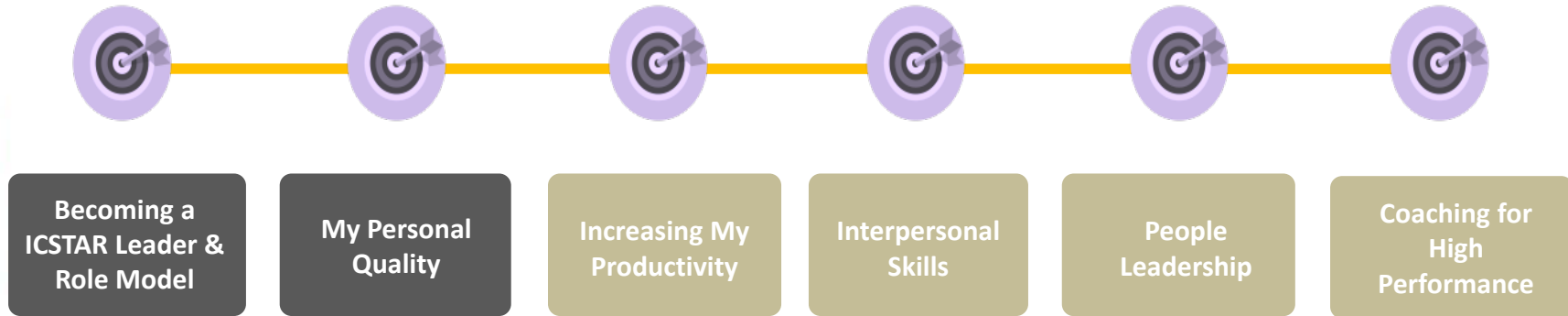


Middle Management Development Program (MMDP)

Blended Learning



AGENDA MINGGU 1



MODUL 2

MY PERSONAL QUALITY





Kesalahan ejaan

Pengiriman terlambat

Pekerjaan ceroboh

Salah pengembalian

Kerusakan dalam pengiriman

Pesan yang salah

Waktu tunggu

Informasi tidak di update

Sup dingin

Pelayanan buruk



Apakah Anda bersedia
menggunakan parasut
yang dipersiapkan
oleh:

Boss Anda?

Kolega Anda?

Staff Anda?

Pemasok Anda?

Rekan kerja Anda?

Anak Anda?





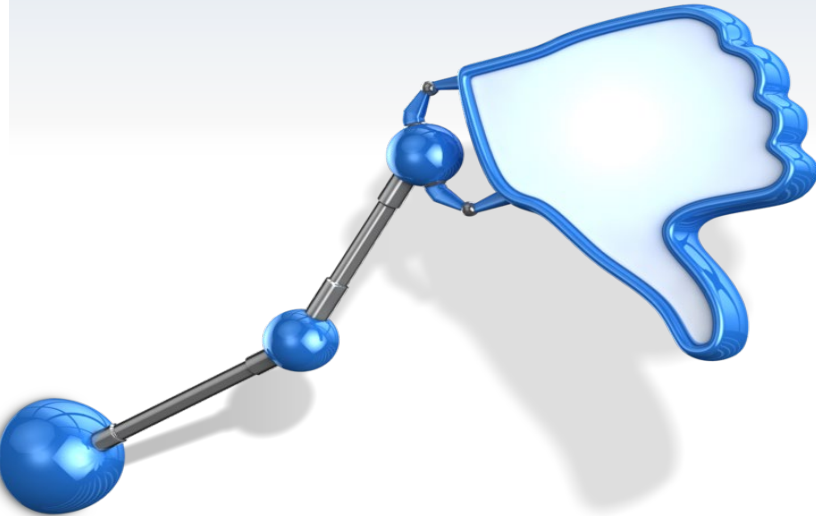
Orang lain?

Apakah Anda bersedia menggunakan parasut yang Anda kemas sendiri?

Kualitas tidak membutuhkan investasi usaha, waktu dan sedikit biaya, tetapi...

MENJAGA Kualitas selalu lebih murah dari kerugian yang diakibatkan karena kualitas buruk

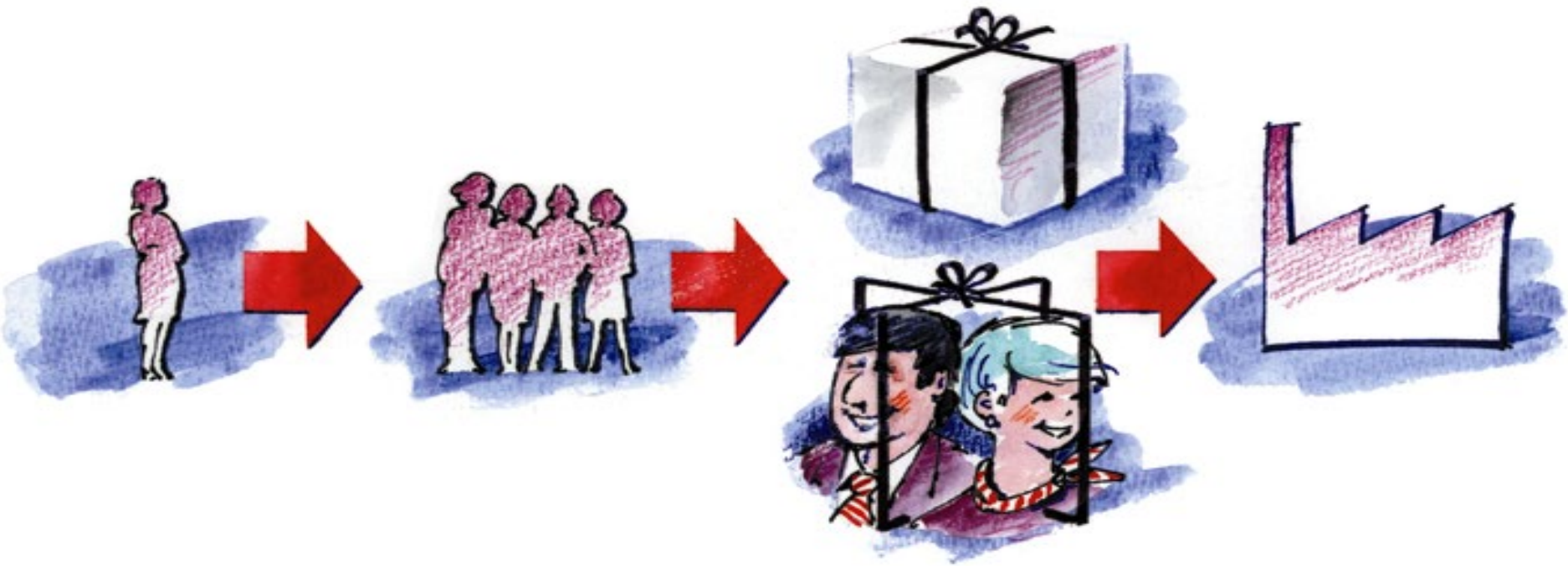




KUALITAS BURUK



- Biaya yang tidak diperlukan
- Konflik internal
- Kehilangan pelanggan
- Citra buruk



Kualitas “Dasar”

- Waktu
- Jumlah
- Biaya
- Rasio kerusakan

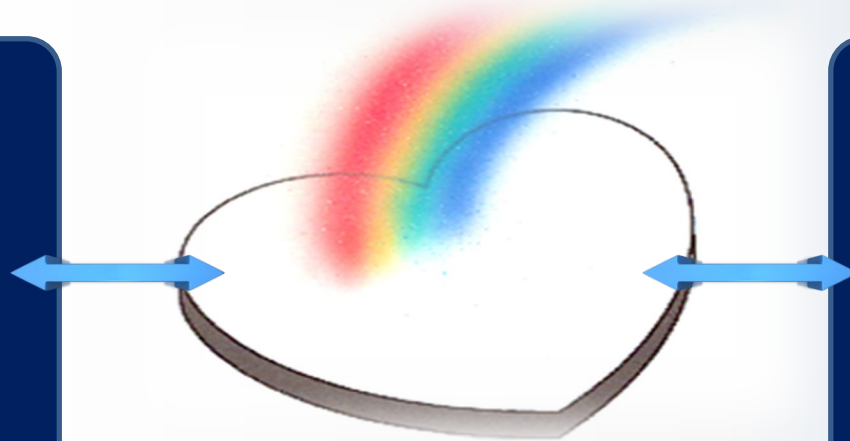


- Fungsi
- Ketahanan
- Keselamatan
- Jaminan

Memenuhi
permintaan dan harapan yang nyata

Kualitas “Melampaui dasar”

- Perilaku
- Komitmen
- Perhatian
- Tanggungjawab



- Kredibilitas
- Kesetiaan
- Kepercayaan
- Toleransi

Memenuhi harapan emosional
dan hasrat

Kualitas Pribadi

Memenuhi permintaan dan harapan “standar” dan “melebihi standar” dari pelanggan eksternal dan internal



2 Standard untuk Kualitas Pribadi

TINGKAT- KA
Tingkat
Kinerja Aktual

TINGKAT - KI
Tingkat Kinerja Ideal



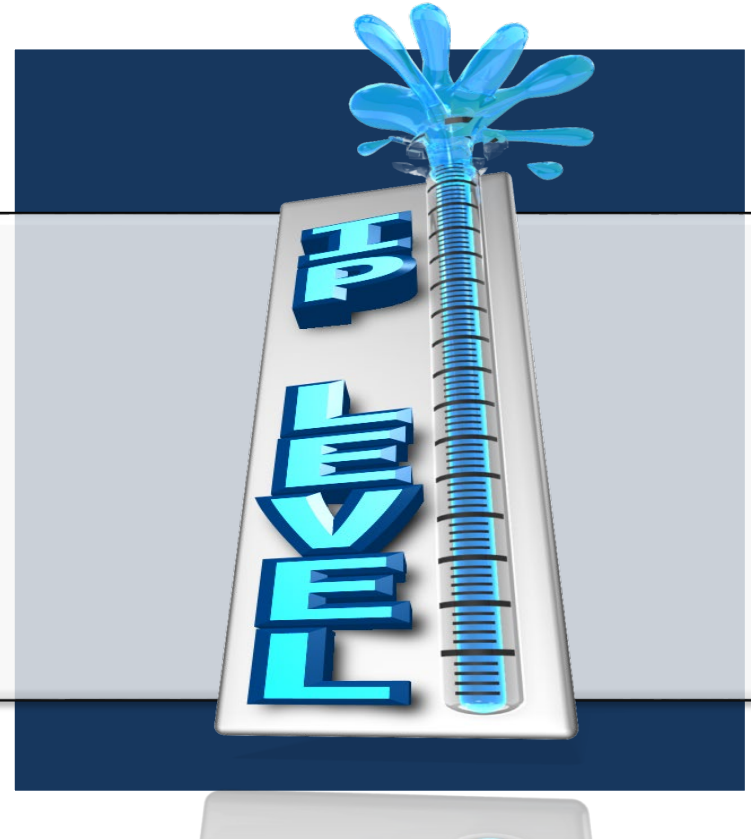
Faktor yang mempengaruhi Tingkat – KA Anda

- Keberhasilan / Kegagalan
- Mengetahui tujuan
- Pengakuan / Penghargaan
- Tantangan dan Tanggungjawab
- Lingkungan psikologis
- Pengalaman dan keahlian
- Karakteristik Tugas
- Ketersediaan waktu
- Tingkat KA orang lain
- Tingkat KI Anda sendiri
- Benchmark dari lingkungan eksternal



TINGKAT - KI

**Kualitas Pribadi
Ideal Anda**



**Tingkat –KI mewakili nilai dan perilaku Anda,
dan memiliki dampak yang besar terhadap:**



Pengembangan Anda

Keefektifitasan Anda

Hubungan Anda

Kesempatan Anda di masa mendatang

Kualitas pribadi: Apa manfaatnya bagi Anda

- Hasil lebih baik
- Kebebasan lebih
- Hubungan yang lebih baik
- Peluang berpromosi
- Lebih sedikit kesalahan
- Peningkatan penghargaan diri
- Meningkatkan reputasi



- Menghindari kritik
- Meraih lebih
- Menginspirasi kepercayaan
- Tantangan baru
- Lebih sedikit pemeriksaan terhadap Anda
- Lebih percaya diri

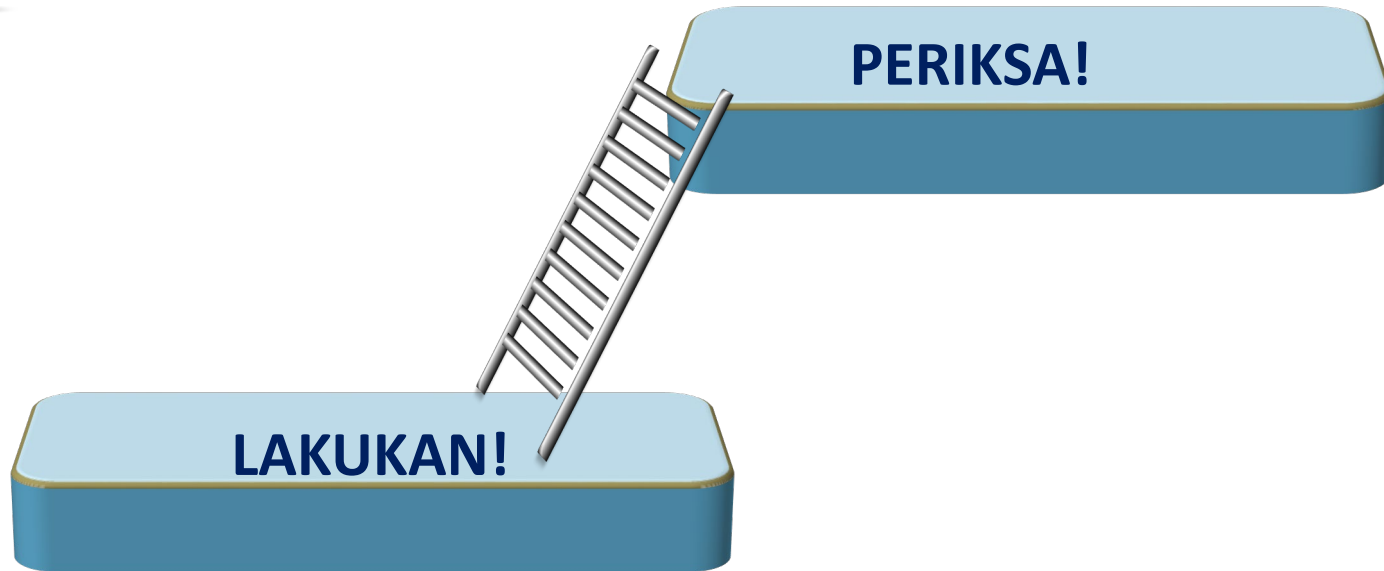
Bagaimana mengembangkan Tingkat – KA Anda

- 1 Merancang tujuan kualitas pribadi
- 2 Menciptakan akuntabilitas pribadi sendiri
- 3 Memeriksa kepuasan orang lain
- 4 Menganggap *next process* sebagai pelanggan
- 5 Menghindari kesalahan
- 6 Melakukan tugas dengan efektif
- 7 Menggunakan sumber daya dengan baik
- 8 Berkomitmen
- 9 Belajar menyelesaikan apa yang Anda mulai - *memperkuat disiplin diri Anda*
- 10 Mengendalikan tingkat stress Anda
- 11 Etis - *menjaga integritas Anda*
- 12 Menuntut kualitas



2

Langkah menuju Kualitas

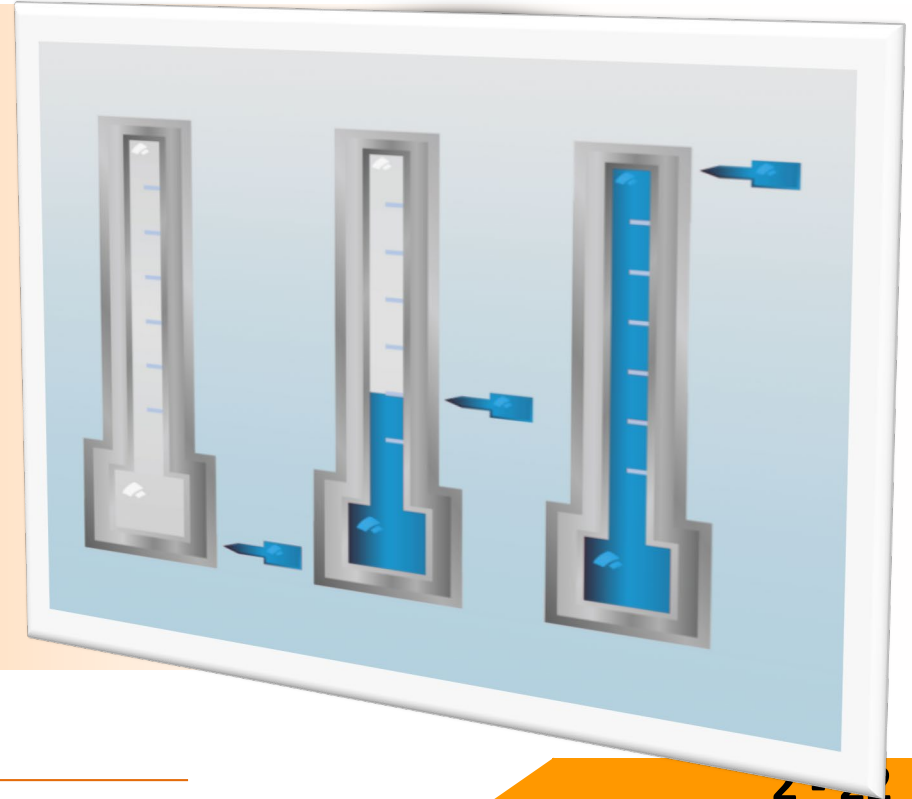


Mengembangkan Kualitas

- ✓ Definisikan **Kinerja Ideal**
- ✓ Ukur **Kinerja Aktual**
- ✓ Hilangkan “**Gap**” nya

SMART Goals

Specific
Measurable
Agreed
Realistic
Time phased



Anda sebaiknya selalu bisa mengatakan:



Saya sudah periksa, kualitasnya sempurna



Saya mengikuti prosedur



Saya melakukan yang terbaik



Saya bangga akan pekerjaan ini







**“Saya bangga menulis
nama saya dipekerjaan
ini”**

(Tulis Nama Anda)

Komitmen Individu

Apa yang harus Saya STOP lakukan?

Apa yang harus Saya MULAI lakukan?

Apa yang telah Saya lakukan dengan baik, dan harus TERUS lakukan?

Post Test

