

# Excellence through Collaboration

**SH – Upstream**

## Day 2 : SKILL UP SESSION

waktu	Activities	Objectives	Remarks
08.00 10.00	Menjadi ROLE MODEL  DESIGN THINKING	Memahami bagaimana menjadi Role Model dengan 3 BAIK dan BENAR  Memahami Design Thinking dan penerapannya dalam menjalankan peran sebagai AoC	Video, diskusi, dan paparan  Latihan akan dilakukan dalam 8 kelompok Day 1, presentasi secara random sebagai AoC
10.00 10.20	MORNING REFRESHMENT		
10.20 11.30	<b>FAST</b>	Peserta akan memahami, berlatih, dan menerapkan prinsip FAST untuk menggulirkan, memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan program budaya	Latihan KREATIVITAS sebagai bagian dari FUN THEORY dalam FAST Kertas Kerja bagi setiap peserta
11.30 12.00	<b>SPIN</b> <small>SITUATION PROBLEM IMPLICATION NEED - PAYOFF</small>	Berlatih menjual ide terkait program budaya menggunakan teknik SPIN	Kertas kerja SPIN bagi setiap peserta Penunjukkan secara Random untuk Role Play
11.45 13.00	LUNCH BREAK		
13.00 16.30	PRESENTATION SKILL	Peserta berlatih menerapkan 4 kompetensi Presentasi Efektif	80 peserta akan dibagi menjadi 2 kelas besar dimana peserta akan berpindah ruang setelah break sore (pukul 15.30)

**19.00 – 21.30 : Presentation Dinner & BOD Talk Show**

## DAY 2 : FULL DAY AOC ENHANCEMENT

**08.00 – 12.00**



Becoming Role Model



**DESIGN THINKING**



**FAST**

*Menggulirkan dan Mengelola Program Budaya*



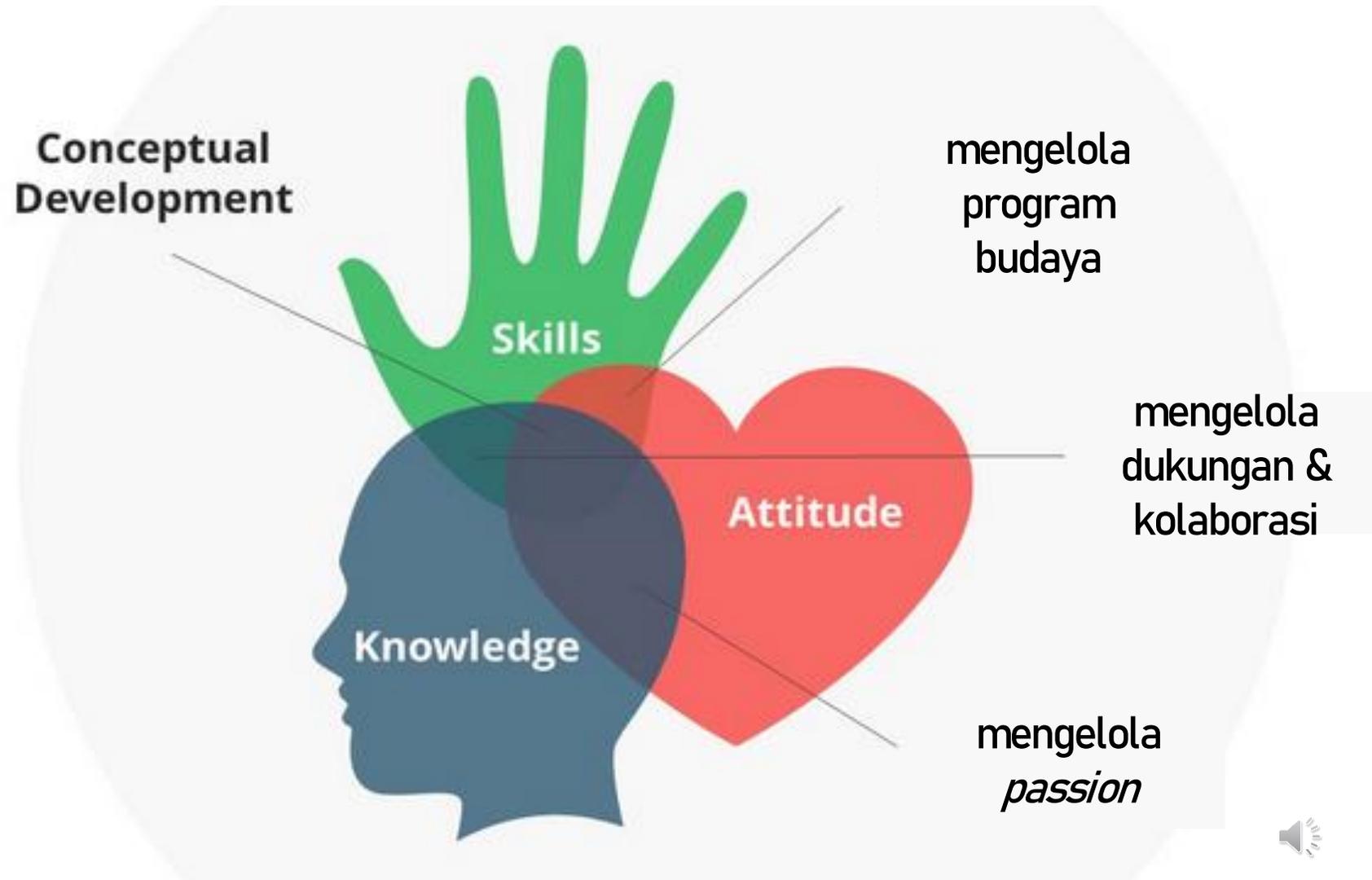
**SPIN**  
SITUATION PROBLEM IMPLICATION NEED - PAYOFF

**13.00 – 17.00**



Presentation Skill

*2 kelas Paralel @40 AoC  
untuk memberikan  
kesempatan Skill Practices*





## TATA NILAI AKHLAK

**A**

### AMANAH

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan

**K**

### KOMPETEN

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas

**H**

### HARMONIS

Saling peduli dan menghargai perbedaan

**L**

### LOYAL

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara

**A**

### ADAPTIF

Terus berinovasi dan antusias dalam mengerjakan ataupun menghadapi perubahan

**K**

### KOLABORATIF

Membangun kerjasama yang sinergis

# C5 BEHAVIOR

1. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika
2. Bertanggung-jawab atas tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan hingga tuntas
3. Berani mengambil keputusan secara cepat dan tepat berdasarkan risiko yang terukur
4. Bersinergi secara agresif untuk memberikan nilai tambah sebesar-besarnya untuk perusahaan dan stakeholder lainnya
5. Mencari solusi terbaik dalam menghadapi perbedaan kepentingan yang terjadi

# APAKAH BUDAYA ITU ?

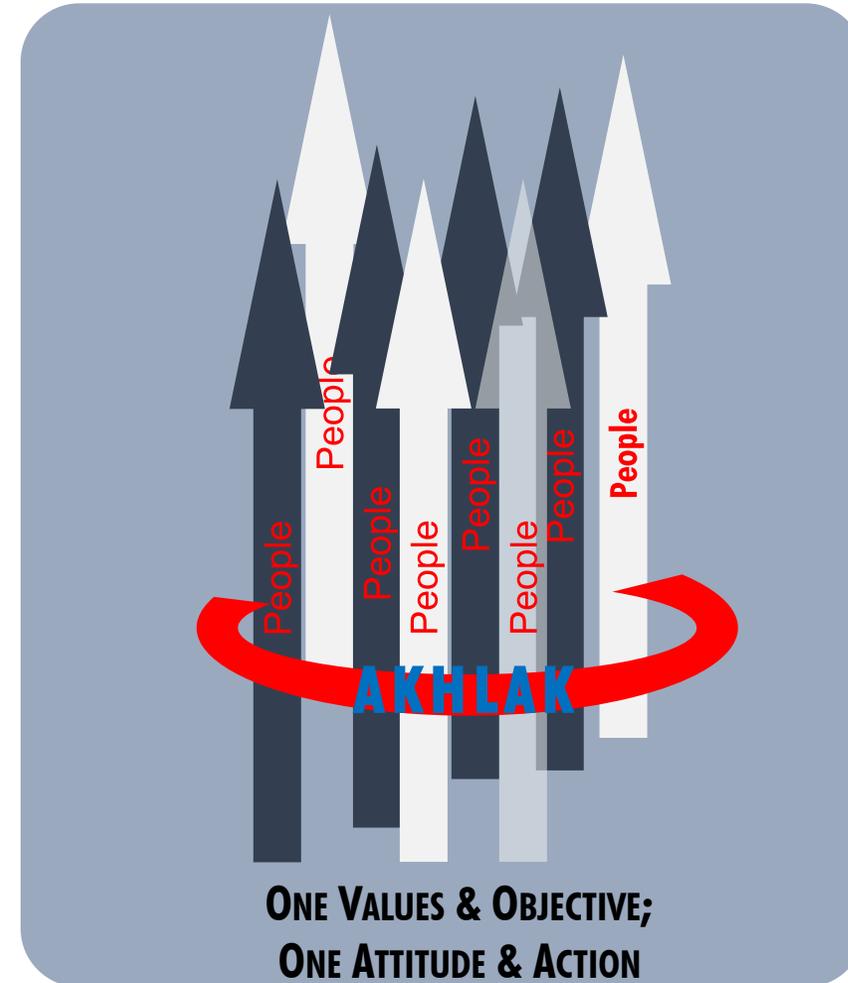
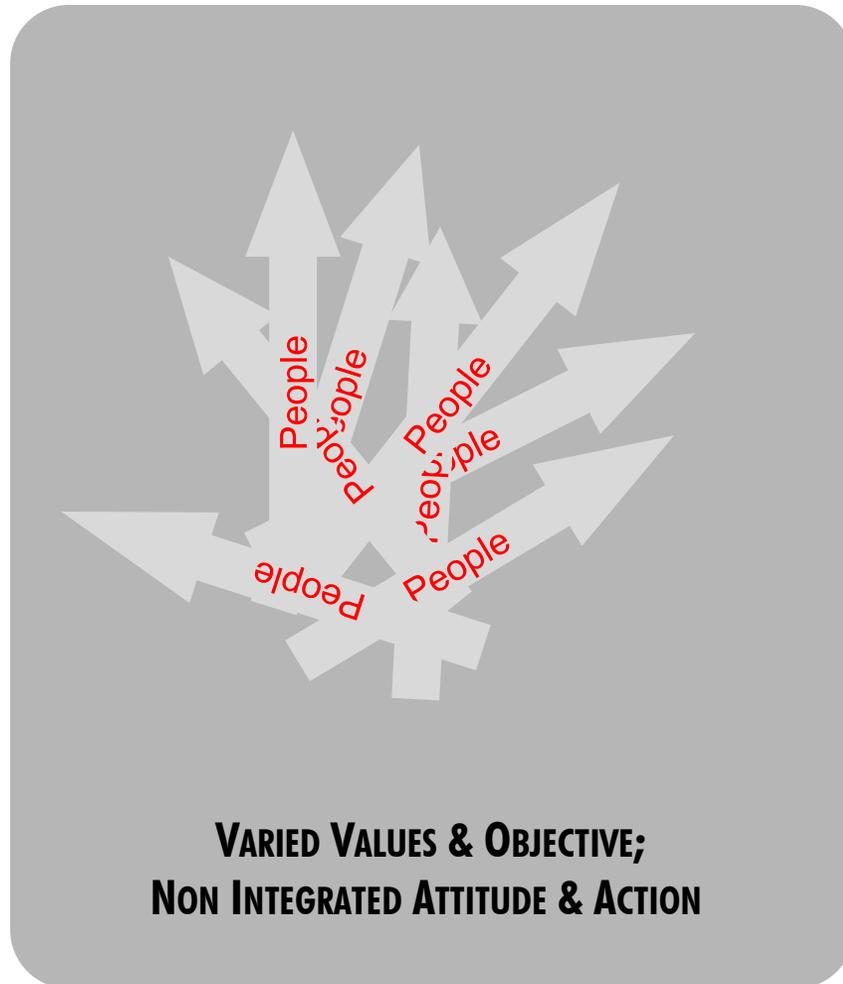
*“The way we doing business around here....”*

# 2 Fungsi Budaya

**1. PENGIKAT**

**2. PEMBEDA**

# Fungsi Budaya Sebagai PENGIKAT



# Fungsi Budaya Sebagai PEMBEDA





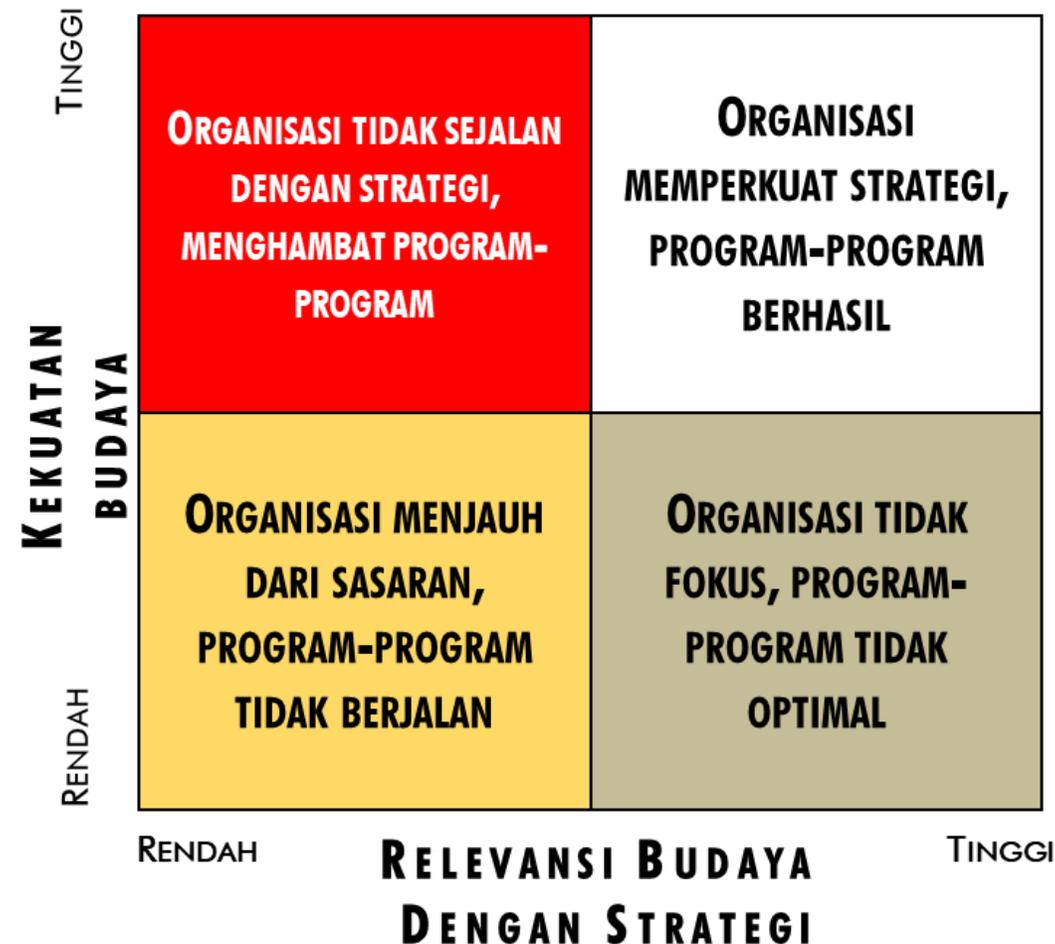
VS

W.O.W

V.I.A

# **Mengapa Budaya yang Baik Layak di Perjuangkan ?**

# Budaya organisasi dapat memperkuat dan mendorong strategi atau juga menghambat program-program organisasi



# Implementasi Tata Nilai dilaksanakan melalui 2 mechanisms :

## Primary Embedding Mechanisms

### BEHAVIORS

- 1 What leaders pay attention to, measure, and control on a regular basis
- 2 How leaders react to critical incidents and organizational crises
- 3 How leaders allocate resources
- 4 Deliberate role modeling, teaching and coaching
- 5 How leaders allocate rewards & status
- 6 How leaders recruit, select, promote & excommunicate

## Secondary Embedding Mechanisms

### SYSTEMS

- 1 Organizational design and structure
- 2 Organizational systems and procedures

### SYMBOLS

- 3 Rites and rituals of the organization
- 4 Design of physical space, facades & buildings  
Stories about important events & people
- 5 Formal statements of organizational philosophy, creeds, and charters
- 6

Source : Organizational Culture and Leadership, Edgar Schein – primary and secondary mechanism  
 Walk the Talk: Building A Culture For Succes, Carolyn Taylor – Channels for Culture : Behavior, Symbol, System



**47.000** responden mengisi Survey AKHLAK hanya dalam waktu 5 hari



Perlu upaya intensif untuk sosialisasi, internalisasi, implementasi, dan penguatannya oleh segenap pekerja khususnya **LEADERS dan AoC di unit kerja masing-masing**



- 1. Mengetahui apa yang BAIK dan BENAR menurut tata nilai AKHLAK**
- 2. MELAKUKAN HAL-HAL yang BAIK dan BENAR menurut tata nilai AKHLAK**
- 3. MEMBANTU ORANG LAIN disekitarnya untuk MELAKUKAN hal BAIK dan BENAR menurut tata nilai AKHLAK**

## Lembar Kerja 1: Menjadi Role Model

3 Aspek Menjadi Role Model	Parameter/ ukuran tindakan/ situasi
1. Hal apakah yang saya dapat lakukan untuk Mengetahui apa yang BAIK dan BENAR sesuai tata nilai AKHLAK di tempat kerja saya	
2. Bagaimana saya dapat MELAKUKAN HAL-HAL yang BAIK dan BENAR menurut tata nilai AKHLAK	
3. Apa yang saya dapat lakukan dalam MEMBANTU ORANG LAIN disekitar saya untuk MELAKUKAN hal BAIK dan BENAR menurut tata nilai AKHLAK	

## Lembar Kerja 1: Menjadi Role Model

3 Aspek Menjadi Role Model	Parameter/ ukuran tindakan/ situasi
1. Hal apakah yang saya dapat lakukan untuk Mengetahui apa yang BAIK dan BENAR sesuai tata nilai AKHLAK di tempat kerja saya	Memiliki potret apa saja keunggulan tata nilai di tempat saya dan apa yang harus mendapat perhatian atau pengembangan khususnya kebiasaan kerja yang berdampak kurang baik terhadap kinerja
Mengetahui dengan baik apa saja kebiasaan-kebiasaan di unit kerja ini baik yang selaras dengan tata nilai AKHLAK maupun belum selaras	
2. Bagaimana saya dapat MELAKUKAN HAL-HAL yang BAIK dan BENAR menurut tata nilai AKHLAK	Selalu mengingat bahwa saya adalah AoC dalam setiap tindakan saya  Meminta 2 teman dekat saya, mengingatkan kalau ada tindakan saya yang kurang selaras dengan tata nilai AKHLAK  Menunjukkan kinerja yang baik sebagai AOC
Memastikan bahwa perilaku saya dalam bekerja dan berinteraksi sudah sesuai dengan panduan perilaku utama tata nilai AKHLAK	
3. Apa yang saya dapat lakukan dalam MEMBANTU ORANG LAIN disekitar saya untuk MELAKUKAN hal BAIK dan BENAR menurut tata nilai AKHLAK	Atasan mau meluangkan waktu untuk meriew project charter budaya secara bulanan selama 15 menit diawal monthly meeting  Nilai pencapaian progres pelaksanaan program budaya terjadi dan semakin meningkat
<p><b>Untuk atasan,</b> saya akan menyampaikan dan mengingatkan beliau agar menaruh perhatian terhadap program budaya dengan melakukan evaluasi bulanan.</p> <p><b>Untuk sesama pekerja,</b> saya akan menjadi influencer dan driver agar seluruh pekerja mau berbudaya dan bekerja, bekerja adalah berbudaya dengan melaksanakan project charter budaya secara sungguh-sungguh</p>	



**Ide atau Program Budaya yang sudah disetujui, perlu digulirkan dan dikelola dengan baik agar mencapai tujuan dalam rangka **mendukung pencapaian kinerja****

# DESIGN THINKING



**Empathize**  
Understanding people



**Ideate**  
Generating your ideas



**Define**  
Figuring out the problem



**Test**  
Refining the product

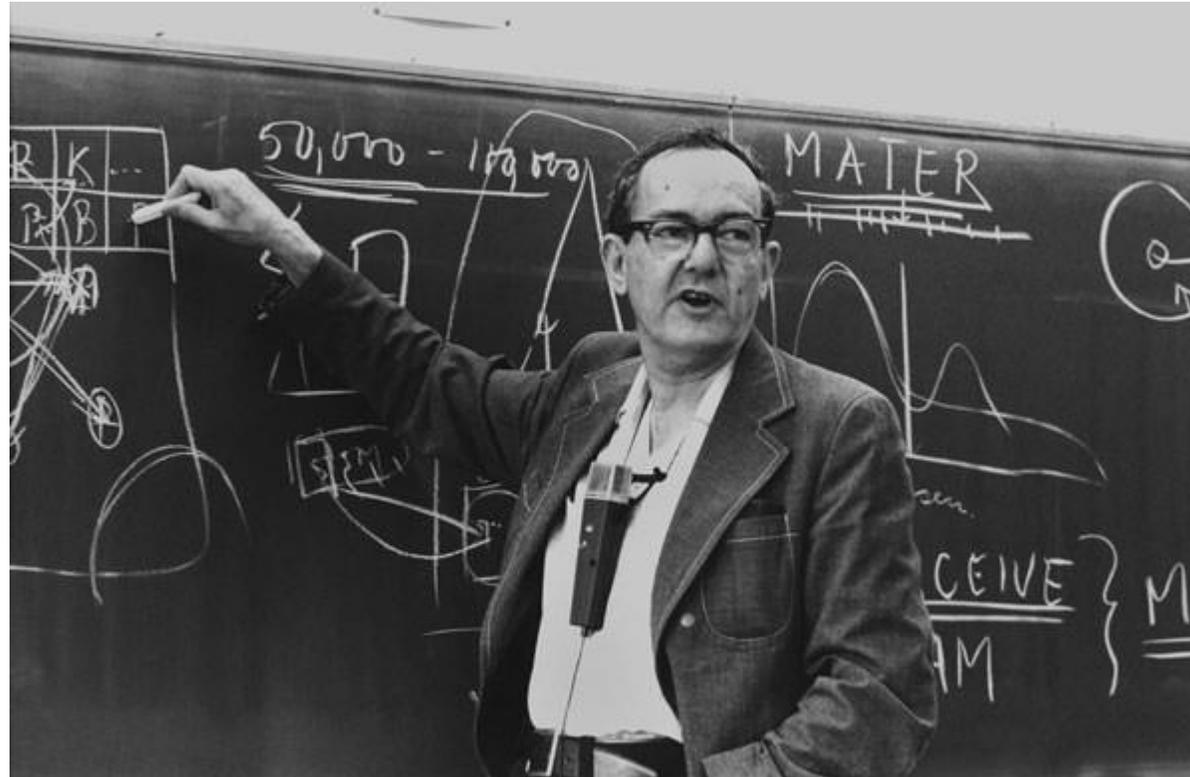


**Prototype**  
Creation and experimentation



**Herbert Simon (1916 — 2001)**

An American economist and political scientist whose primary interest was decision-making within organizations. He received the Nobel Prize in Economics in 1978 and the Turing Award in 1975



[Photo](#) dpa picture alliance / [Alamy Stock Photo](#)

**Design thinking** is the mindset that aims to improve the situation of people through the experiences they have. If you are interested in solving problems for people, then you can practice **design thinking**.

# Apakah PENGALAMAN itu ?



Photo Artem Oleshko / Shutterstock, Inc., Photo mimagephotography / Shutterstock, Inc.

**1.  
Rancanglah  
sebuah disain  
VAS,  
gambarkanlah**

**2.  
Lihatlah Vas  
yang digambar  
oleh rekan-rekan  
dalam satu  
kelompok**

**A.  
Rancanglah  
suatu cara untuk  
menikmati  
bunga di rumah  
yang lebih baik  
lagi**

**B.  
Lihatlah  
rancangan  
teman teman  
yang ada dalam  
satu kelompok  
Anda**

**A better way to .....**

**Complexity and ambiguity**



**A focus on USER OUTCOMES**

**Who are our users?  
What is their current experience?  
How could it be improved?**



**Business problems to human-centered problems**



**Empathize**

Understanding people



**Define**

Figuring out the problem



**Ideate**

Generating your ideas



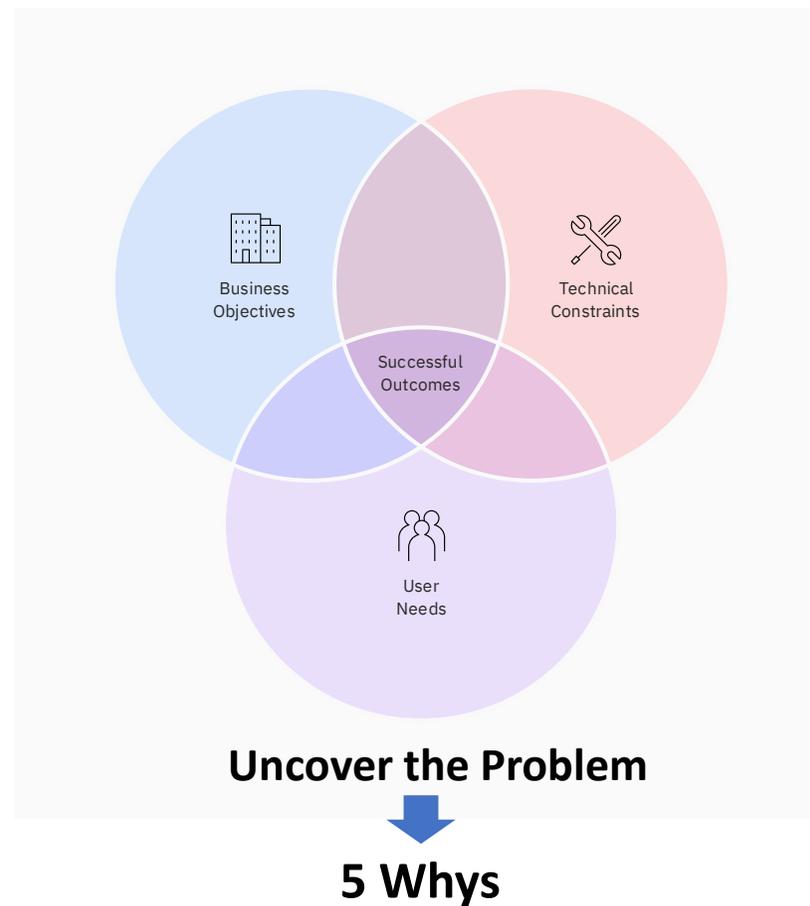
**Prototype**

Creation and experimentation



**Test**

Refining the product



## 5 Whys



**Empathize**  
Understanding people



**Define**  
Figuring out the problem



**Ideate**  
Generating your ideas

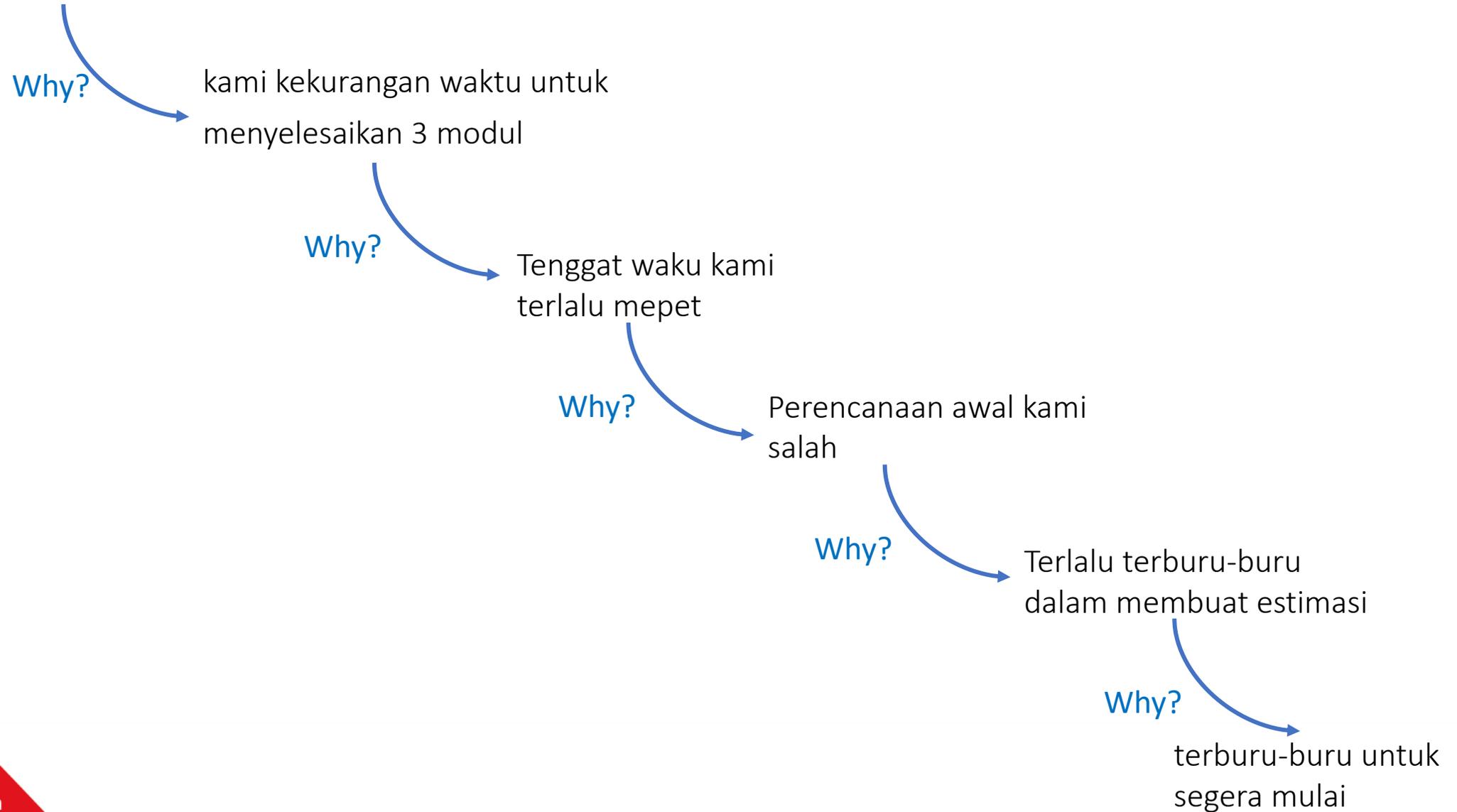


**Prototype**  
Creation and experimentation



**Test**  
Refining the product

## Kegagalan Menyelesaikan Project sesuai Deadline yang telah dibuat



### Define

Figuring out the problem

**1. Melakukan OBSERVASI atas apa yang telah terjadi, mengumpulkan lebih banyak data dan memahami root cause**

**2. Apakah pain point yang dialami ?**

***3. Making and Breaking assumption***

- **Pertimbangkanlah kalau kita yang menjadi atau di posisi user**
- **Lakukan riset**
- **Melihat komplain, komentar, dan tanggapan user**



**Empathize**  
Understanding  
people



**Define**  
Figuring out  
the problem



**Ideate**  
Generating  
your ideas



**Prototype**  
Creation and  
experimentation



**Test**  
Refining  
the product

# 1. Restless Reinvention: Our Work is Never Done

active continuous testing and learning in order to improve the solution to a problem

# 2. View everything as a prototype\*

\*a first or early example that is used as a model for what comes later

# 3. Give form to ideas

Everything starts as an idea, but you can't learn much about an idea without giving it some form.

# 4. Iterate

change something existing (an idea, a product, a service, etc.) in small or big ways, gradually, as to improve it



**Empathize**  
Understanding people



**Define**  
Figuring out the problem



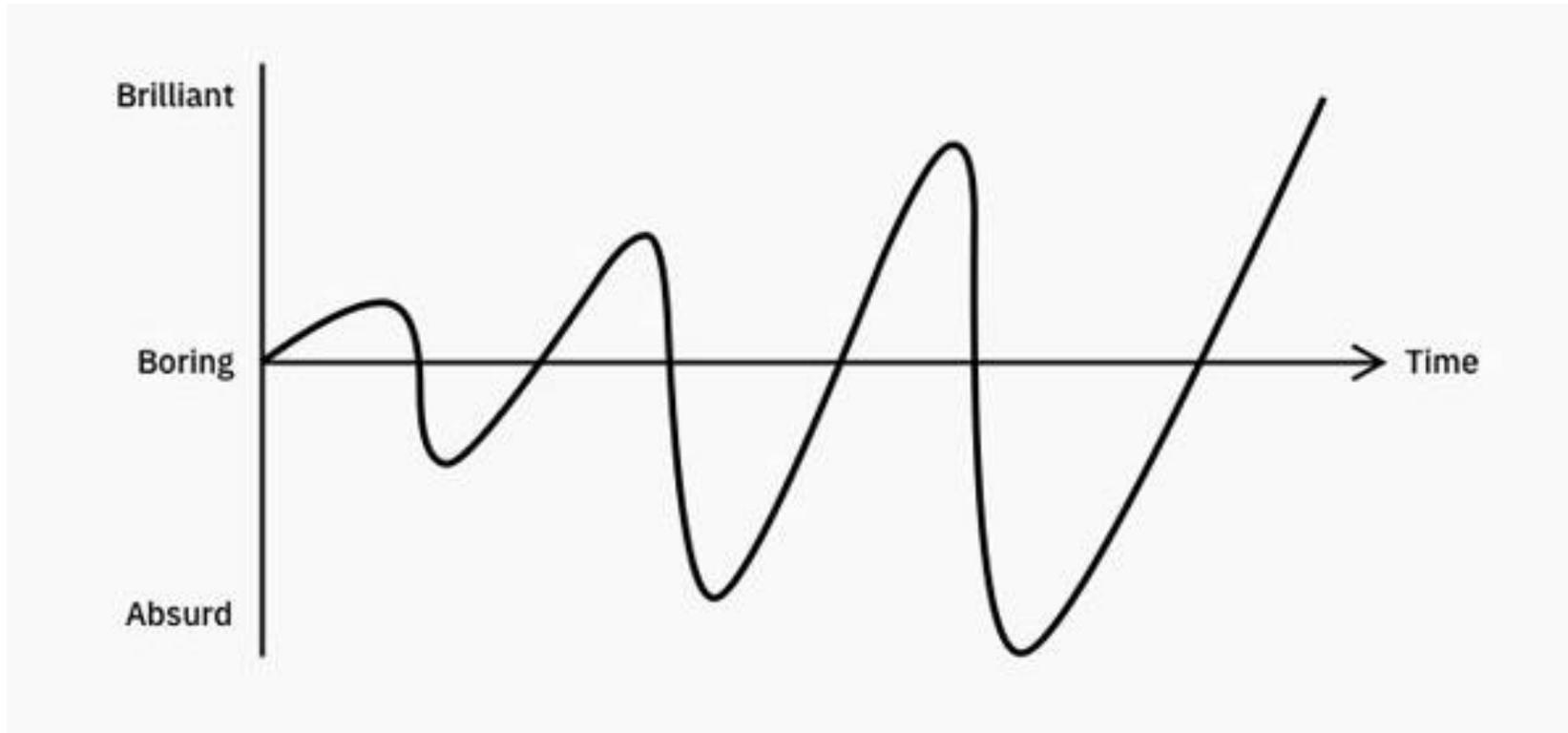
**Ideate**  
Generating your ideas



**Prototype**  
Creation and experimentation



**Test**  
Refining the product



**Quantity over quality**

**Stretch your thinking**

**“Warm up” for brainstorming**

**Practice ideating**

**Keep it going**



**Empathize**  
Understanding people



**Define**  
Figuring out the problem



**Ideate**  
Generating your ideas



**Prototype**  
Creation and experimentation



**Test**  
Refining the product

**FAIL FAST.  
FAIL CHEAP.  
TRY AGAIN.**



**Empathize**  
Understanding  
people



**Define**  
Figuring out  
the problem



**Ideate**  
Generating  
your ideas



**Prototype**  
Creation and  
experimentation



**Test**  
Refining  
the product

# MVP

minimum variable product

**MVP berbeda dengan prototipe. MVP adalah produk yang benar-benar berfungsi, sementara prototipe belum berfungsi. Prototipe barulah sebuah visualisasi ide. Prototipe tidak bisa dijual, MVP dapat dijual.**

**Pada saat membuat MVP, kita perlu memilih fitur yang memenuhi dua kriteria:**

- **Paling bernilai oleh user (dibutuhkan dan dicari)**
- **Paling mudah dibangun/dibuat oleh kita (kita punya sumberdaya yang dibutuhkan untuk membuatnya).**

# DESIGN THINKING



**Empathize**  
Understanding people



**Ideate**  
Generating your ideas



**Define**  
Figuring out the problem



**Test**  
Refining the product



**Prototype**  
Creation and experimentation



# Lembar Kerja : Checklist Program Budaya

no	Aspek	Nilai	Total Skor
<b>1</b>	<b>Dukungan Atasan</b>	Tuliskan nilai sesuai definisi	
	Atasan terlibat diawal dan ikut aktif dalam pelaksanaan	20	
	Atasan terlibat diawal perumusan program Budaya	10	
	Atasan menyerahkan sepenuhnya kepada AoC	5	
<b>2</b>	<b>Keterlibatan Pekerja</b>		
	Pekerja terlibat pelaksanaan program dan berjalan secara mandiri dengan intervensi AoC yang minimal	20	
	Segenap pekerja sudah terlibat	15	
	Masih ada pekerja yang enggan terlibat pelaksanaan program budaya	10	
<b>3</b>	<b>Domain Program Budaya</b>		
	Berdampak langsung pada pencapaian kinerja unit	20	
	Menghasilkan nilai tambah untuk proses kerja	15	
	Menciptakan suasana kerja yang lebih kondusif	10	
<b>4</b>	<b>Sistem Monitoring</b>		
	Mekanisme monitoring sistematis dan terdokumentasikan secara bulanan atau lebih kerap dengan melibatkan pekerja non AoC	15	
	Ada mekanisme monitoring sistematis, dan terdokumentasikan secara bulanan atau lebih kerap	10	
	Belum ada mekanisme monitoring tertulis dan terdokumentasikan secara bulanan atau lebih kerap	5	
<b>5</b>	<b>Reinforcement Mechanism</b>		
	Mekanisme penguatan memberikan efek menurunkan perilaku tidak sejalan dan menguatkan yang sudah menjalankan	15	
	Ada mekanisme penguatan tetapi belum memberikan efek jera	10	
	Belum ada mekanisme penguatan	5	
<b>6</b>	<b>Pelaporan dan Evaluasi</b>		
	Atasan meluangkan waktu khusus untuk evaluasi laporan bulanan dan menyampaikan ke segenap pekerja.	20	
	Terlaksana , ada laporan dan evaluasi bulanan dan diketahui progressnya oleh pekerja	15	
	Terlaksana namun belum ada laporan dan evaluasi bulanan	10	

Total Skor

1. DUKUNGAN ATASAN
2. KETERLIBATAN PEKERJA
3. DOMAIN PROGRAM BUDAYA
4. SISTEM MONITORING
5. REINFORCEMENT MECHANISM
6. PELAPORAN dan EVALUASI

# Prinsip Program yang BAIK : F.A.S.T

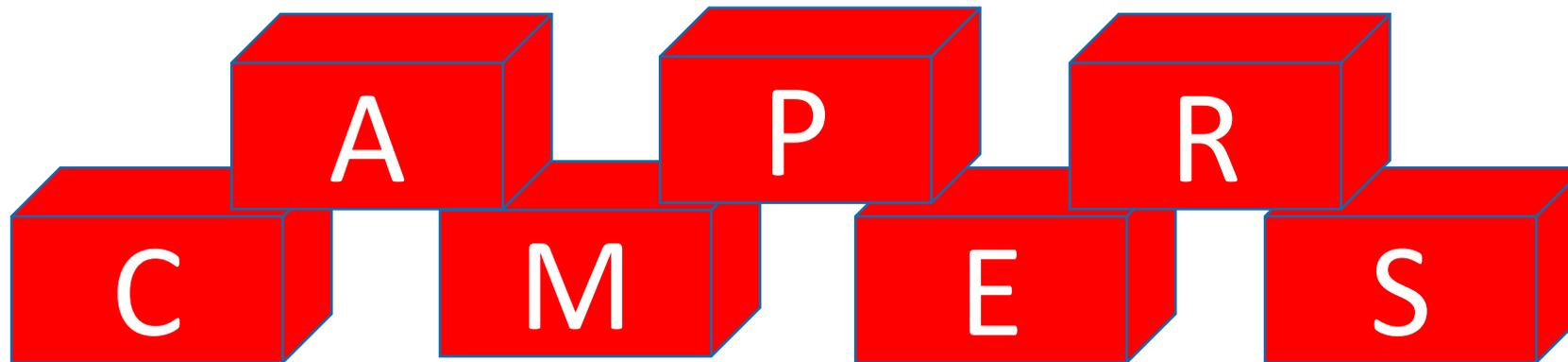


# F Fun dan Melibatkan ...

- Hal-hal sederhana yang menyenangkan adalah cara termudah untuk mengubah perilaku orang ke arah yang lebih baik .
- *Fun Factor* akan membuat orang merasa tidak dipaksa untuk mengikuti/atau berpartisipasi dalam suatu hal, mereka melakukannya secara sukarela karena memang menyenangkan
- Belajar dan berubah akan sangat mudah dilakukan ketika dalam suasana yang FUN/menyenangkan



# Tools untuk Kreativitas

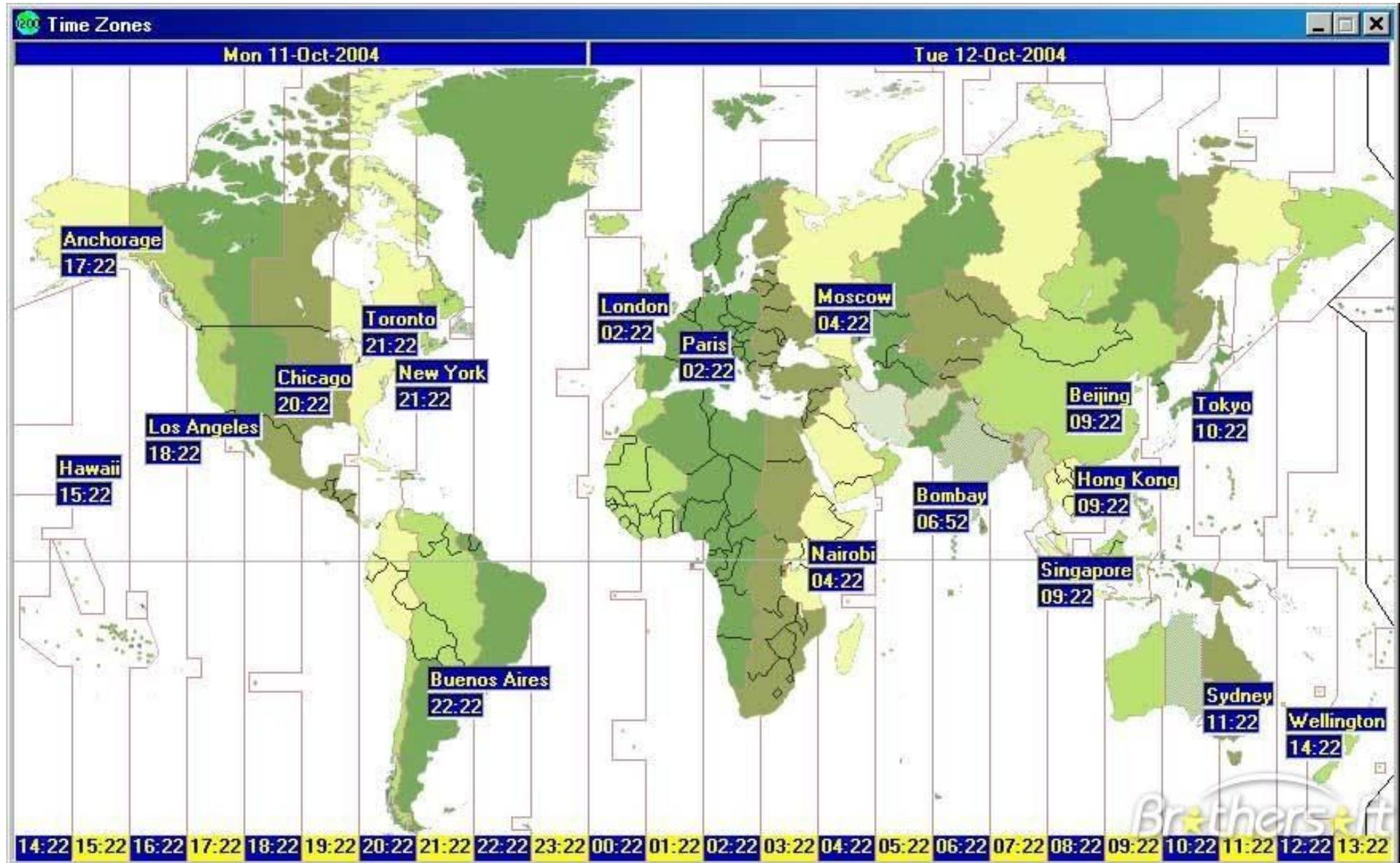


Strategi	Contoh dalam keseharian	Contoh dalam implementasi Program Budaya
<b>Combine</b>		
<b>Adaptation</b>		
<b>Modify</b>		
<b>Put to Other Uses</b>		
<b>Eliminate</b>		
<b>Rearrange</b>		
<b>Substitute</b>		





# WORLD CLOCK



# CASIO Pro TREK





**SPBU yang juga menyediakan EV Charging station**



# iPAd mengadaptasi anak SR jadoel...



**Siswa SR di Indonesia tahun 1944**



# SARAPAN

# DRIVE THRU

# NASI

# UDUK

Ayam Suwir



**NEW**





# EMON

Employee of the Month



# Modify







Memodifikasi *reinforcement mechanism* dari yang tadinya push-up dan nyanyi

**“KOPI RENCENG”**

# Put to other uses

*PENGGUNAAN yang LAIN*





Diletakkan dimeja setiap hari senin 2 minggu sekali , bagi salesperson dengan **CLOSING TERENDAH** pada biweekly session

A pair of scissors with orange handles and silver blades, positioned diagonally across the center of the slide. The blades are slightly open, and the handles are oriented towards the top right.

**E**liminate  
or minimize





**Program mengurangi bentuk atau proses kerja menjadi lebih pendek atau lebih sederhana**

**Pengurangan administrasi dari berkas yang berupa dokumen menjadi dalam bentuk digital atau mengubah bentuk produk menjadi lebih efisien**

**Contoh:**

**Program digitalisasi layanan / paperless**

**Mengefisienkan alur kerja/birokrasi**

**Program Efisiensi**

**Form menggunakan Google Sheet**

**Di humanis :**



R



# Rearrange





## **Program Mengelola Lingkungan Yang Efektif Dan Efisien**

**Dilakukan dengan Penataan di area lingkungan kerja agar efektif dan efisien**

**Contoh:**

**Program 5 R ( Resik, Rapi, Ringkas, Rawat, Rajin)**

**Program Tukar Shift**

**(Rotasi Pekerja sesuai beban kerja pada petugas CS dengan pekerja bagian lain yang memiliki skill senada)**



# **S**ubstitute





**Men"substitusi" sapa dan salam yang selama ini ada dengan**

**Program Standarisasi Sapa Pelanggan**

**Dilakukan dengan mengubah perilaku yang tidak sesuai/berbeda beda dengan perilaku yang diharapkan atau standar.**

**Contoh:**

**Program 3S & 1R (SENYUM, SALAM, SAPA & RESPON CEPAT)**

**Senam SaSa (Sebut Nama Salam dan Sapa)**

03

 **SEDERHANA**

Program harus dapat dilakukan dengan **SEDERHANA**, tidak memerlukan keterampilan tertentu, mudah pula dicatat, dan dilaporkannya

04

 **TERUKUR**

**TERJADWAL ,  
TERMONITOR,  
dan TERUKUR  
dengan Baik**

- Program Budaya haruslah mudah untuk dilaksanakan oleh segenap pekerja
- Ada mekanisme pencatatan pelaksanaan dan pelaporan secara teratur dan sampai kepada pimpinan unit kerja
- Pimpinan Unit Kerja memberikan penguatan berupa penyampaian dalam meeting rutin, menjadikannya salah satu topik dan dibahas secara khusus walau hanya 10 menit saja dan juga mekanisme *positive reinforcement* dan *negative reinforcement* (manajemen konsekuensi)
- Pola pencatatan dan evaluasi memungkinkan untuk tracking progress, dan mudah dilihat oleh seluruh pekerja di unit tersebut
- Akan sangat baik bila menggunakan prinsip: **“Every Single Mistake Jump Into Your Eyes”**

## Contoh : manajemen konsekuensi



Diletakkan dimeja setiap hari senin 2 minggu sekali , bagi salesperson dengan **CLOSING TERENDAH** pada biweekly session



Diletakkan dimeja **CLOSING TERTINGGI** pada biweekly session

## 3 Hal untuk Mempermudah Pengukuran Aktivitas Budaya...

### 1. Menuliskan Target tersebut dalam salah bentuk formularium sebagai berikut sebagai berikut:

- A. **KATA KERJA + Object + X to Y + KAPAN** : Meningkatkan penjualan A dari 120 juta menjadi 200 juta pada tahun 2022
- B. **KATA KERJA + Object + X + KAPAN** : Menyelesaikan Pembangunan WATER TORN pada Juli 2022
- C. **KATA KERJA + Object + KAPAN** : Menjaga ketersediaan cash sebesar 500.000 juta setiap bulannya

### 2. Menuangkan setiap target utama (dalam no.1) menjadi aktivitas aktivitas dan target pencapaiannya kedalam uraian per bulan untuk 12 bulan, bagi indikator tertentu ditulis dalam tingkat penerimaannya (misal menjaga pemenuhan dan cadangan antara 95%-102%)

### 3. Membuat VISUAL CONTROL yang sederhana, informatif, mudah diakses, dan di-*update*

**A. KATA KERJA + Object + X to Y + KAPAN**: Meningkatkan penjualan A dari 120 juta menjadi 200 juta pada tahun 2022

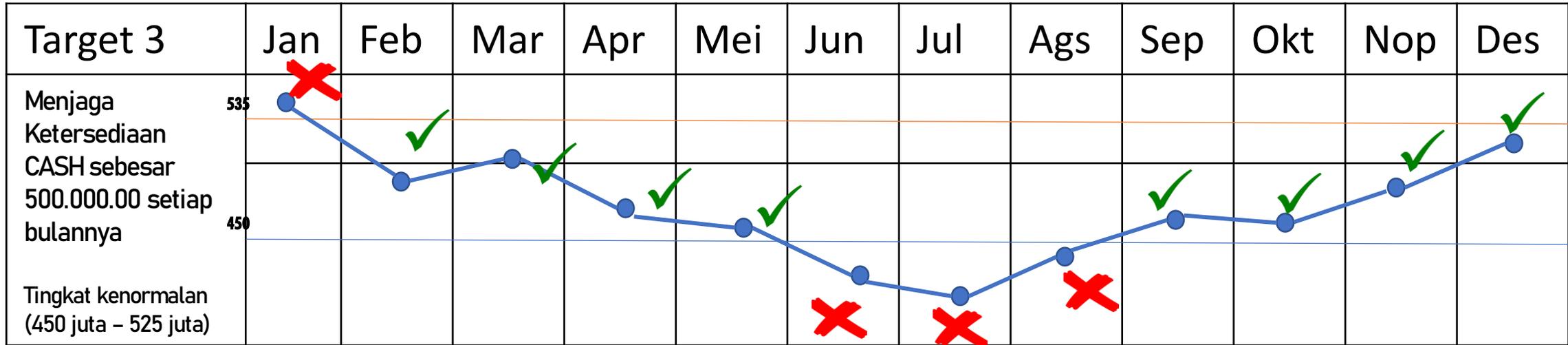
Target 1	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nop	Des
Meningkatkan penjualan A dari 120 juta menjadi 200 juta pada tahun 2022	10jt	20 jt	35jt	55 jt	80jt	105jt	120jt	130 jt	150jt	160jt	180jt	200jt
	7 jt	10jt	40jt	60jt	75	100	130jt					

**B. KATA KERJA + Object + X + KAPAN** : Menyelesaikan Pembangunan WATER TORN pada Juli 2022

Target 2	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
Menyelesaikan Pembangunan WATER TORN pada Juli 2022	Vendor terpilih	Pembersihan area dan mobilisasi	Pembuatan base plat dan kolom besi	Kontruksi tahap 1	Kontruksi tahap 2 Pemasangan pipa distribusi	Pemasangan sistem otomat dan pendorong utama	Komisioning dan serah terima
	Vendor didapat	Mobilisasi terhambat lamanya pembersihan area	Baseplat selesai kolom tertuda karena ada perubahan gambar	Konstruksi tahap 1 selesai	Pemasangan pipa distribusi 95 %	Sistem otomat dan pendorong utama terpasang	Komisioning dan serah terima selesai

**C. KATA KERJA + Object + KAPAN**

**: Menjaga ketersediaan cash sebesar 500.000 juta setiap bulannya**

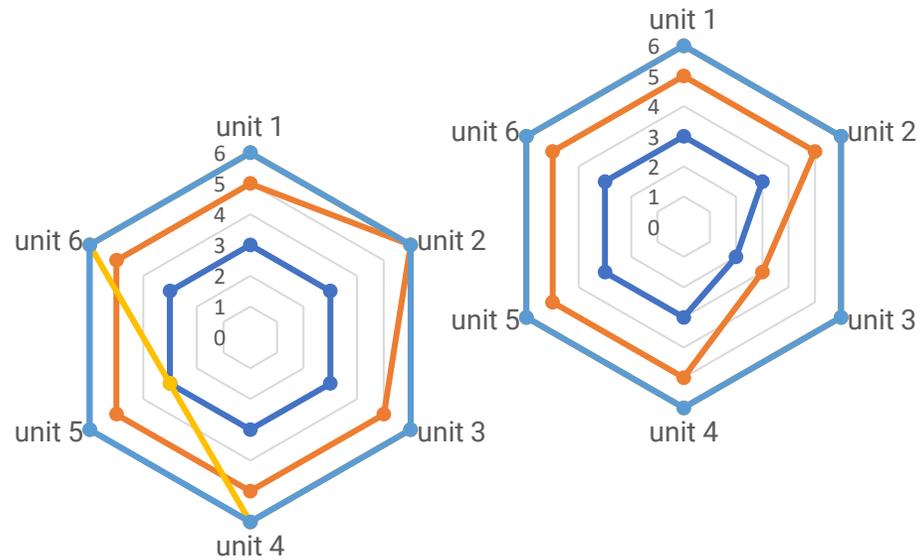


**AoC atau PIC yang ditunjuk dapat mencatat rekapitulasinya dari seluruh aktivitas dalam sebuah target baik yang tercapai atau tidak tercapai di bulan itu dan melaporkan kepada tim budaya pusat**

**FORM 1: Pelaporan Papan Visualisasi**

Jumlah Target	Jumlah Aktivitas	Sesuai aktivitas bulanan	Aktivitas tidak tercapai	Pencapaian hasil akhir target	keterangan
3	13	20	10	2	1 target multi years

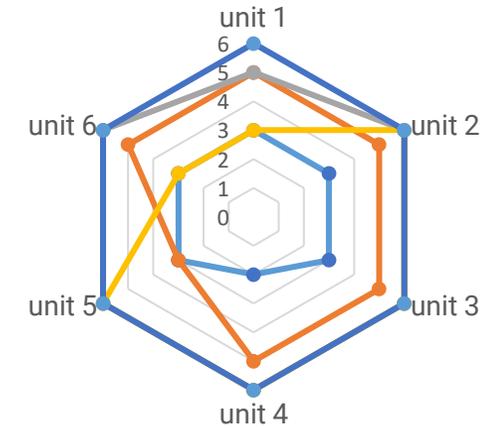
## Contoh : Prinsip "Every Single Mistake Jump Into Your Eyes"



Unit	Nov	Des	Jan	Maret	April
unit 1	3	5	6	6	6
unit 2	3	6	6	6	6
unit 3	3	5	6	6	6
unit 4	3	5	6	6	6
unit 5	3	5	6	3	6
unit 6	3	5	6	6	6
Nilai Program Sharing Session	3.00	5.17	6.00	5.50	6.00

Unit	Nov	Des	Jan	Maret	April
unit 1	3	5	6	6	6
unit 2	3	5	6	6	6
unit 3	2	3	6	6	6
unit 4	3	5	6	6	6
unit 5	3	5	6	6	6
unit 6	3	5	6	6	6
Nilai Program Inovasi	2.83	4.67	6.00	6.00	6.00

Unit	Nov	Des	Jan	Maret	April
unit 1	3	5	5	3	6
unit 2	3	5	6	6	6
unit 3	3	5	6	6	6
unit 4	2	5	6	6	6
unit 5	3	3	6	6	6
unit 6	3	5	6	3	6
Nilai Program Sapa Pelanggan	2.83	4.67	5.83	5.00	6.00



## Lembar Kerja 5 : Prinsip F.A.S.T

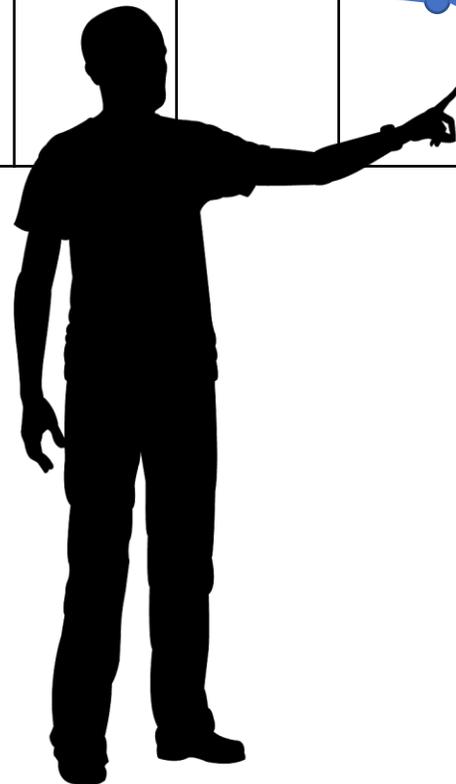
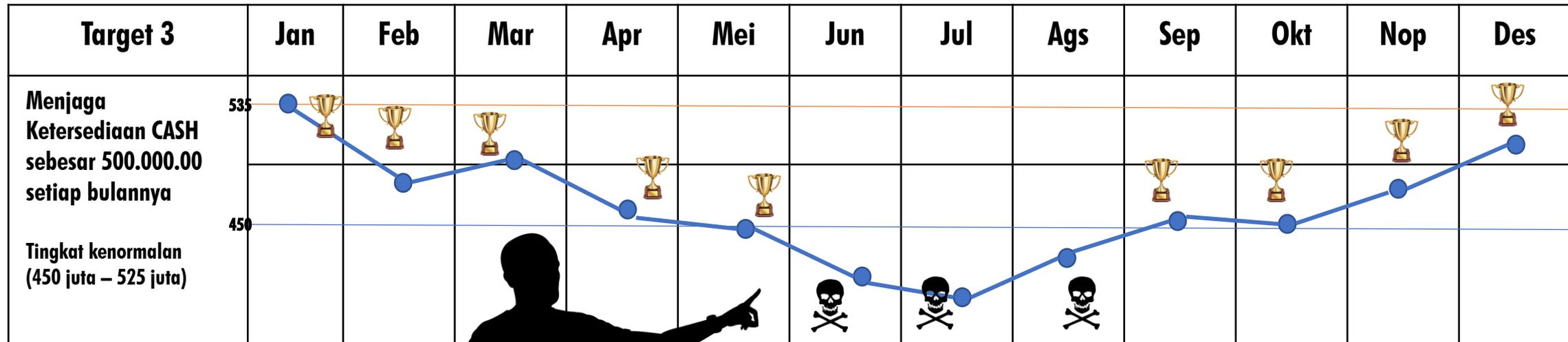
Aspek	Ide/mechanisme untuk pengembangan Program Budaya*	Sumber Daya yang dibutuhkan	Kerangka Waktu
<b>F</b>			
<b>A</b>			
<b>S</b>			
<b>T</b>			

\* Tidak harus terisi semuanya

## Lembar Kerja 5 : Prinsip F.A.S.T

Aspek	Ide/mekanisme untuk pengembangan Program Budaya*	Sumber Daya yang dibutuhkan	Kerangka Waktu
<b>F</b>	Membuat mekanisme Reinforcement with formal mechanism tetap "fun" dengan memberikan tanda Piala 🏆 untuk yang tercapai dan tengkorak ☠️ bagi yang belum tercapai.	Printing sticker piala dan gambar tengkorak	Dilakukan bulanan Mulai agustus dan seterusnya
<b>A</b>			
<b>S</b>	Membuat Sharing session menjadi lebih sederhana dan efisien dengan melakukan standardisasi format menjadi : 15 menit penjabaran, 15 menit relevansi dengan pekerjaan kita, 15 menit tanya jawab dan membuat risalah online	Google sheet  Narasumber internal (khususnya yang baru mengikuti seminar, training, meeting, dsb) maupun external expert	Mulai pertemuan bulan juli
<b>T</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meminta pekerja untuk melakukan pendetilan aktivitas menjadi S-Curve untuk program budaya spesifik yang dijalkannya</li> <li>Meminta atasan untuk berkeliling setiap bulan dan menempelkan sticker Piala maupun tengkorak</li> </ul>	Biaya printing A-3 sampai dengan A-1 untuk program budaya spesifik  Dukungan atasan untuk melakukan review dan penempelan sticker	Mulai minggu ke-4 agustus

\* Tidak harus terisi semuanya



## FORMULIR EVALUASI DAN MONITORING PROGRAM BUDAYA

NO	PROGRAM BUDAYA	RENCANA				REALISASI (%)				KETERANGAN
		TW I	TW II	TW III	TW IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	

# Menjual Ide dengan pendekatan "SPIN"



**Pahami Situasi yang sedang  
Dihadapinya**

**Identifikasi Problem yang  
mereka hadapi dan dapat  
diselesaikan dengan ide yang  
kita tawarkan**

**Paparkan apa IMPLIKASI bila  
Problem tersebut tidak  
diselesaikan**

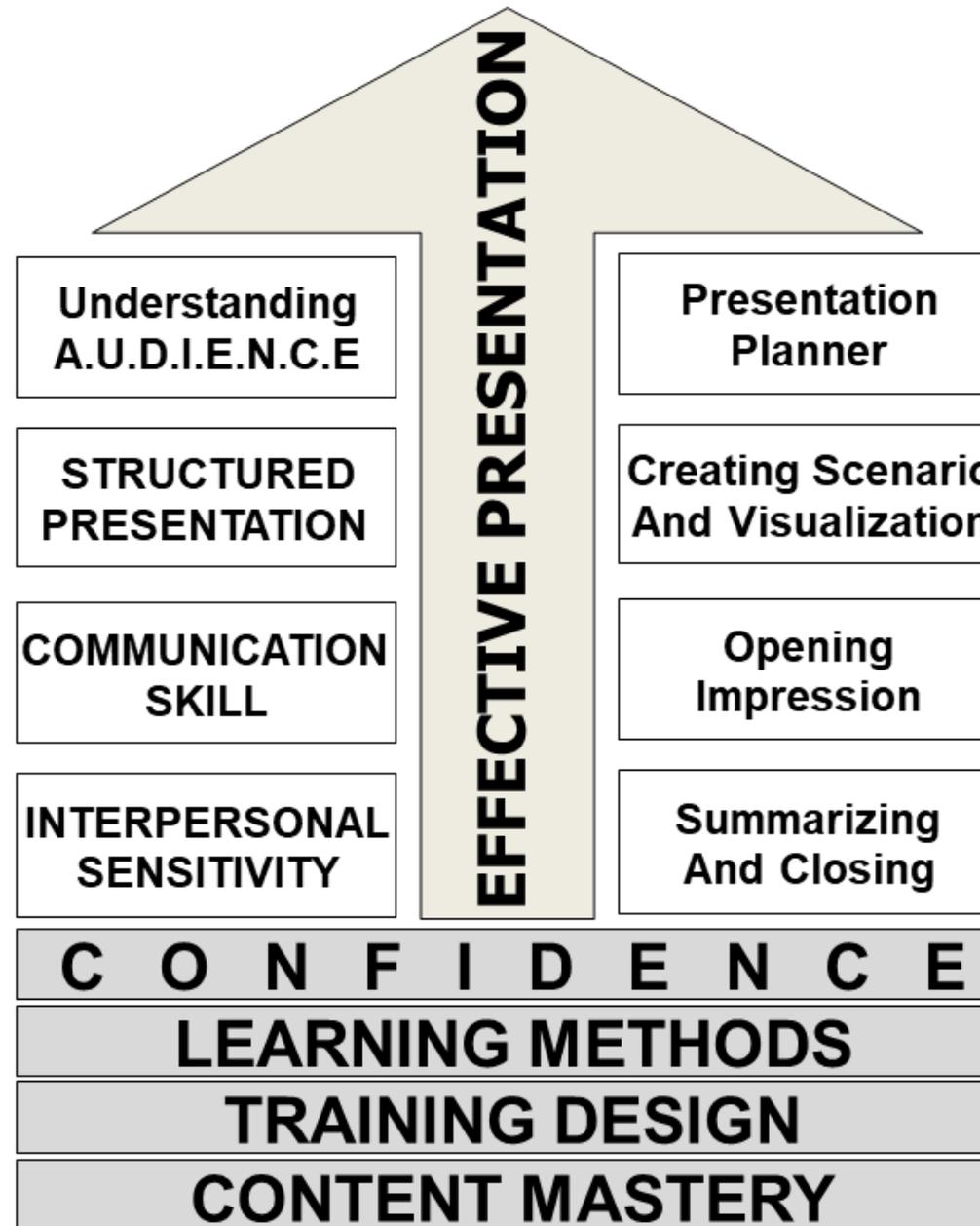
**Tunjukkan bagaimana ide Anda  
merupakan hal yang setimpal  
untuk dilakukan demi  
menyelesaikan pain point atau  
permasalahan**

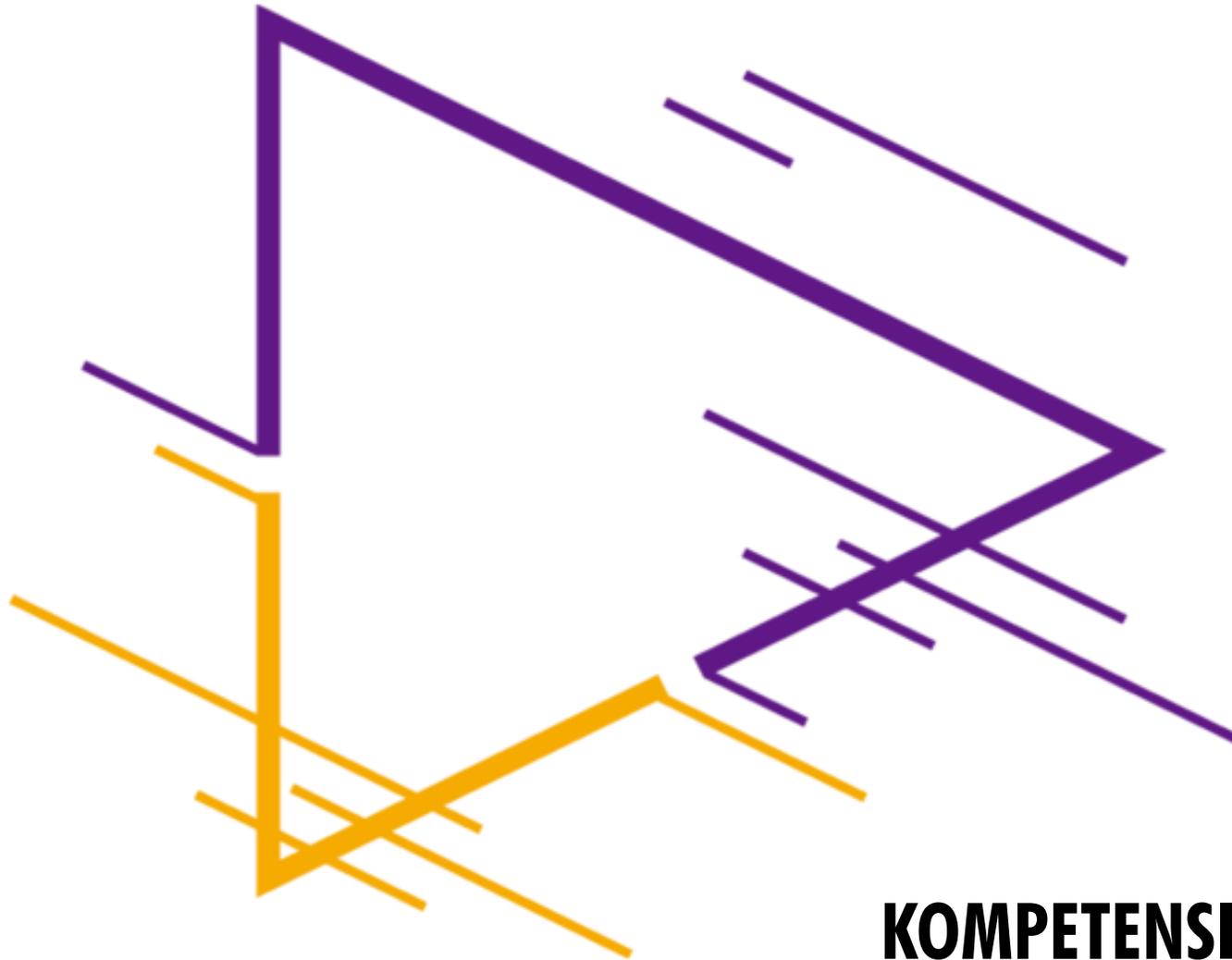
## Lembar Kerja 4: SPIN

SITUATION	PROBLEM	IMPLICATION	NEED-PAYOFF
<p>Lakukan riset kecil untuk mengetahui apa yang sedang dihadapi atau mungkin terjadi yang berdampak kepada unit kerja untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang situasi bisnis saat ini</p>	<p>Temukan sebanyak mungkin point-point atau permasalahan yang sedang dihadapi atau mungkin akan dihadapi dan "bagaimana ide" atau program budaya akan membantu mengatasinya</p>	<p>Paparkan berbagai implikasi yang akan terjadi jika permasalahan atau point-point tersebut tidak segera teratasi atau menjadi lebih baik.</p>	<p>Bagaimana Anda meyakinkan mereka bahwa ide/program budaya yang diluncurkan akan memberikan ganjaran setimpal untuk dilakukan</p>
<p>Kondisi ekonomi yang kurang menguntungkan dengan ancaman tingkat inflasi yang tinggi, sementara persaingan semakin berat dan pergeseran kebutuhan konsumen</p>	<p>Penjualan semakin susah Cost meningkat sehingga "program Budaya Formula <math>\frac{1}{2}</math> <math>\frac{3}{4}</math> (setengah tahun 75% target sudah tercapai) bila dilaksanakan penuh semangat, di evaluasi, dan dilakukan mekanisme reinforcement oleh atasan akan menunjang pencapaian KPI bahkan berpotensi melebihi</p>	<p>Bila unit kerja tidak mencapai target yang diamanahkan maka unit kerja akan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sulit mendapatkan tambahan SDM yang akan semakin menyulitkan pencapaian target tahun depan</li> <li>- Pemotongan budget</li> <li>- Tertundanya promosi sebagian orang-orang yang sudah baik</li> <li>- Tidak ada Bonus</li> </ul>	<p>Akan sangat <i>worth it</i> bila atasan mengintensifkan dan mengontrol program budaya Formula <math>\frac{1}{2}</math> <math>\frac{3}{4}</math> serta mengevaluasi secara bulanan atau bahkan 2 mingguan dengan serius.</p> <p>Mengerahkan berbagai upaya dan kolaborasi untuk memastikan seluruh bagian dapat mencapai dan melebihi target dengan melihat bahwa segenap organisasi sungguh-sungguh melaksanakan program budayanya dan menjadi bersemangat karenanya.</p>

## Lembar Kerja 4: SPIN

SITUATION	PROBLEM	IMPLICATION	NEED-PAYOFF
<p>Lakukan riset kecil untuk mengetahui apa yang sedang dihadapi atau akan oleh unit kerja untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang situasi bisnis saat ini</p>	<p>Temukan sebanyak mungkin pain point atau permasalahan yang sedang dihadapi atau mungkin akan dihadapi dan "bagaimana ide" atau program budaya akan membantu mengatasinya</p>	<p>Paparkan berbagai implikasi yang akan terjadi jika permasalahan atau pain point tersebut tidak segera teratasi atau menjadi lebih baik.</p>	<p>Bagaimana Anda meyakinkan mereka bahwa ide/program budaya yang diluncurkan akan memberikan ganjaran setimpal untuk dilakukan</p>





# KOMPETENSI DELIVERY #1 : A.U.D.I.E.N.C.E ANALYSIS

# Audience Analysis

Proses untuk mendapatkan *informasi* dan mengembangkan *pemahaman* terhadap pendengar yang akan dihadapi supaya dapat *merencanakan, membawakan, dan mempersiapkan* berbagai informasi dengan efektif

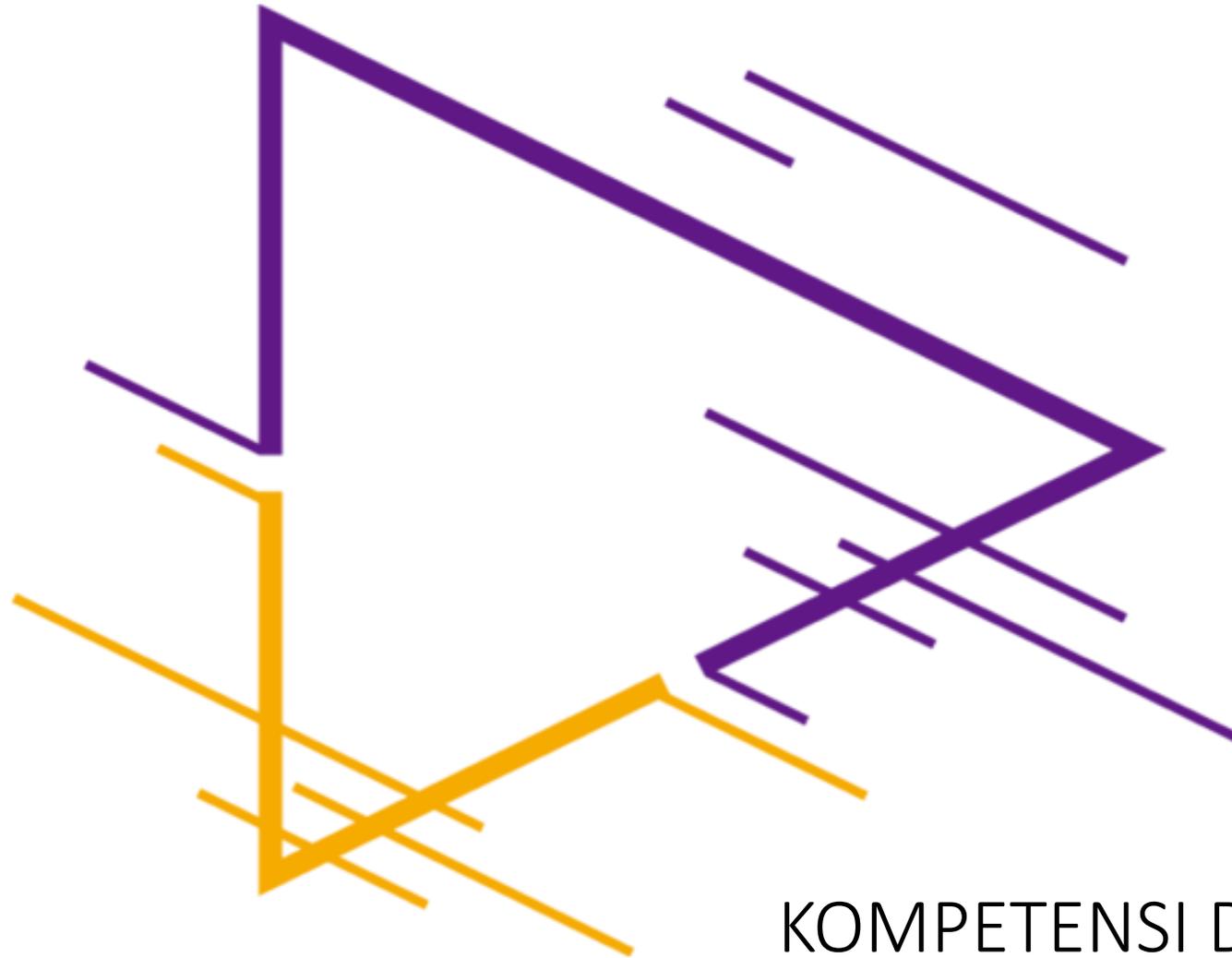
# UNDERSTANDING : A.U.D.I.E.N.C.E

→		<b>A</b>	→	<b>Analysis</b>	<p>Siapakah mereka ? Berapa banyak yang akan hadir ?</p> <p>Seberapa jauhkah pemahaman mereka terhadap <i>subject</i> yang akan disampaikan</p>
		<b>U</b>	→	<b>Understanding</b>	<p>Berapa usia, latar belakang, komposisi sex, dan latar belakang pendidikan mereka ?</p>
		<b>D</b>	→	<b>Demographic</b>	<p>Untuk tujuan apa mereka hadir ? Mengapa mereka duduk di kelas ini ? Atas keinginan siapa mereka hadir di kelas ini ?</p>
		<b>I</b>	→	<b>Interest</b>	<p>Dimana saya akan berdiri ? Dapatkah mereka semua melihat dan mendengar saya ? Lingkungan yang ada akan seperti apa ?</p>
		<b>E</b>	→	<b>Environment</b>	<p>Apakah kebutuhan mereka ? Apakah kebutuhan Anda selaku pembicara/Presenter ?</p>
		<b>N</b>	→	<b>Need</b>	<p>Kebutuhan atau tujuan khusus apa yang perlu untuk didapatkan ?</p>
		<b>C</b>	→	<b>Customized</b>	<p>Apakah yang sekiranya ingin mereka dengar atau dapatkan dari Anda ?</p>
		<b>E</b>	→	<b>Expectation</b>	

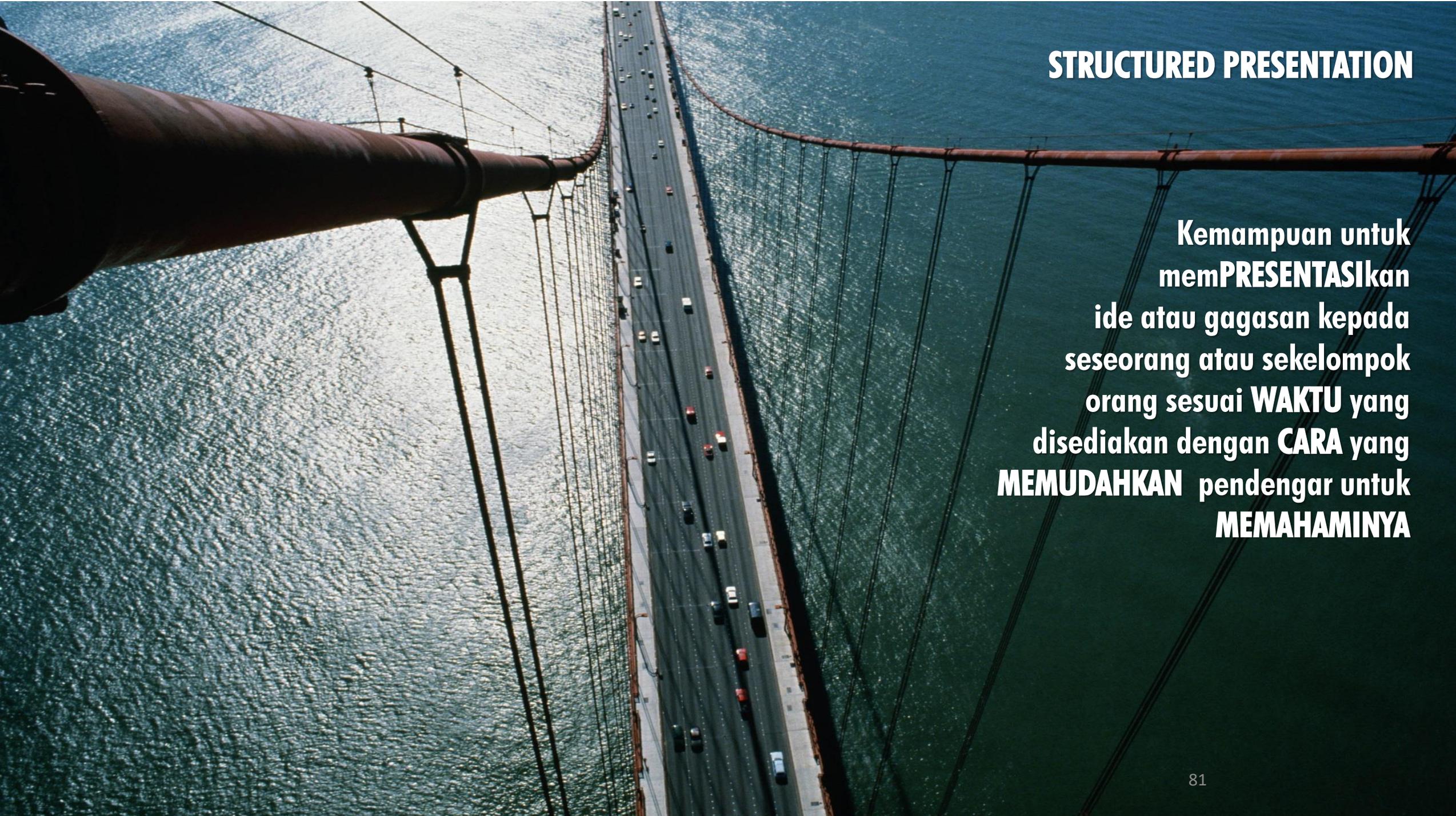
## Menyeimbangkan opini FASILITATOR dengan INPUT dari AUDIENCE

Seimbangkan Antara :



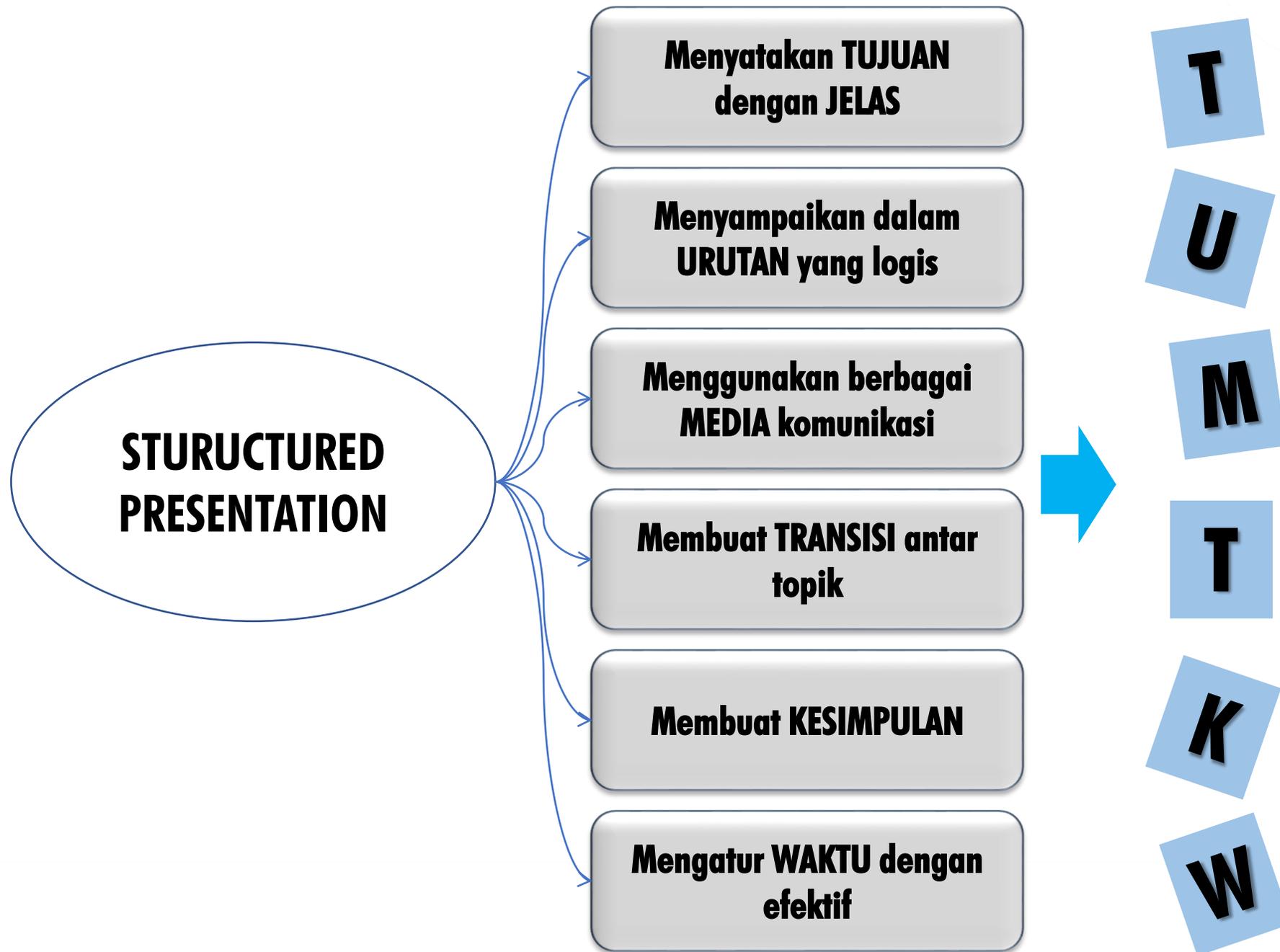


# KOMPETENSI DELIVERY #2 : STRUCTURED PRESENTATION



## STRUCTURED PRESENTATION

Kemampuan untuk mem**PRESENTASIKAN** ide atau gagasan kepada seseorang atau sekelompok orang sesuai **WAKTU** yang disediakan dengan **CARA** yang **MEMUDAHKAN** pendengar untuk **MEMAHAMINYA**



# Contoh 1: Menyatakan tujuan dengan jelas

**“Selamat siang Bapak/Ibu...siang ini saya akan mempresentasikan Kota Surabaya...”**

*(Sudah Ada yang pernah ke Surabaya...? Apa Pak/Bu yang paling berkesan saat itu...?)*

**“Presentasi akan saya sampaikan dalam 3 tahap...**

- 1. Sejarah Kota Surabaya...**
- 2. Daerah Tujuan Wisata Surabaya...**
- 3. Wisata Kuliner...**

## **Contoh 2 : Mengkomunikasikan *"route map"* untuk program pembelajaran yang akan dilalui**

**"Selamat siang Bapak/Ibu senang sekali bertemu Bapak/Ibu semua. Selama 2 hari ini kita akan memperdalam keterampilan mengenai *Service Excellence*.....*Untuk itu Agenda acara yang akan kita lalui selama 2 hari adalah .....hari pertama pagi sampai dengan jam 10 kita akan.....***

# Menggunakan Presentation Material

## Contoh 3 : TIPS Menggunakan Berbagai Media

**P** - Pergunakan pada saat yang tepat

**A** - Atur agar mudah terlihat

**M** - Muka jangan sampai tertutupi

**E** - Elakkan bicara pada alat peraga

**R** - Rileks dalam menggunakannya

## Contoh 4 : menggunakan TRANSISI

*“Saat ini kita sudah sampai pada bagian 3 dari 4 aspek penting pengelolaan Program Budaya...”*

**Berupa *Statement* atau *Question* :**

*“Pertanyaan Selanjutnya adalah... Bagaimana menurut Anda dengan implementasinya di pekerjaan sehari-hari...?”*

**Berupa *Aktivitas* :**

*“Baik ...untuk memperdalam pemahaman mengenai konsep *excellence*, saya akan ajak Bapak/Ibu untuk melakukan sebuah *exercise*...”*

exercise

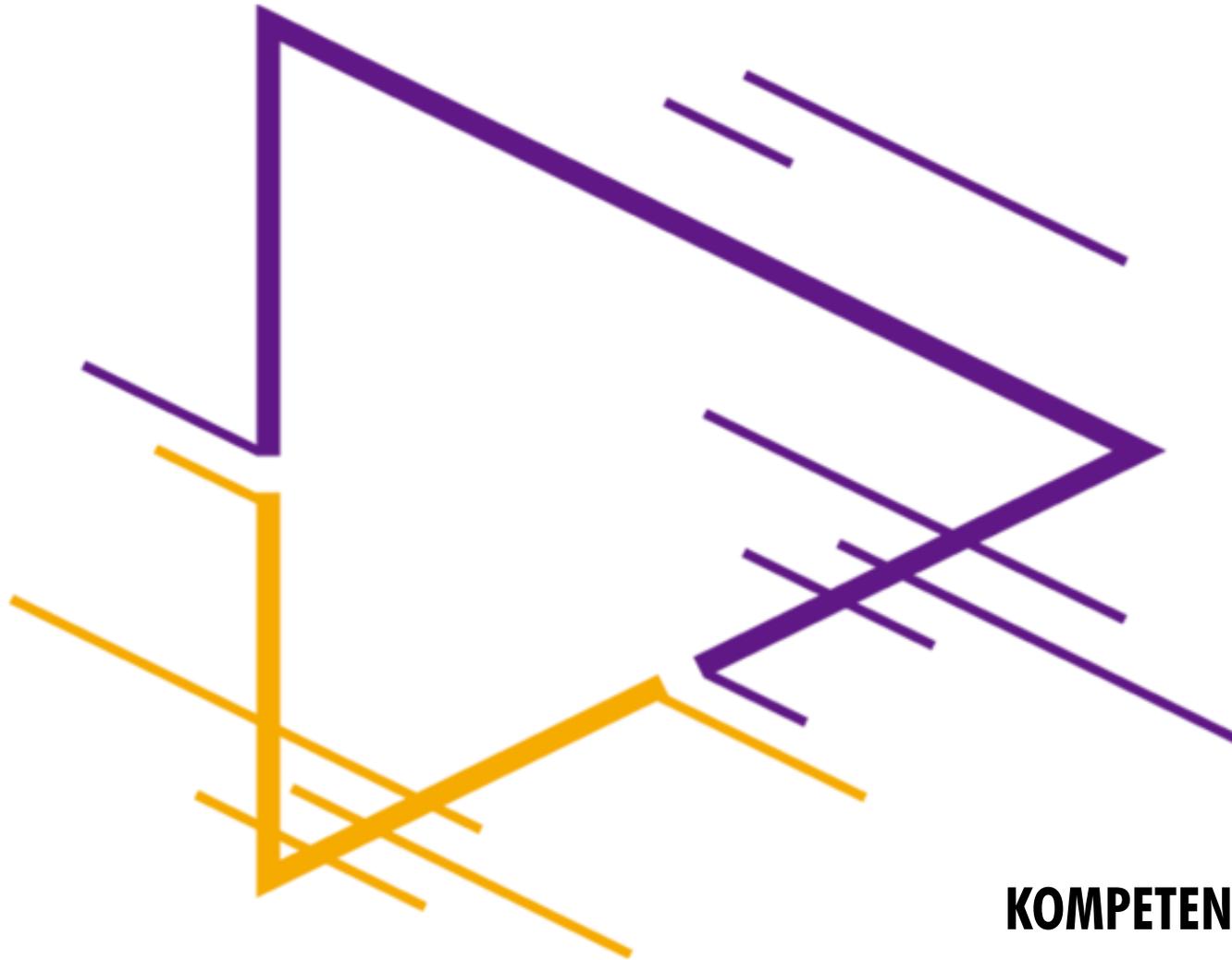
## **Contoh 5 : Membuat Kesimpulan**

***“Jadi ada 5 hal penting untuk mengukur kualitas service....yang pertama.... Responsiveness, kedua...Empathy...ketiga.....”***

**Berupa *Question* :**

***“Ibu-Ibu sebelum saya lanjutkan saya tegaskan kembali pentingnya RATER, masih ingat...? R adalah kependekan dari.... A adalah....”***

**exercise**



**KOMPETENSI DELIVERY #3 :**  
**communication skill**

## ***COMUNICATION SKILL***

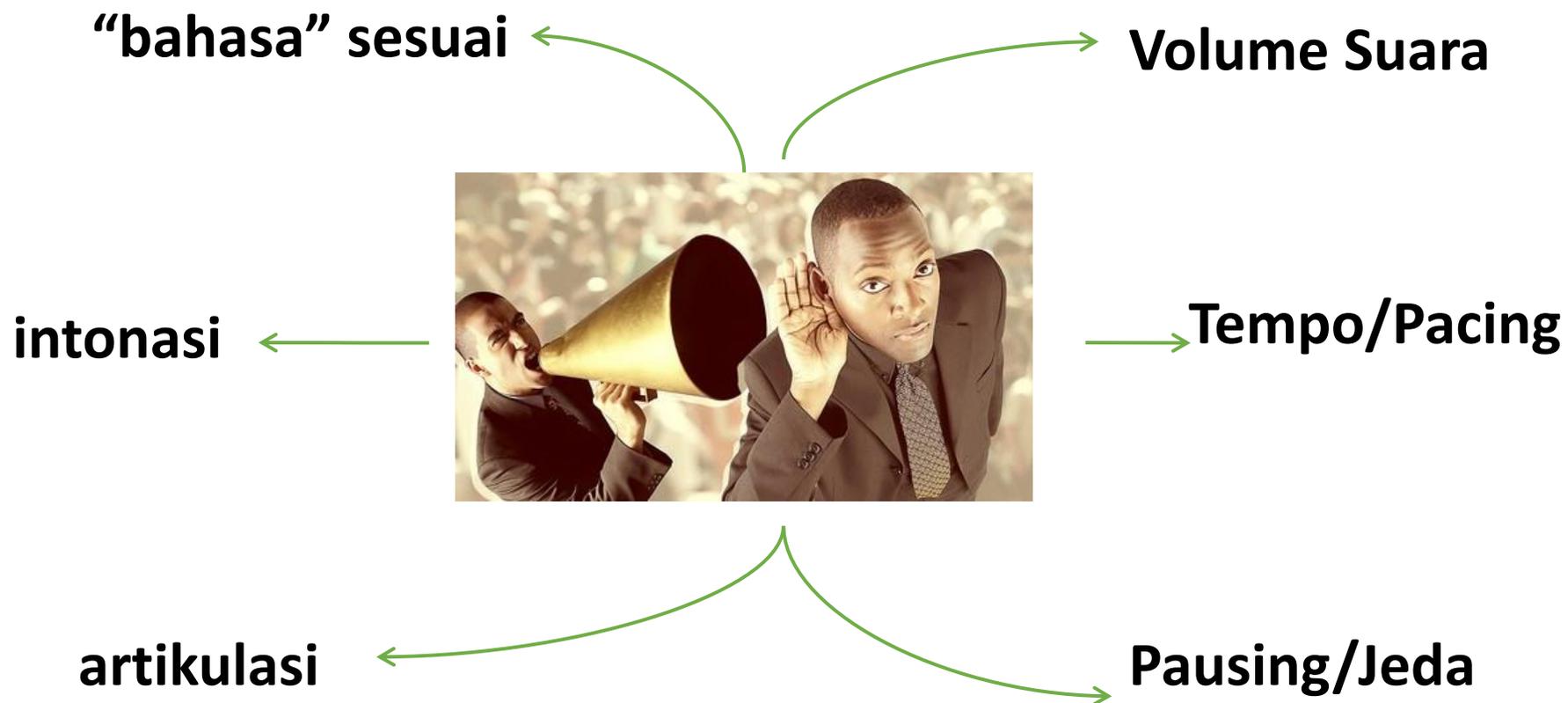
***Kemampuan*** untuk dapat ***menyampaikan informasi dan ide secara jelas*** kepada seseorang/sekelompok orang dengan cara yang dapat membuat pendengar menjadi ***tertarik*** dan ***mudah menangkap pesan*** yang disampaikan serta ***menjaganya*** selama berinteraksi



**Komunikasi Verbal**  
**Komunikasi Non Verbal**  
**Impact to Audience**  
**Menjaga Perhatian Audience**  
**MengeCheck Pemahaman**

**V E N I - P M**

# Komunikasi Verbal



# PENGATURAN SUARA



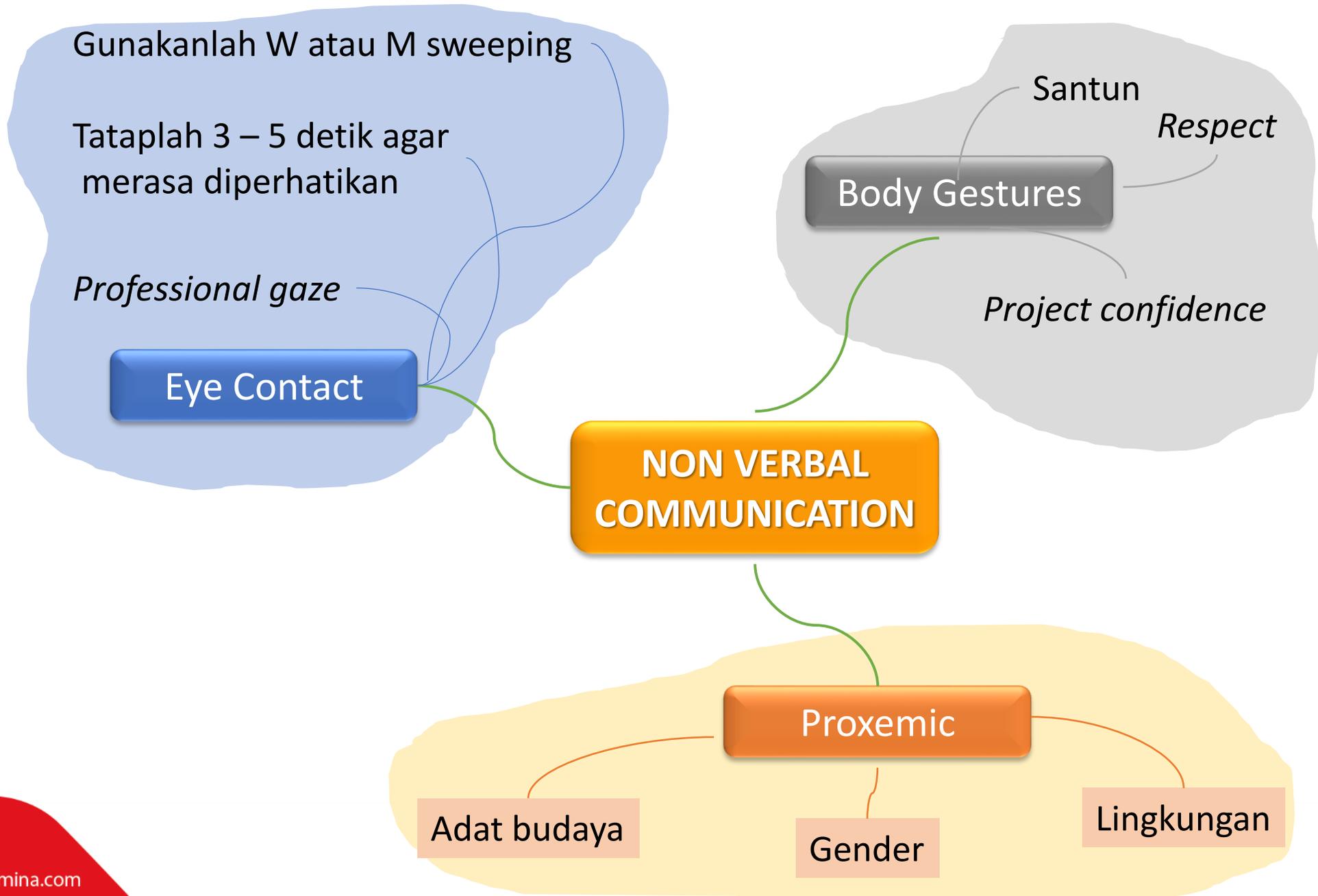
**Suara  
tuan**  
**JANGAN TERLALU  
KERAS**  
BERTERIAK - TERIAK  
MEMEKAKKAN TELINGA



**Suara  
tuan**  
**JANGAN  
TERLALU LEMAH**  
HAMPIR TIDAK KEDENGARAN



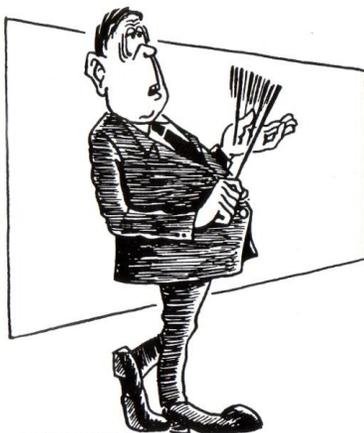
**Suara**  
**YANG SEDANG,**  
**BERIRAMA & ENAK**  
**DIDENGAR**  
AKAN SANGAT MENARIK  
PERHATIAN PESERTA



# Beberapa Bahasa Tubuh Yang Sering Dilakukan Tanpa Sadar



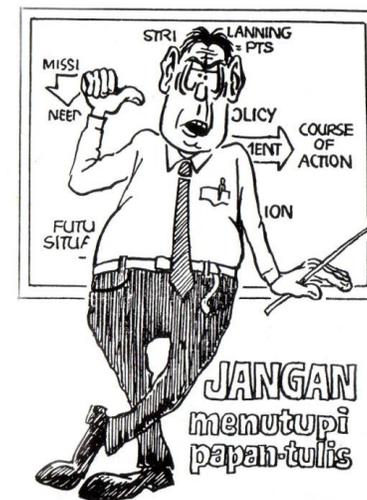
**JANGAN** melakukan gerakan tangan YANG BERLEBIH-LEBIHAN.



**JANGAN** main-main barang/benda YANG DIPEGANG



**JANGAN...**  
**Bergoyang Sage**  
MENGANGGU PERHATIAN PESERTA



**JANGAN** menutupi papan-tulis



**Sikap** SEPERTI INI  
MENGANGGU PERHATIAN  
&  
MENJADI TERTAWAAN KELAS.

# Komunikasi NON VERBAL

**P**enampilan

**E**ye Contact

**J**arak

**E**kspresi Wajah

**N**ada Suara

**G**erakan Tubuh



# AISHA

## 4. Menjaga Perhatian Audience

**A** - **Analogi**

**I** - **Ilustrasi**

**S** - **Story**

**H** - **Humor**

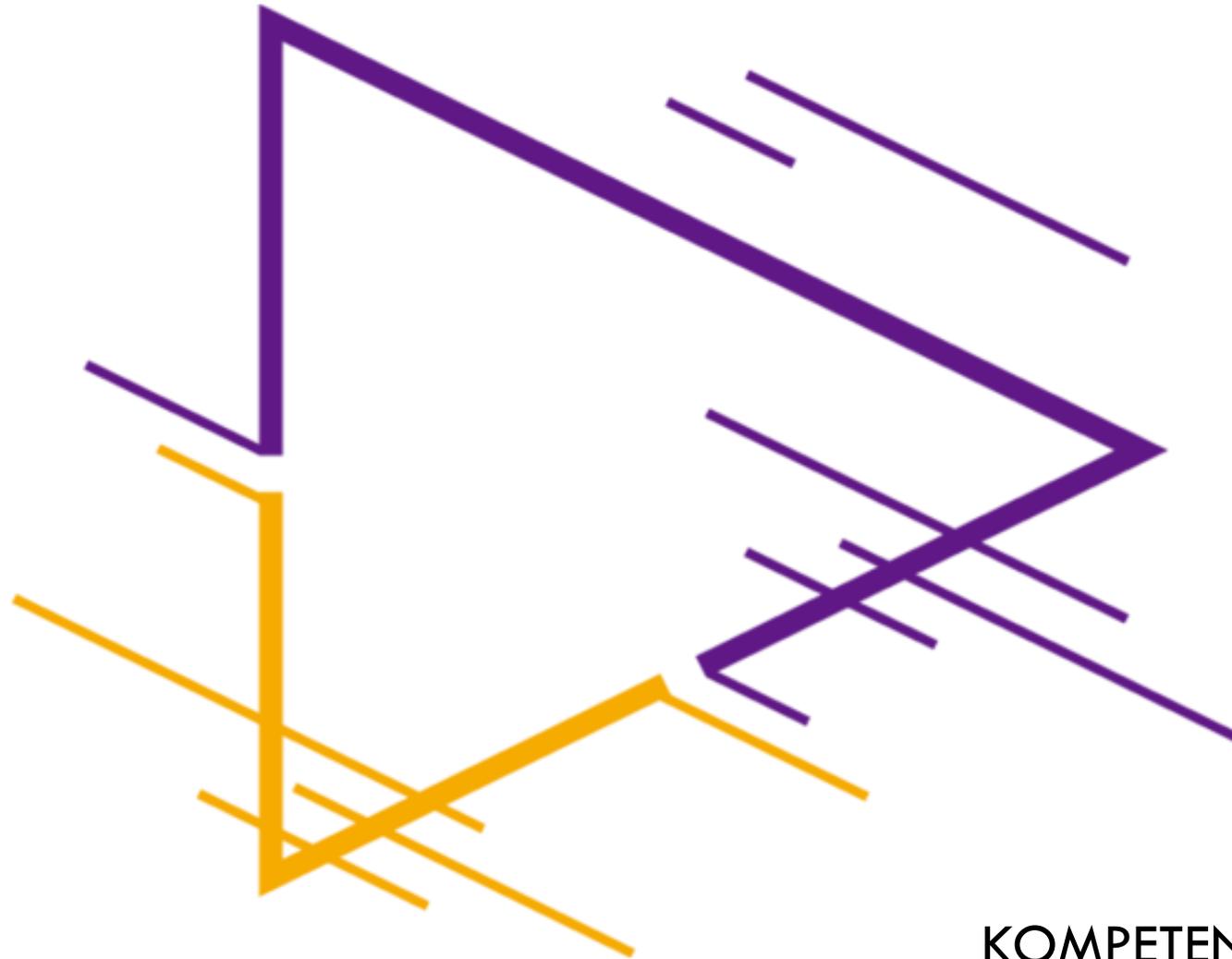
**A** - **Activities**

**exercise**

## 5. Mengecheck Pemahaman

**APAKAH ANDA SUDAH PAHAM ?**

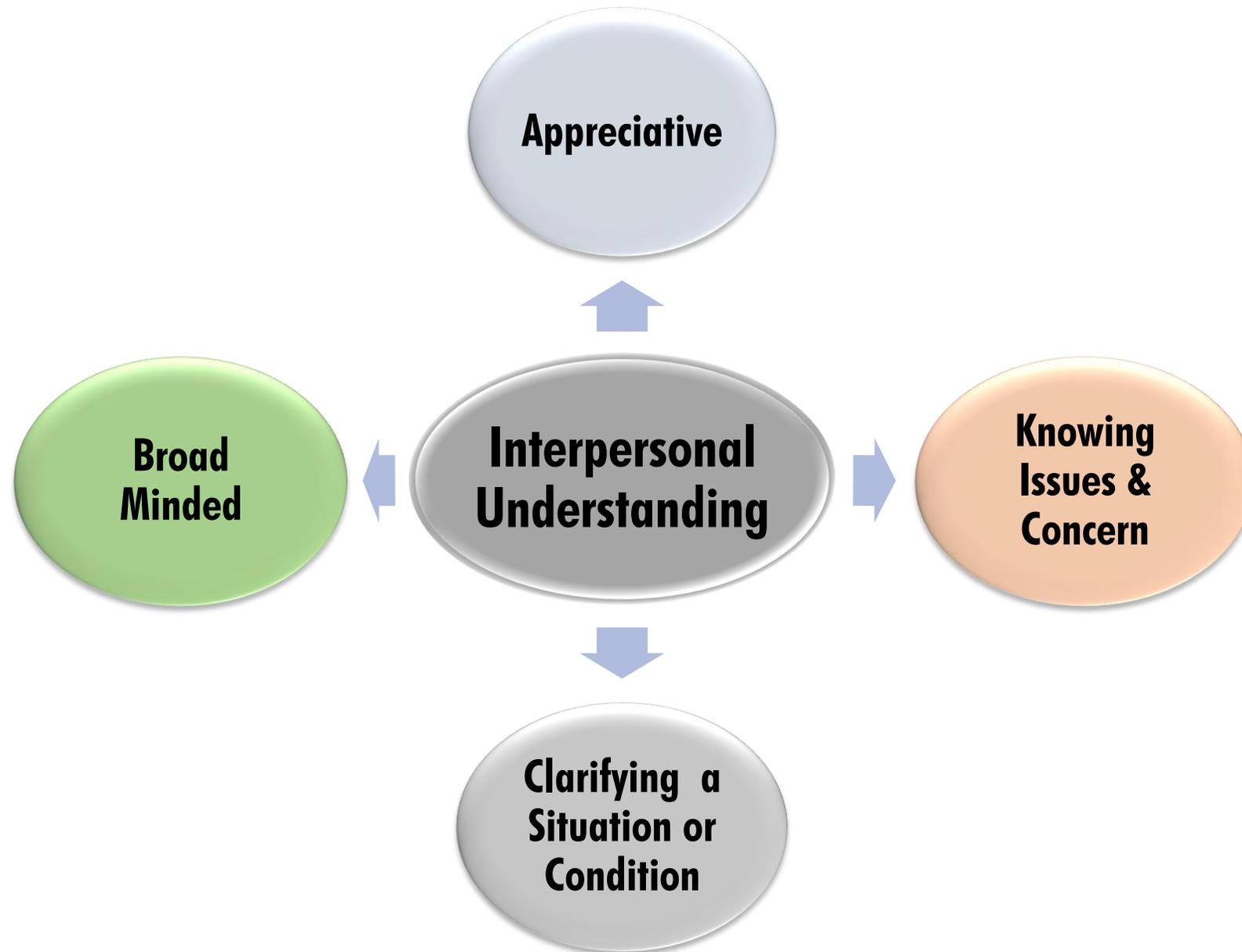
**APAKAH SAYA MEMAHAMI ANDA ?**



KOMPETENSI DELIVERY #1 :  
**INTERPERSONAL UNDERSTANDING**

UNDERSTANDING





# MENGHARGAI AUDIENCE

**DALAM MENGHARGAI, ANDA HARUS :**

- **JUJUR**
- **TULUS**
- **AKAN SEMPURNA BILA SPESIFIK**



## CONTOH : MENGHARGAI AUDIENCE

- **“Good Question ..!”**
- **“Bagus sekali pak pertanyaan Anda...Hal ini menunjukkan *concern* Anda dalam hal...”**
- **“Jawaban Anda..... *Perfect!!!*”**
- **“Luar biasa pak pengamatan Bapak jeli sekali..”**
- **“Terimakasih atas jawabannya dapat diperjelas lagi Ibu pada bagian *mengerti perasaan*” ....?”**

iDE	KO <sup>n</sup> sep	Rencana aksi	Acuan/ Indikator	Evaluasi
				<i>Impact Plan</i>
				<i>Impact Plan</i>
				<i>Impact Plan</i>

iDE	KO <sup>n</sup> sep	Rencana aksi	Acuan/ Indikator	Evaluasi
<p>Isilah dengan Ide Anda sebisa mungkin gunakan kata yang inspiratif dan memotivasi</p>			<p>Buatlah acuan yang terukur untuk memudahkan Anda dalam memonitor dan mengevaluasi kemajuan program Anda</p>	
	<p>Isilah dengan deskripsi Anda untuk menjelaskan bagaimana ide tersebut akan dilaksanakan</p>	<p>Isilah dengan uraian Tindakan detail yang akan dilaksanakan untuk memastikan konsep yang Anda rancang tersebut dapat berhasil</p> <p>Bila didalam tindakan ada "program" maka uraikanlah pula secara detil bagaimana program tersebut akan dilaksanakan</p>	<p>SETELAH DEKORAS BERJALAN, Gunakanlah <b>IMPACT PLAN Form</b> untuk progress tracking kemauan yang dicapai dalam kerangka waktu 1 bulanan</p>	<p><i>Impact Plan</i></p>
		<p>Sebisa mungkin gunakanlah kata /judul yang melibatkan, memotivasi, dan memiliki kesan "FUN"</p>		<p><i>Impact Plan</i></p>

**Contoh Form : IMPACT PLAN**

<b>Program / Ide</b>	<b>Result</b>	<b>Problem identification</b>	<b>Improvement</b>	<b>Action Plan</b>

# Terima Kasih



*Ketulusan untuk Melayani*

**HumanisGroup**

**Fajar Wibisono**

**0818 915 809**

**Fajar@humanisgroup.co.id**