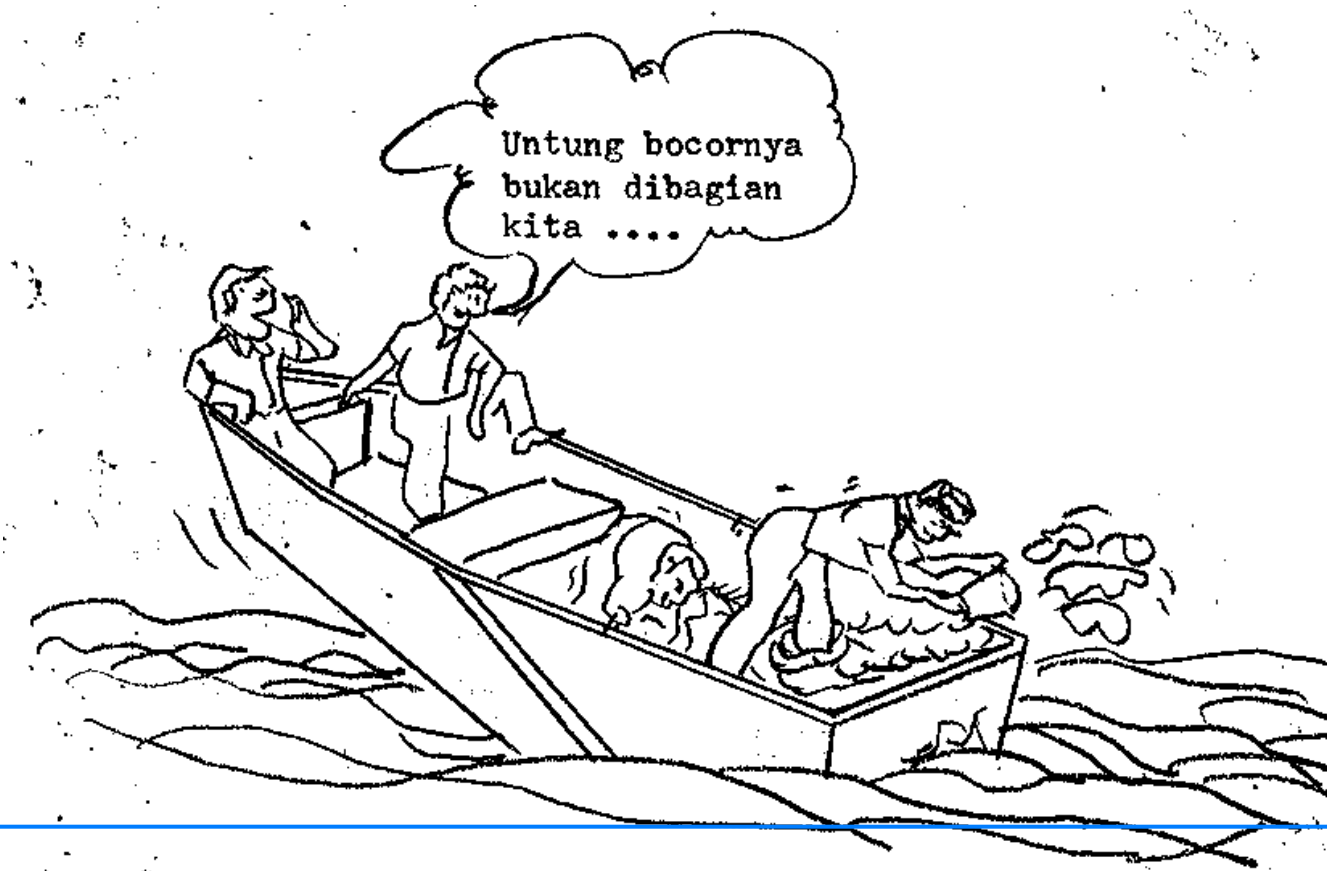
- Menunjukkan bahwa setiap individu dalam kelompok (termasuk pemberi tugas) merupakan bagian dari permasalahan tersebut
- Memecahkan persoalan secara bersama dalam semangat memberdayakan anggota kelompok
- Mengambil alih tanggung jawab bila persoalan tidak terselesaikan oleh kelompok.



FOKUS PADA KERJASAMA

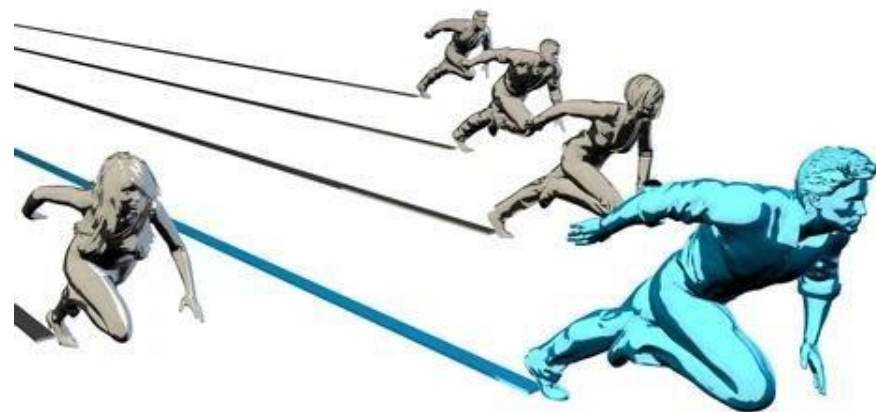
4. *Keselarasan antar-Kelompok dalam organisasi (inter team)*

- Perlunya membangun kerjasama antar fungsi departemen dan divisi sehingga tercipta sinergi pada skala organisasi
- Perbedaan pandangan dan kepentingan selalu ada, dibutuhkan cara penyelesaian dan berbagai pendekatan
- Pimpinan perlu mempertimbangkan:
 - Kejelasan tanggung jawab dan otoritas
 - Keterbukaan lintas fungsi, Keterbukaan akan menumbuhkan keselarasan dalam hal pemahaman semua orang terhadap isu yang sedang dihadapi perusahaan





V. Fokus pada Keunggulan (Focus on Excellence)



1. *Bebas mencoba hal-hal baru (Freedom to Test Approach)*
2. *Mengelola resiko (Manage risks)*
3. *Belajar dari kesalahan (learn from mistakes)*



FOKUS PADA KEUNGGULAN

1. Bebas Mencoba Hal-hal Baru (Freedom to Test Approach)

- Perubahan selalu terjadi karena ada faktor manusia sebagai makhluk budaya yang tidak berhenti melakukan perubahan
- Manusia menanggapi perubahan dalam 3 hal:
 - Tidak mengikuti perubahan, maka akan tertinggal oleh perubahan itu sendiri
 - Mengikuti perubahan, maka dapat beradaptasi sebagai *follower*
 - Menginisiasi perubahan, maka dapat bertindak sebagai *leader*.
- Keunggulan dapat dicapai bila setiap individu :
 - proaktif mengekspresikan potensi belajar dan kreativitasnya untuk menghasilkan suatu proses perubahan
 - menciptakan suasana kerja kondusif terhadap kebebasan berekspresi



designed by freepik



FOKUS PADA KEUNGGULAN

2. *Mengelola resiko (Manage risk)*

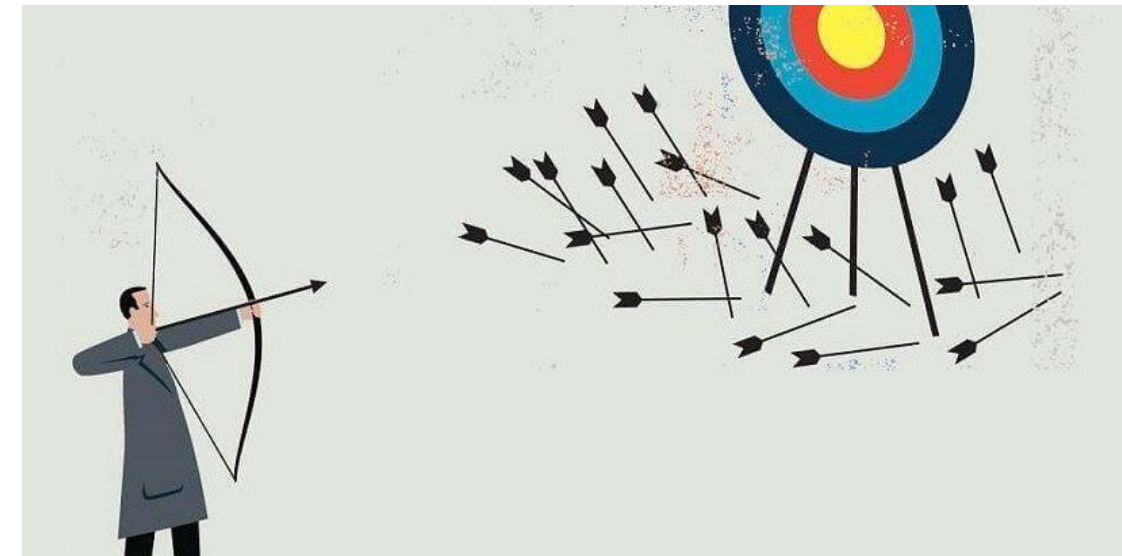
- Setiap inisiatif dan tindakan manusia tidak luput dari resiko.
- Besarnya keberanian menghadapi resiko dibarengi dengan ketajaman mengkalkulasi resiko (*calculate risk*) yang mungkin timbul dan kemampuan mengelola resiko di setiap fase PDCA akan menentukan “besar kecil”-nya keberhasilan.
- Pengelolaan resiko antara lain :
 - Memahami sasaran yang akan dicapai dan implikasinya
 - Memahami kemampuan diri dengan benar dan menguasai kompetensi yang diperlukan
 - Mengacu pada system yang ada (*value-driven*)



FOKUS PADA KEUNGGULAN

3. Belajar dari Kesalahan Orang (learn from mistakes)

- Kesalahan merupakan salah satu proses dalam pembelajaran yang dilalui setiap manusia.
- Banyak temuan inovatif berawal dari kegagalan suatu uji coba. Namun semangat pantang menyerah dan tidak mengalah pada kegagalan memungkinkan terjadinya terobosan.
- Terpenting: menciptakan iklim yang membuat orang nyaman untuk berkreasi tanpa harus dihantui dengan resiko kegagalan.
- Bila kegagalan terjadi, masih ada peluang untuk mengubah pengalaman tersebut menjadi kesempatan untuk belajar.



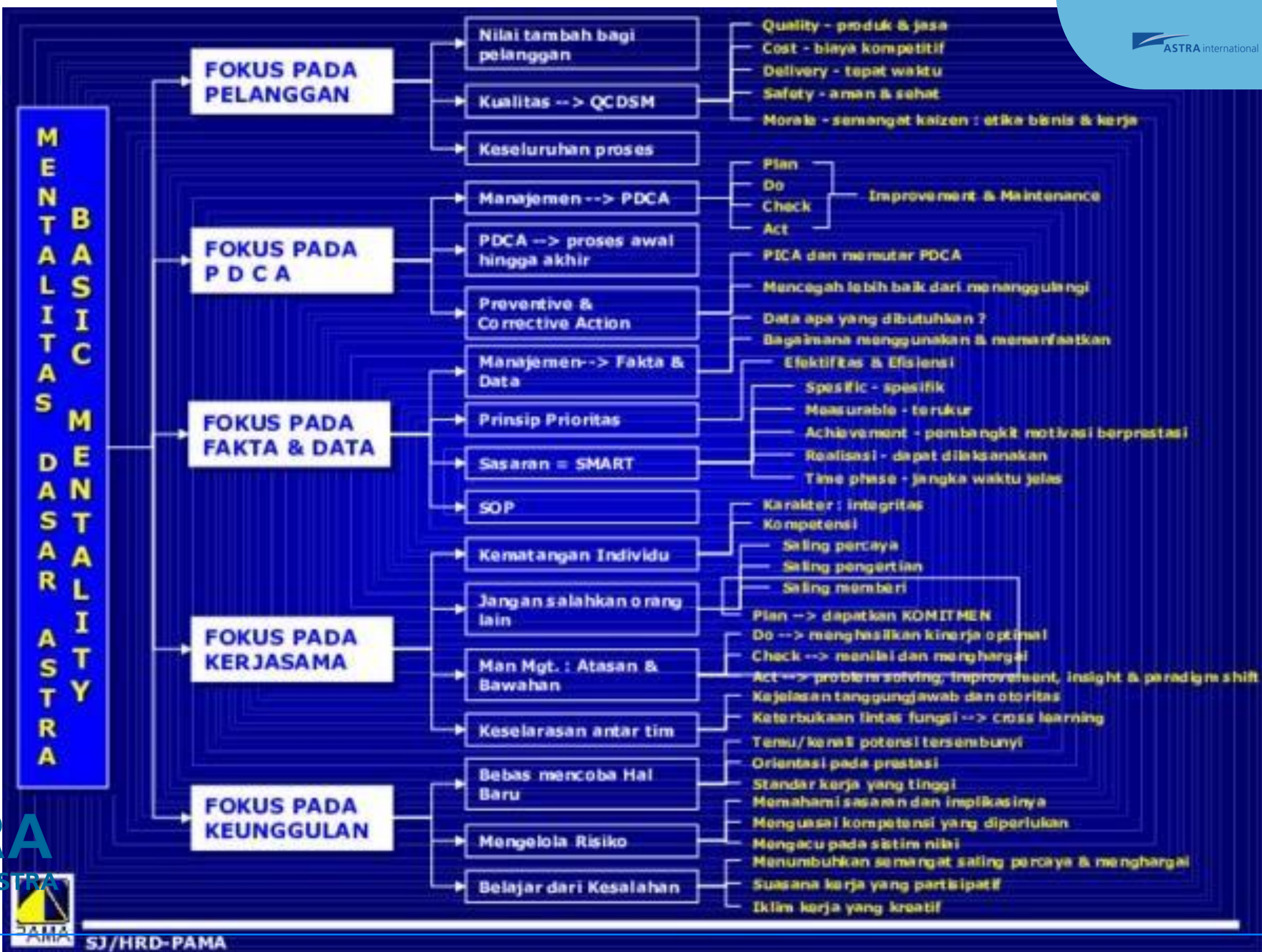


FOKUS PADA KEUNGGULAN

3. Belajar dari Kesalahan Orang (learn from mistakes)

- Hal-hal yang perlu diperhatikan:
 - Menumbuhkan semangat saling mempercayai dan menghargai
 - Membangun suasana kerja yang partisipatif
 - Menciptakan iklim yang menunjang timbulnya kreatifitas





SJ/HRD-PAMA

MENARA
ASTRA
member of ASTRA



MENARA
ASTRA
 member of **ASTRA**



THANK
 YOU!