

ASIAN AGRI

Developing My Integrity in Ensuring Quality Excellence

Management Development International (MDI) develops people and organizations as the **exclusive partner of**
TACK & TMI International and Video Arts for Indonesia.

TACK

Didirikan di Inggris, **lebih dari 65 tahun** berkarya di **60 negara** dalam **25 bahasa**. Telah meng-global dengan pengalaman dan fokus pada **teknik menjual, kepemimpinan, dan manajemen**

> Visit Website
<https://www.tackmiglobal.com/>

TMI

Didirikan di Denmark, dengan pengalaman **Consulting dan pengembangan lebih dari 40 tahun**, TMI International adalah institusi yang ekspert pada bidang **Pelayanan Customer, Transformasi Organisasi serta Pengembangan Diri.**

> Visit Website
<https://www.tackmiglobal.com/>

video arts™

Longer lasting learning

Didirikan oleh John Cleese, **Komedian Inggris terkenal**. Memiliki koleksi sumber daya pendukung pembelajaran terbesar di dunia, **dengan lebih dari 300 judul skenario** yang dirancang menggunakan **Practical Step-by-step Learning** dibalut skenario humor oleh konsultan profesional terkait berbagai topik praktis.

> Visit Website:
<https://www.videoarts.com/>

Our primary role is to help you and your people become even better at what you do.

We call this approach
"YOU Appeal®" which is
a way of life at TACK
& TMI.

FACILITATOR



Billy Johanes, S.E, M.M

Focus:

- Strategic management
- Business functional management
- Problem solving & decision making
- Leadership
- Personal development

Education & Training:

- Master of Management – Institut Bisnis & Informatika Indonesia
- Bachelor of Management – Institut Bisnis & Informatika Indonesia
- Performing Under Pressure (stress management) Master Class
- The Art of Delegation Master Class
- Problem Solving & Decision Making Master Class
- Idea Navigator Certified Facilitator

Working Experiences:

- Learning & Quality Manager of MDI Tack Training International
- Senior Facilitator of MDI Tack Training International
- Training program designer of MDI Tack Training International
- Business founder on airsoftgun industry
- Credit Marketing Officer of Clipan Finance
- Telemarketing Staff of BAPEL PJPK St. Carolus



**My Personal
Quality as AQC**

Perspektif Kualitas

Setiap orang mendefinisikan kualitas secara berbeda sesuai dengan perspektif masing-masing. Beberapa definisi kualitas yang umum termasuk didalamnya:

1. Kesempurnaan
2. Konsistensi
3. Menghilangkan pemborosan
4. Kecepatan dari penyampaian
5. **Kesesuaian dengan kebijakan dan prosedur**
6. Melakukan dari awal dengan benar
7. Memuaskan pelanggan
8. Total customer satisfaction dan pelayanan



Mengapa Kualitas?

Alasan mengapa kualitas menjadi prioritas pokok bagi kebanyakan organisasi

- **Persaingan** – Sekarang ini pasar menginginkan produk dengan kualitas yang tinggi tetapi yang harganya rendah. Memiliki reputasi ‘kualitas tinggi’ tidak lagi cukup. Biaya untuk mempertahankan reputasi tersebut harus menurun.
- **Perubahan customer** – Customer sekarang ini tidak lagi hanya menuntut volume, tetapi lebih menuntut soal ‘sistem kualitas’.
- **Perubahan bauran produk** – Pergeseran dari volume kecil – harga tinggi ke volume besar – harga rendah menuntut kita untuk mengurangi biaya akibat kualitas yang rendah.

Mengapa Kualitas?

- **Kompleksitas produk** – Sebagaimana sistem menjadi lebih kompleks, persyaratan reliabilitas bagi pemasok komponen juga menjadi lebih ketat.
- **Tingkat ekspektasi pelanggan yang lebih tinggi** – Tingginya harapan pelanggan ditelurkan oleh persaingan yang meningkat.

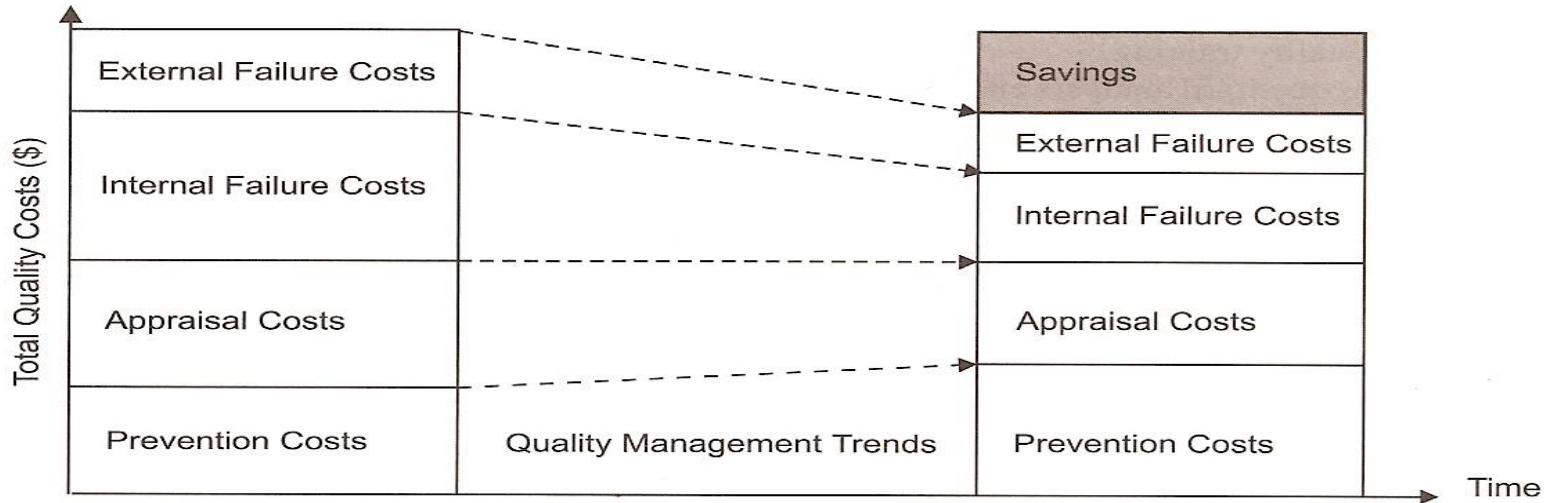
Pendekatan yang lebih sederhana mengenai kualitas seperti inspeksi produk secara visual sebagai tindakan pengendalian kualitas dan memasukkan komponen biaya pemborosan kedalam harga jual, bisa jadi sudah tidak relevan lagi dengan dunia saat ini.

“Costs” of Quality

Kategori	Definisi	Contoh
Pencegahan	Biaya yang diasosiasikan dengan pencegahan cacat produk.	Pelatihan, review pagi hari, perencanaan kualitas, alat kerja, inisiatif perbaikan proses.
Penilaian	Biaya yang diasosiasikan dengan menganalisis dan mencoba produk untuk memastikan produk tersebut sesuai dengan spesifikasi.	Inspeksi, pengetesan, audit, pengendalian kualitas.
Kegagalan internal	Biaya yang diasosiasikan dengan perbaikan cacat yang ditemukan sebelum diluncurkan ke pasar.	Perbaikan, pengetesan ulang, memperbarui, dokumentasi.
Kegagalan eksternal	Biaya yang diasosiasikan dengan perbaikan cacat yang ditemukan setelah barang sudah ada di pasar.	Dukungan teknis, pelaporan cacat dan pemantauan, kehilangan potensi penjualan.

“Costs” of Quality

Quality Cost Management menjelaskan tentang efek dari peningkatan biaya pencegahan yang bisa mengurangi biaya kualitas total.



Tingkatan Kualitas

Pada **tingkat organisasi**, kita harus menanyakan pertanyaan:

- Produk dan jasa yang mana yang sesuai dengan ekspektasi Anda?
- Produk dan jasa apa yang saat ini Anda butuhkan tetapi belum Anda terima?

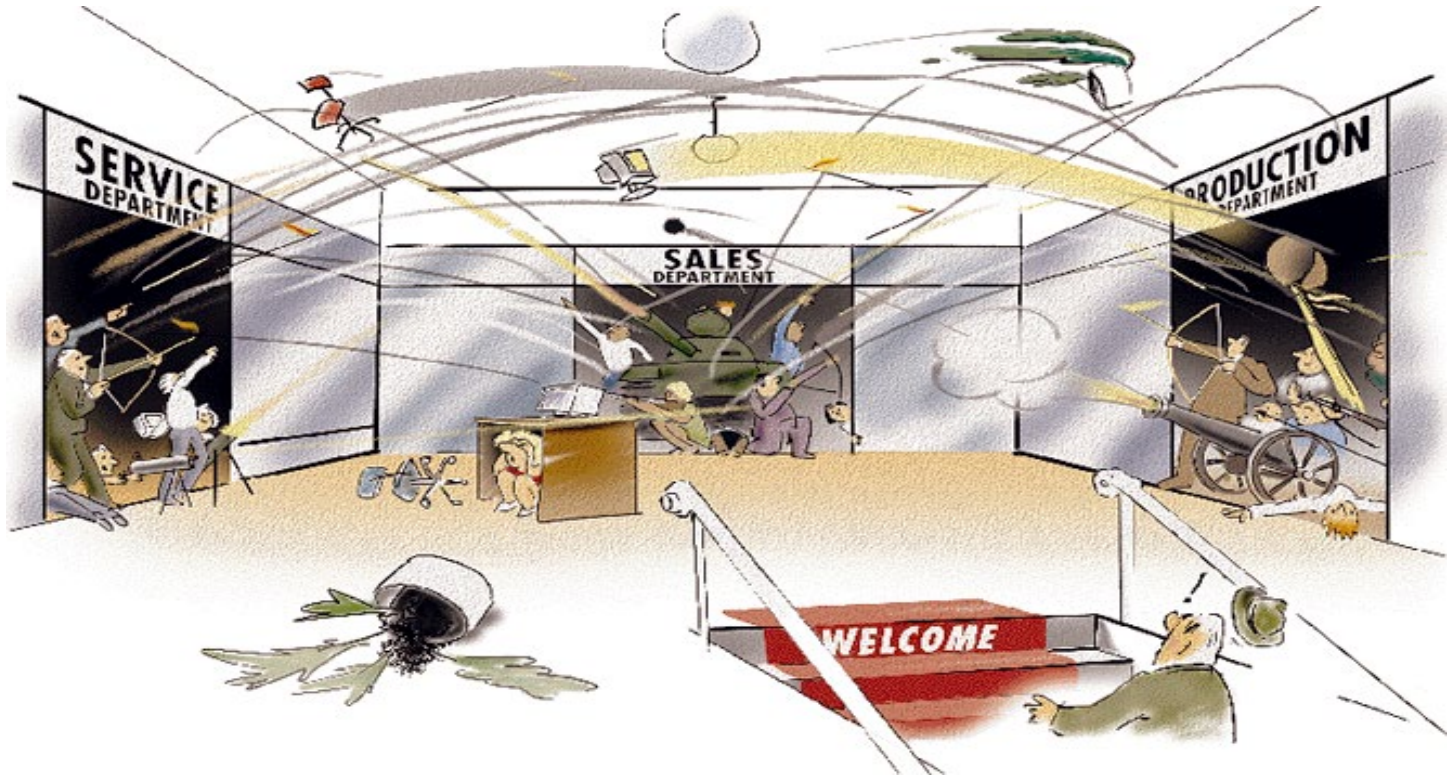
Pada **tingkat proses**, kita harus menanyakan pertanyaan:

- Produk dan jasa apa yang paling penting bagi pelanggan eksternal?
- Proses apa yang menghasilkan produk dan jasa tersebut?
- Apa yang menjadi input utama bagi proses tersebut?
- Proses mana yang paling berdampak signifikan terhadap standar kinerja organisasi?

Kualitas dalam Rangkaian Supply Chain

Rangkaian kualitas dalam supply chain akan ditentukan dari mata rantai yang paling lemah





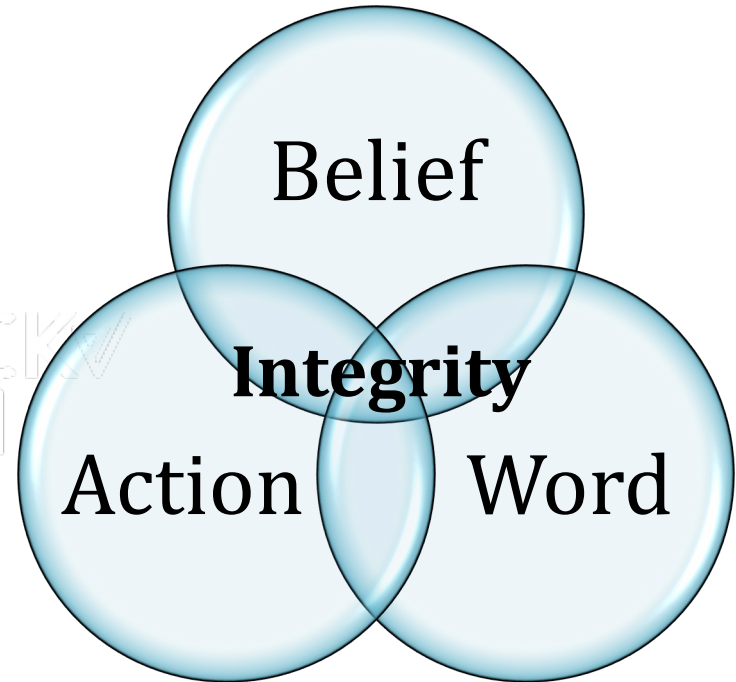
Tantangannya adalah menciptakan “tim kualitas kita bersama” dan menghindari perselisihan antar departemen

Atribut dari Integritas

1. Incorruptibility

2. Completeness

3. Communication

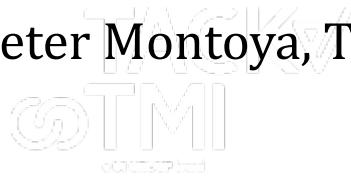


According to Yeo&Yeo

Personal Branding Sebagai Friend for Improvement

Personal Branding adalah proses dimana kemampuan, kepribadian, dan karakteristik unik seseorang diproses menjadi sebuah paket identitas yang kuat dan memiliki daya ungkit.

“The Brand Called You” – Peter Montoya, Tim Vandehey



Cara Menciptakan Personal Branding



Determine Who You Are

- ☺ Apa yang saya lakukan yang membawa perbedaan?
- ☺ Apa kekuatan utama saya? Dan apa ciri pribadi saya yang menonjol?
- ☺ Buat pilihan secara sadar tentang bagaimana orang lain mengasosiasikan diri Anda
 - **Cara berbicara**
 - **Cara bersikap**
 - Cara bergaul
 - Dst...



Determine What You Do



✓ Apa yang saya lakukan yang luar biasa, yang terukur, yang **berbeda**

dari pencapaian orang lain?

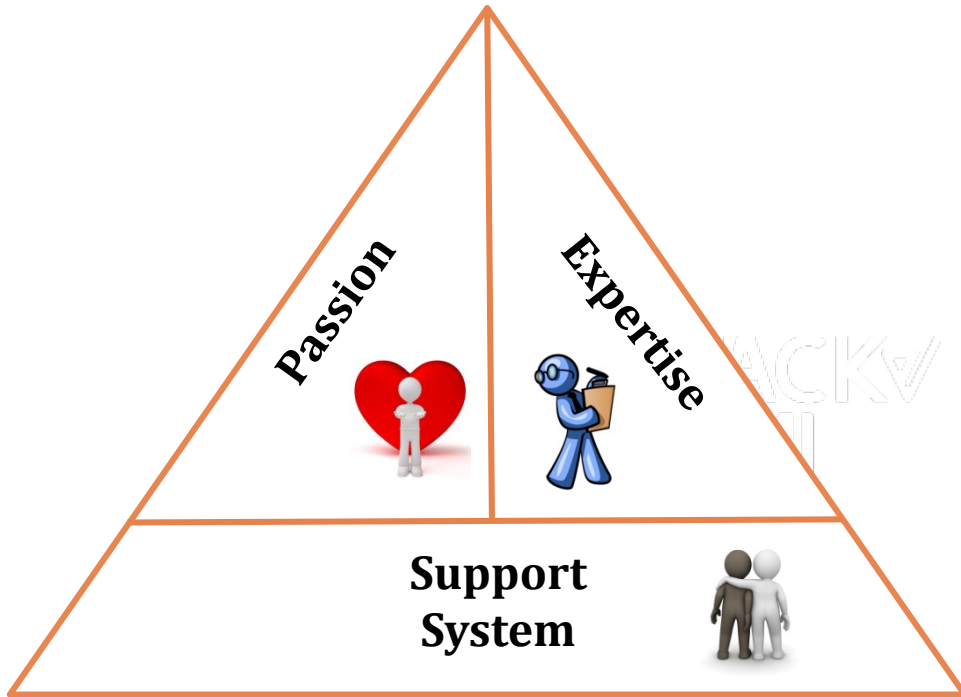
✓ Hal apa yang saya lakukan, yang paling saya **banggakan**?

Position Yourself

- ✓ Apa yang sering dibilang oleh orang lain sebagai **kekuatan** Anda yang paling hebat?
- ✓ Buat **tujuan** personal branding yang jelas dari sudut orang lain yang melihat



Manage Your Brand





**Motivating Quality
Improvement as
ONE Asian Agri**

Stakeholder

Stakeholder adalah ...



Semua yang akan **terkena dampak** perubahan atas implementasi keputusan dan yang bisa **memengaruhi** perubahan / implementasi keputusan.

Dukungan, komitmen dan perubahan tingkah laku mereka sangat diperlukan agar perubahan / implementasi keputusan **bisa berhasil** dengan baik.

Gaya Perilaku

	Perhatian yang tinggi atas kebutuhan orang lain	Perhatian yang rendah atas kebutuhan orang lain
Perhatian yang tinggi atas kebutuhan diri sendiri	Asertif	Agresif
Perhatian yang rendah atas kebutuhan diri sendiri	Submisif	Abdikatif

Berperilaku Asertif



Berpikir

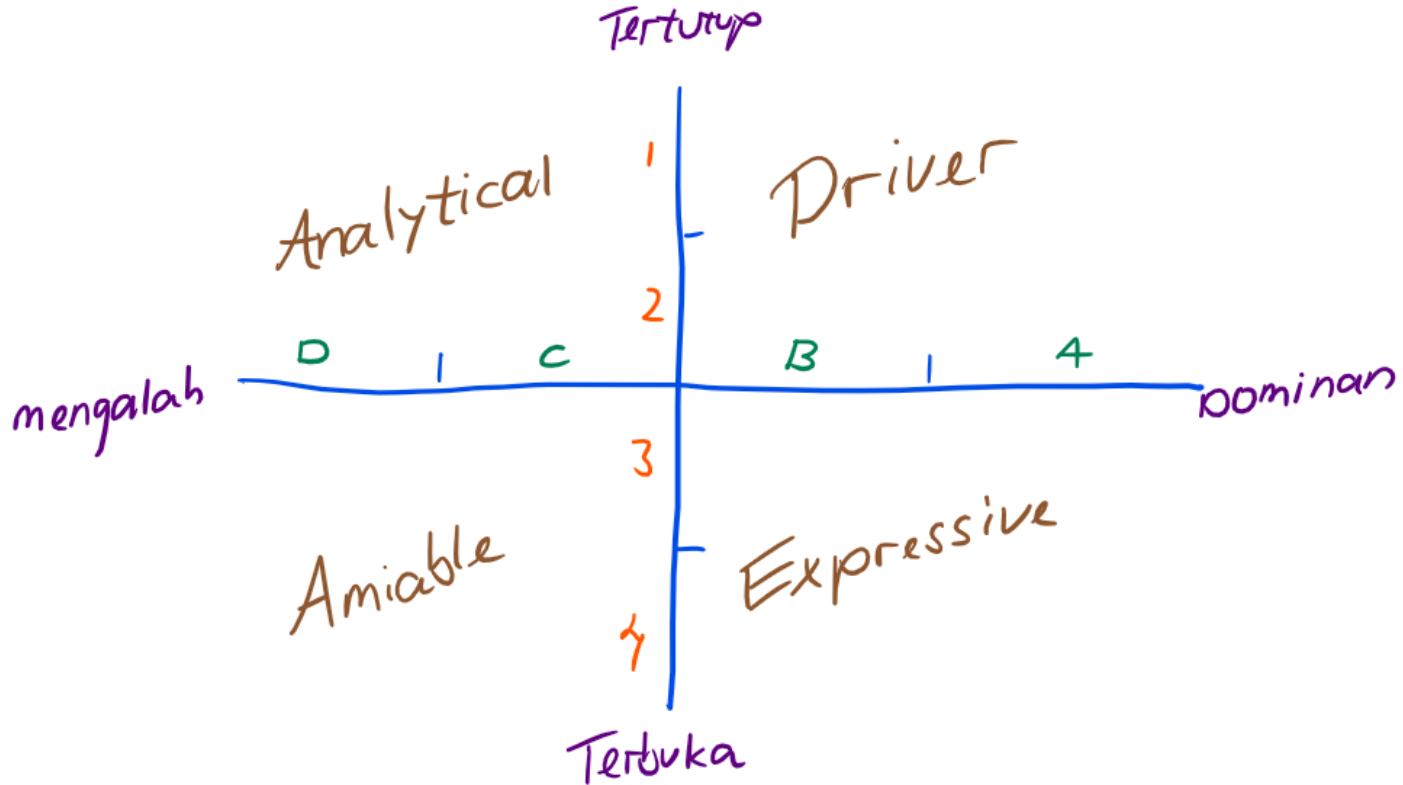


Berkata



Bertindak

Gaya Kepribadian



Berkolaborasi dengan Gaya Kepribadian yang Beragam



Aware Kenali gaya kepribadian Anda dan orang lain



Accept Terima gaya kepribadian Anda dan orang lain



Adapt Beradaptasi dengan gaya kepribadian orang lain untuk membangun komunikasi yang efektif , hubungan dan untuk mempengaruhi mereka

Asesmen Interpersonal Style

Silahkan kunjungi link dibawah ini untuk memulai analisis gaya interpersonal pribadi Anda.

[Bit.ly/TESTinterpersonal](https://bit.ly/TESTinterpersonal)



TACKV
TMI



ANALYTICAL



- Objektif
- Berdasarkan fakta
- Detil
- Akurat
- Berorientasi tugas
- Impersonal
- Serius
- Tertutup, suka menyendiri
- Meminimalisasi resiko
- Menghalangi kreativitas orang lain dengan terlalu mengikuti peraturan dan regulasi

Anda dapat lebih efektif, jika:

- ✓ Lebih siap menerima perubahan
- ✓ Lebih terbuka dan berkomunikasi dengan yang lain

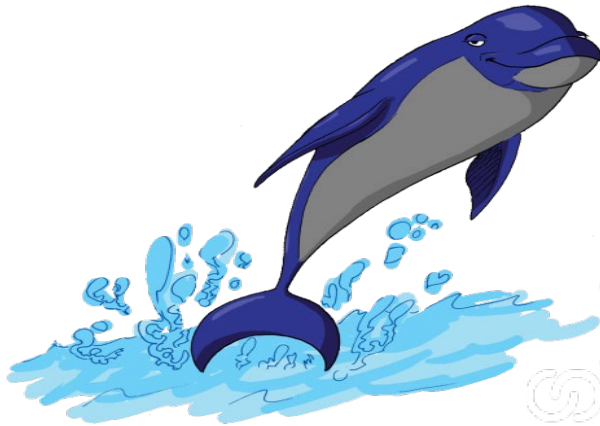
Mobil Pilihan

Siapkan mode chat Anda!



Jika seorang ANALYTICAL membeli mobil,
mobil jenis apakah yang kemungkinan akan
dibelinya?

AMIABLE



- Bersahabat, hangat
- Percaya orang lain dengan mudah
- Berempati dan sensitif terhadap kebutuhan orang lain
- Suportif
- Anggota tim yang baik
- Pendengar yang baik
- Berorientasi pada orang
- Sulit mengambil keputusan
- Tidak blak-blakan
- Menolak berubah
- Menghindari resiko dan konflik

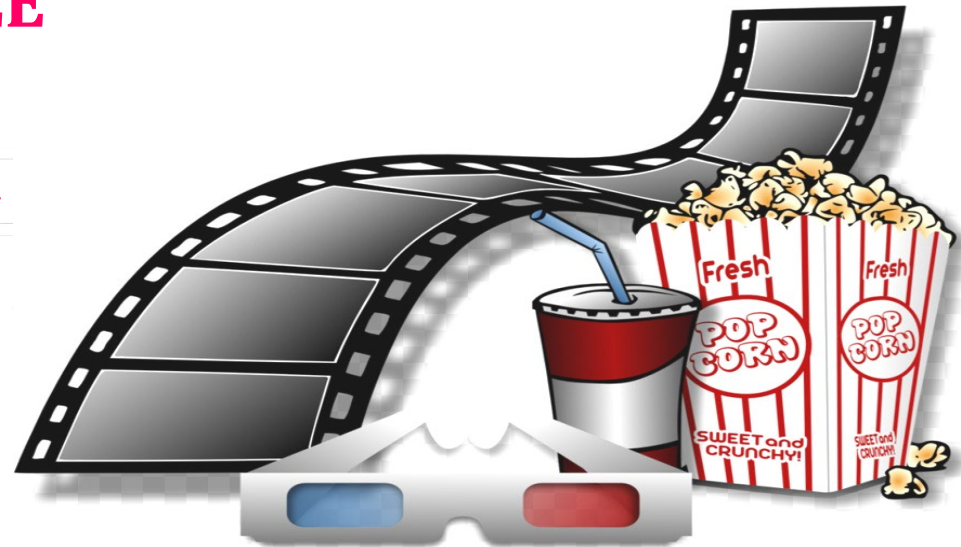
Anda dapat lebih efektif, jika:

- ✓ Lebih asertif dan lebih apa adanya
- ✓ Lebih toleran dengan perubahan
- ✓ Tidak terlalu melibatkan diri pada permasalahan orang lain

Film Pilihan

Siapkan mode chat Anda!

Jika seorang AMIABLE
menonton film di
bioskop, film apakah
yang kemungkinan
ditontonnya?



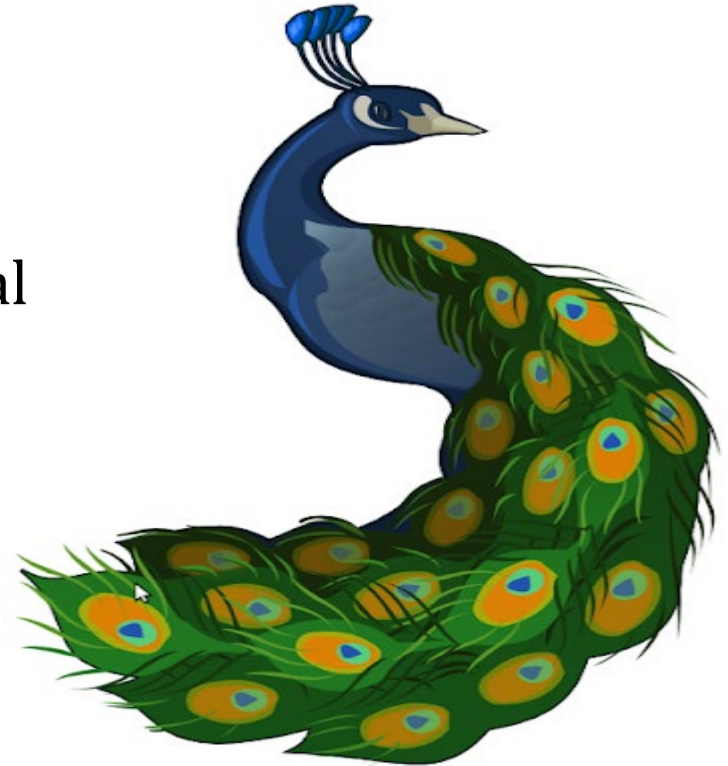
BERKOMUNIKASI DENGAN DRIVER



- Percepatlah
- Masuk langsung ke topik
- Tunjukkan bagaimana cara mencapai sasaran mereka
- Perlakukan dengan keyakinan dan efisien

BERKOMUNIKASI DENGAN EXPRESSIVE

- Percepatlah
- Kenali mereka secara personal
- Berikan pengakuan
- Perlakukan secara menyenangkan dan penuh semangat



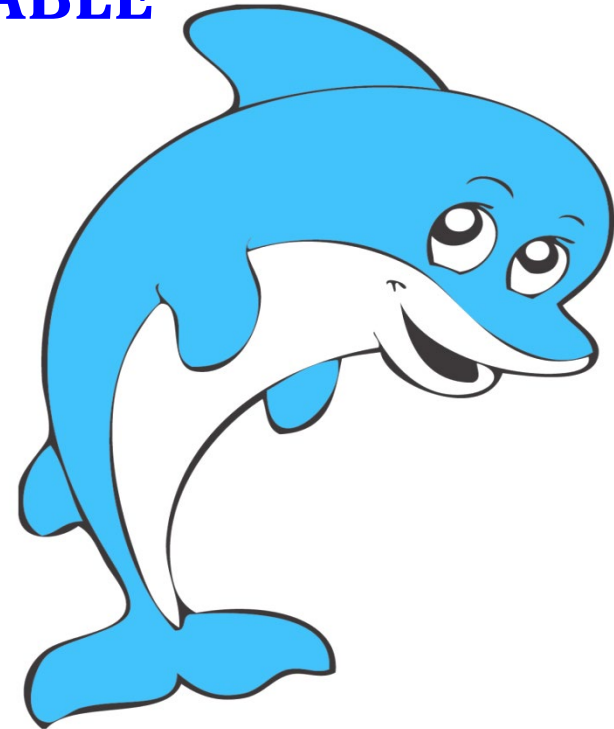
BERKOMUNIKASI DENGAN ANALYTICAL



- Perlambat
- Masuk langsung ke topik
- Tepat waktu dan bawa data/fakta
- Sasaran metodik
- Perlakukan dengan teliti

BERKOMUNIKASI DENGAN AMIABLE

- Percepat
- Kenali mereka secara personal
- Mereka mau orang lain ikut terlibat
- Perlakukan dengan hangat dan tulus



CARA CEPAT MENGETAHUI GAYA KEPERIBADIAN ORANG



Cara Berpakaian:

Driver	Expressive	Amiable	Analytical
Berwibawa & nyaman untuk bergerak	ramai, warna-warni, warna terang, pola besar, aksesoris, matching	santai, nyaman, casual, warna-warna netral	rapih, licin, warna netral

CARA CEPAT MENGETAHUI GAYA KEPERIBADIAN ORANG

Cara Bersalaman:

Driver	Expressive	Amiable	Analytical
Kuat & tegas	Kuat & bersahabat	Lembut & hangat	Lembut & menjaga keformalan



CARA CEPAT MENGETAHUI GAYA KEPRIBADIAN ORANG



Cara Duduk:

Driver	Expressive	Amiable	Analytical
Duduk dengan siap berdiri menunjukkan kekuasaan / kewibawaan	Duduk dengan banyak bergerak & ingin cukup dekat dengan lawan bicara	Santai & menyandarkan tubuhnya dengan nyaman.	Menjaga untuk tetap rapi & teratur

CARA CEPAT MENGETAHUI GAYA KEPRIBADIAN ORANG

Pancaran Mata:

Driver	Expressive
Tajam dan berapi-rapi	Berbinar-binar dan jenaka
Amiable	Analytical
Teduh, lembut	Menyelidik



CARA CEPAT MENGETAHUI GAYA KEPERIBADIAN ORANG

Volume, Ritme, Intonasi Suara:



Driver	Expressive
Keras, Cepat & tegas	Keras, cepat, ekspresif & banyak senyum/tertawa
Amiable	Analytical
Sedang, datar, konstan & hangat	Sedang, datar dan formal

CARA CEPAT MENGETAHUI GAYA KEPERIBADIAN ORANG

Cara Berjalan:

Driver	Expressive
Cepat dan berat	Cepat dan ringan
Amiable	Analytical
Santai	Teratur dan tertata



PROGRAM PENANGANAN RESISTENSI STAKEHOLDER

Pengaruh Orang tersebut	Tinggi	<p>KEEP SATISFIED</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berikan laporan perkembangan • Bertemu secara berkala 	<p>MANAGE EXPECTATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Libatkan secara aktif • Investasikan waktu anda
	Rendah	<p>MINIMAL EFFORT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berikan laporan • Perlakukan sebagai tamu 	<p>KEEP INFORMED</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beri laporan dan follow up • Hubungi secara berkala
		Tingkat Resistensi	

Identifikasi dan Pengelolaan Stakeholder

Orang/ Kelompok yang terkena Dampak	Dampak terhadap mereka	Mendukung Implementasi?		Kerugian yg diakibatkan implementasi	Keuntungan yang diakibatkan implementasi	Siapa/ Apa yang bisa memengaruhi	Strategi Pelaksanaan
		Sikap sekarang	Dukungan diperlukan ?				
		M = mendukung N = Netral R = Resisten	SP = Sangat Perlu P = Perlu TP = Tidak Begitu Perlu				

KONSEP ELEPHANT RIDER

Perubahan perilaku dapat
menjadi mudah ketika

Si Gajah (sisi emosi) dan
Sang Pengendara (sisi logika)

Bergerak bersama



Memahami Motivasi dari Stakeholder

Gunakan panduan berikut untuk lebih bisa memahami motivasi dari stakeholder:

- Apa tuntutan pekerjaannya yang paling menuntut?
- Apa cara terbaik untuk berkomunikasi dengan beliau?
- Apa detail informasi yang mereka butuhkan / inginkan?
- Apa mereka sudah mengerti tentang apa yang Anda akan lakukan? Atau butuh penjelasan lebih lanjut?
- Siapa yang bisa memengaruhi mereka?
- Siapa yang bisa dipengaruhi oleh mereka
- Apa tanggung jawab mereka dalam pekerjaan?
- Kepada siapa mereka melaporkan pekerjaannya?



THANK YOU



[training@mditack.co.i](mailto:training@mditack.co.id)



www.mditack.co.id



+62 (0)21 668 1571

d



Management Development International
Jl. Jembatan Tiga Raya 36AA-AB, Jakarta 14440, Indonesia