

# Selamat Datang di Pelatihan: Becoming BCA Professional & Positive CRO



**MANAGEMENT DEVELOPMENT INTERNATIONAL**

Jl. Jembatan III Raya No. 36 AA-AB, Jakarta 14440

☎ (021) 6681571 – 72 | <http://www.mditack.co.id>

## 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 fokus pada teknik menjual, kepemimpinan, dan manajemen

 **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.

 **video arts**<sup>™</sup>  
Longer lasting learning

Didirikan oleh John Cleese, komedian Inggris ternama. Memiliki lebih dari 300 judul film yang dirancang dengan Practical Step by Step Learning, dibalut humor oleh konsultan profesional terkait berbagai topik praktis



## Training Expertise:

**Business Analysis:** Strategic Management, Business Environment Analysis; Health and Safety Analysis.

**Team Management:** Leading Team When You're not The Boss, Change Management, Conflict Management, Effective Delegation, Giving and Receiving Feedback, Coaching Conversation that Gets Result

**Sales Management:** PROPAYBACK Basic Selling, Solution Based Selling, Sales Field Management, Effective Telesales and Telemarketing

**Relationship Management:** Interpersonal Styles, Working with Multi Generation at Work, Building Personal Influence

**Self-Management:** Emotional Intelligence, Time Management, Personal Productivity, Assertive Communication

**MEDIANA NUARIKA**

Facilitator MDI Tack

## Tujuan Program:

- Memahami berbagai perubahan yang terjadi di era Modern & new Normal serta dampaknya terhadap fungsi & **peran CRO BCA** guna **mampu meningkatkan efektivitas diri** dalam **menghadapi berbagai perubahan**
- Mengembangkan berbagai **keterampilan relevan** terkait meningkatkan **keterampilan mengelola diri, kepercayaan diri, meningkatkan motivasi pribadi, mengelola stress & emosi, serta menyelesaikan masalah secara kreatif** guna mencapai **kinerja lebih baik dalam situasi perubahan**
- Melatih keterampilan dari **workshop melalui serangkaian aktivitas experiential learning** yang didasarkan pada **situasi yang umumnya** dihadapi di lingkungan kerja sehari-hari serta mendapatkan **feedback** untuk **perbaikan** dari **fasilitator dan rekan peserta lain**

---

## AGENDA

- My Personal Goal & Brand Image as BCA CRO
  - Changes Around Me
  - Managing Self in Times of Change
  - Self Confidence & Assertiveness
  - Me at My Best (Internal & External Motivation)
  - Personal Management
  - Managing Stress & Personal Emotions
  - Creative Problem Solving & Action Plan
-

# Virtual Onboarding

1. **Terlibat Aktif**
2. **Nyalakan webcam Anda disepanjang sesi**





# **MODUL 1**

## **My Personal Goal & Brand Image as BCA CRO**

# Apakah pernah terbayang / bercita-cita menjadi CRO ?



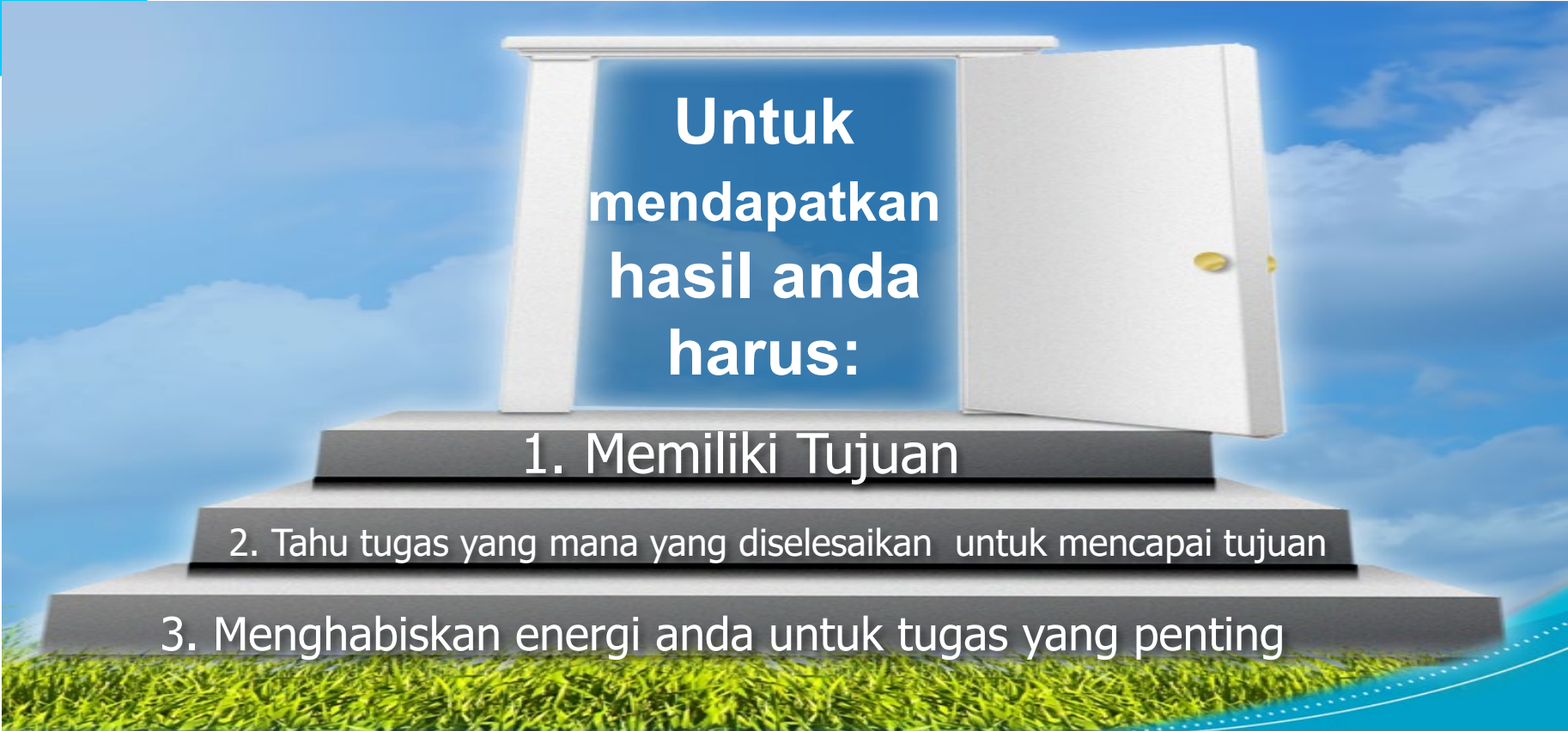


[www.menti.com](http://www.menti.com)

1. Apa bagian yang **tidak Anda sukai** bekerja menjadi seorang CRO?
2. Apa bagian yang **Anda cintai** bekerja menjadi seorang CRO?

Penting untuk selalu **fokus pada hal positif dalam pekerjaan**. Ketika kita sedang lelah atau berada dalam masa sulit, **PERSONAL GOALS** akan membantu kita tetap termotivasi





**Untuk  
mendapatkan  
hasil anda  
harus:**

- 1. Memiliki Tujuan**
2. Tahu tugas yang mana yang diselesaikan untuk mencapai tujuan
3. Menghabiskan energi anda untuk tugas yang penting

# Tujuan, Keinginan & Keharusan

Tujuan dan sasaran di pekerjaan

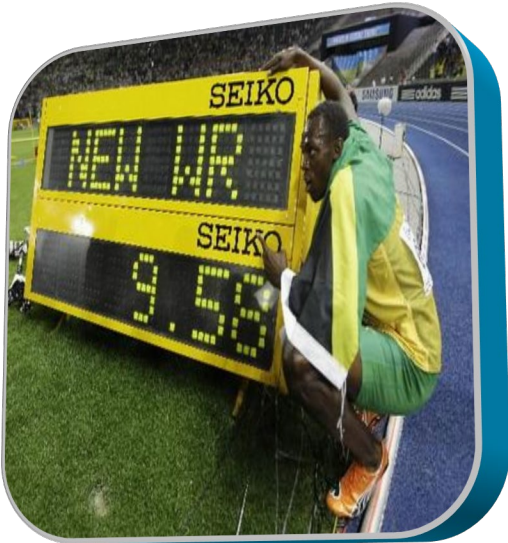
Hal-hal yang ingin dilakukan di pekerjaan dan dirumah

Hal yang harus dilakukan di rumah dan di tempat kerja

**Besar** dan **kecil**

**Jangka Panjang** dan **Jangka Pendek**

# Mimpi



# Kinerja



# Proses



# SMART Goal Setting

**S**

Specific

- Berfokus pada HASIL tangible

**M**

Measurable

- Ukuran kuantitatif

**A**

Achievable

- Motivasional

**R**

Realistic

- Logis dan relevan sesuai situasi

**T**

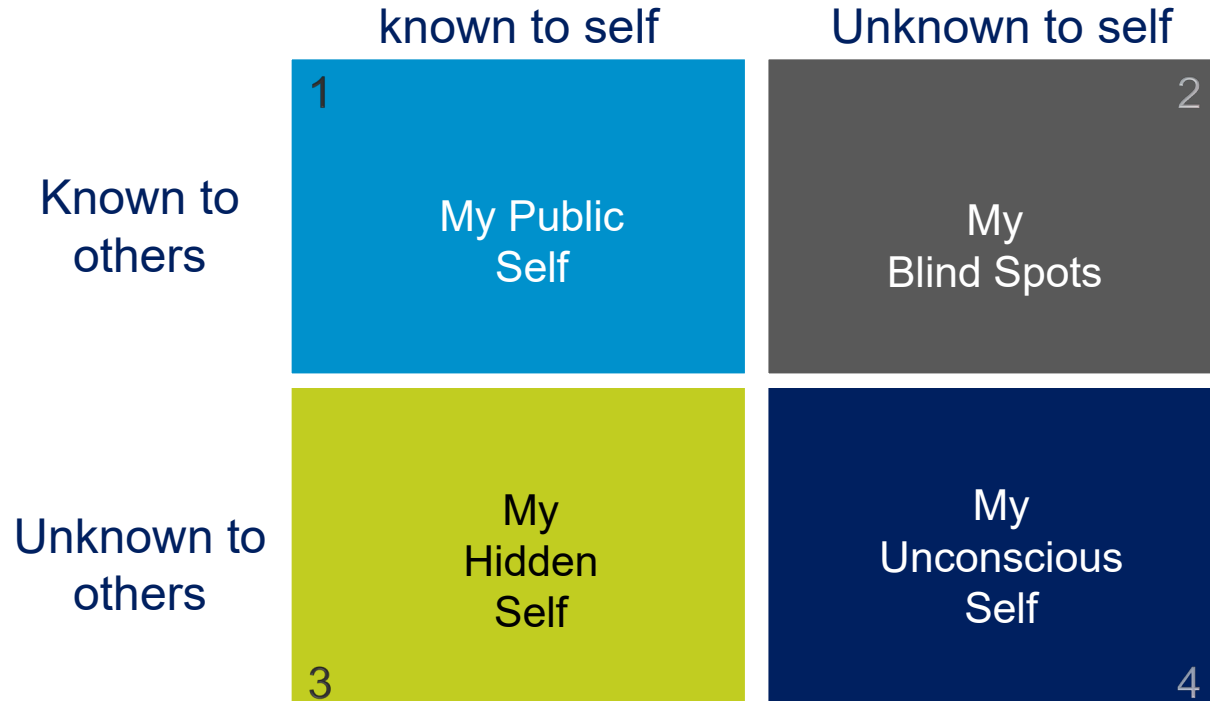
Time

- Batasan periode waktu



Apa pentingnya  
Personal Brand untuk  
mencapai Personal Goal dan  
Kesuksesan Karir?

# Johari Window



Joseph Luft and Harry Ingham

Jika saya berkeliling meminta rekan-rekan kerja  
Anda mendeskripsikan Anda dalam sebuah kalimat

Mereka akan bilang bahwa Anda dikenal  
karena.....

# Personal Branding

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



# Ditempat kerja Personal Brand akan mengkomunikasikan versi terbaik dari Public - Self Anda kepada:

- Mereka yang belum mengenal Anda dengan baik.
- Mereka yang mencari saran dari “ahli”.
- Mereka yang mencari tim untuk proyek kolaborasi.
- Mereka yang sedang mencari kandidat untuk dipromosikan.

# Anda mungkin melihat diri sendiri

santai  
mengendalikan diri  
berdasarkan fakta  
berhati-hati  
hemat  
jujur  
antusias

# Anda mungkin melihat diri sendiri

## Tetapi orang lain mungkin melihatnya...

santai  
mengendalikan diri  
berdasarkan fakta  
berhati-hati  
hemat  
jujur  
antusias

tidak bisa diandalkan  
tidak komunikatif  
kaku  
penakut  
pelit  
tidak sopan  
berlebihan

## Untuk menentukan *personal brand image*, hal yang bisa Anda tanyakan...

- **Apa yang membuat Anda spesial?**
  - Apa kekuatan terbesar Anda?
  - Apa yang menjadikan Anda berbeda dari orang lain?
- **Bagaimana kekuatan Anda dapat tertuang menjadi sesuatu yang bernilai?**
  - Apa pencapaian terbesar Anda?
  - Untuk apa biasanya orang-orang datang mencari Anda?
- **Anda ingin dikenal sebagai pribadi yang seperti apa?**
  - Apa yang ingin orang-orang pikirkan saat mereka mendengar nama Anda?



*“Your brand is what other people say about you when you’re not in the room.”*

~Jeff Bezos, Amazon

Ketika Anda memikirkan seseorang, sebuah ide muncul dan memblok semua ide lain, hal tersebut adalah contoh personal brand yang baik:

- **Michael Jordan** – The Greatest Basketball Player of All Time
- **Madonna** – The Genius at Self-Reinvention
- **Tom Hanks** – The Everyman of the Big Screen

## Aktivitas:

Dalam waktu 10 menit  
gambarakan sebuah **logo** yang  
menggambarkan **kekuatan**  
Anda lalu rangkai kalimat  
***personal brand*** Anda



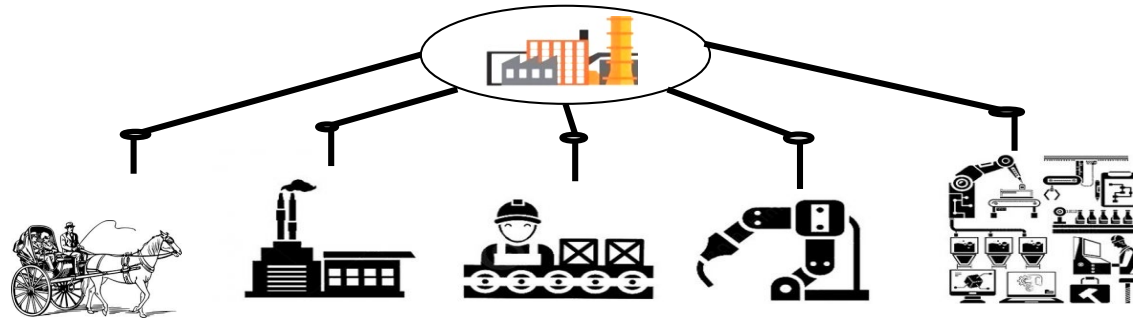
## Aktivitas Interim:

Buat sebuah video singkat lewat kamera hp secara individual terkait **impian pribadi dan personal branding** yang ingin dicapai sebagai CRO di BCA



# **MODUL 2**

## **Changes Around Me**



**Gilda**

**Revolusi Industri 1.0**

**Revolusi Industri 2.0**

**Revolusi Industri 3.0**

**Revolusi Industri 4.0**

**Tahun 1500 – 1700-an**

**Tahun 1700 – 1850-an**

**Tahun 1850 – 1960-an**

**Tahun 1960 - 1990-an**

**Tahun 2015 - 2025 ?**

**(Manusia & Hewan)**

- Persatuan tukang
- Pertanian kuno
- Tenaga kuda

**(Mesin Uap)**

- Produksi masal
  - Pertanian
  - Industri
  - Pertambangan
  - Transportasi

**(Listrik & Conveyor berjalan)**

- Ford model T
- Pesawat terbang

**(Internet)**




- Komputer
- Internet
- Semi conductor
- Robot

**(Pertukaran Informasi & AI)**

- “Really - real time”
- Smart Robotic
- More virtual

Apakah perubahan yang signifikan juga sedang terjadi dan akan mempengaruhi industri Anda?

# Diskusi: “Perubahan Disekitar Kita”

	Changes	Benefits	Fears
People 			
Company 			
Market 			

# **Breakout Room & Presentasi:**

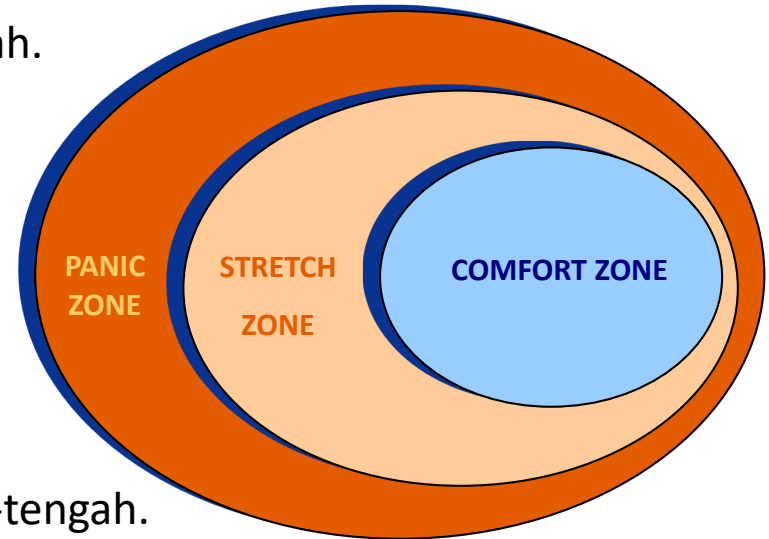
Perubahan di dunia perbankan modern  
dan New Normal (Benefit & Fear)

# Zona Perubahan

**Comfort Zone** atau zona nyaman, adalah zona dimana individu cenderung merasa tidak ingin berubah. Hal-hal yang kita lakukan setiap hari dan menjadi rutinitas.

**Panic Zone** atau zona panik adalah zona yang berlawanan. Zona ini penuh dengan banyak hal baru, datang secara bersamaan dan melelahkan.

**Stretch Zone** atau zona fleksibel berada ditengah-tengah. Zona ini menarik individu dari hal-hal yang membuat kita terlalu nyaman dan mendorong kita untuk berfikir dan mencoba sesuatu yang baru.



## **Breakout Room & Presentasi:**

Penyesuaian yang dilakukan untuk tetap efektif & produktif dalam situasi New Normal

## **Tugas:**

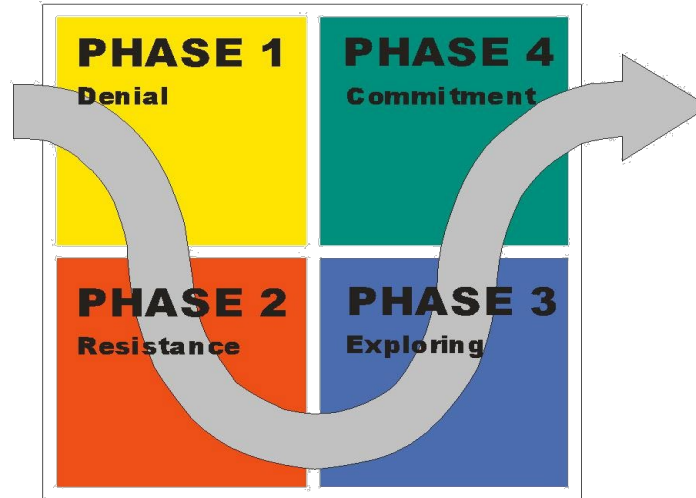
Mencari referensi  
(riset/artikel/berita/dsb) terkait trend  
perubahan **perilaku customer**  
**perbankan modern/New Normal,**  
**bagikan insight Anda di sesi berikutnya.**



# **MODUL 3**

## **Managing Self in Times of Change**

# Saya dan Perubahan



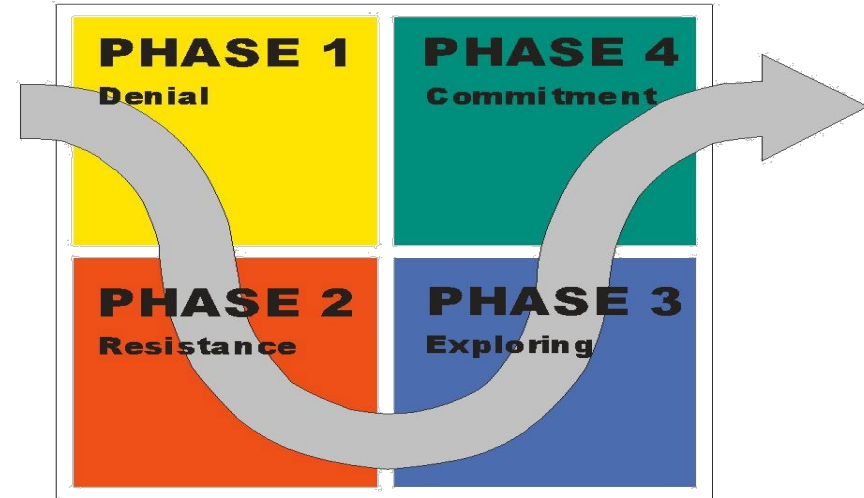
## Change Curve Model

**\*Mastering the Change Curve**

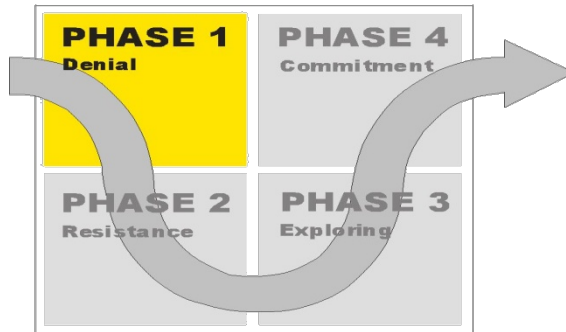
- Dennis T. Jaffe and Cynthia P Scott

# BREAKOUT ROOM

Apa yang mungkin akan **dirasakan, dikatakan, dan dilakukan** seseorang (dalam konteks organisasi) dalam masing-masing fase perubahan?

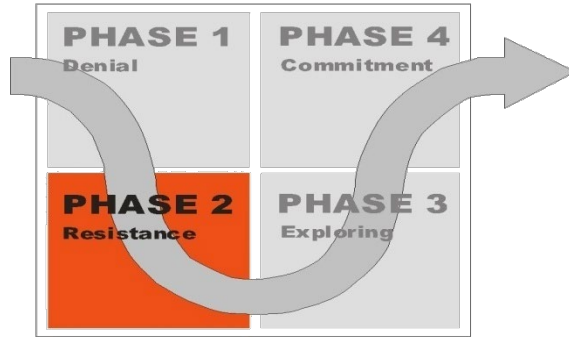


# Fase 1 – Denial (penyangkalan)



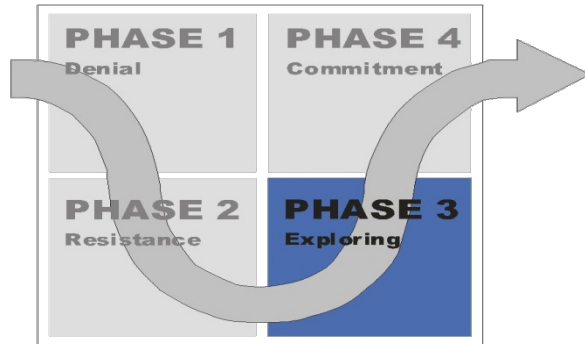
- **“Perubahan ini tidak ada hubungannya dengan saya”.**
- “Proses perubahan belum mulai”.
- **“Saya tak akan menghabiskan waktu mengkhawatirkan perubahan ini”.**
- “Saya tak punya opini mengenai perubahan ini”.
- **“Perubahan? Saya tidak tahu, Saya hanya kerjakan apa yang harus saya kerjakan”**
- “Saya yakin keributan ini akan segera berakhir”.
- “Saya tak punya waktu memikirkan perubahan”.
- “Perubahannya tidak akan mempengaruhi pekerjaanku; saya akan bekerja dengan cara yang sama”.

# Fase 2 – Resistance (penolakan)



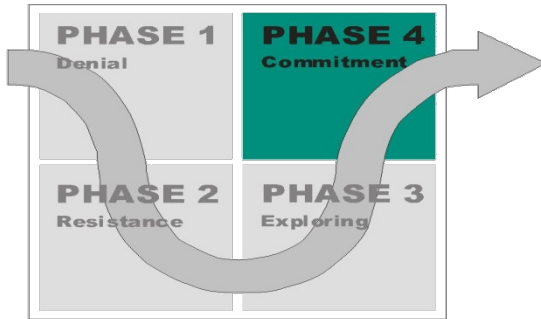
- **“Saya rasa lebih baik semua seperti semula”**
- “Tidak ada yang dapat saya katakan mengenai perubahan ini”.
- **“Perubahan ini diperkenalkan saat waktu yang salah dengan cara yang salah”.**
- “Saya memperhitungkan perubahan berdampak buruk untuk perusahaan”.
- **“Semua yang sudah terjadi disini membuat saya tidak betah”.**
- “Saya tidak bisa fokus pada tugas saya”.
- “Cara perubahan diperkenalkan sangat menyebalkan”.

# Fase 3 – Exploring (eksplorasi)



- **“Saya bisa melihat aspek positif dari perubahan dan saya mulai menyukainya”.**
- “Saya mulai menerima fakta bahwa mengerjakan hal baru itu menyenangkan – saya belajar setiap waktu”.
- **“Perubahan bisa membuat banyak kesempatan baru”.**
- “Saya rasa saya punya lebih banyak energi menangani perubahan”
- **“Saya mendapat kesan bagian terburuk dari perubahan sudah kita lalui”**

# Fase 4 – Commitment (komitmen)



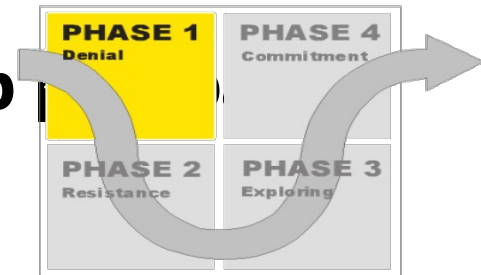
- **“Saya tidak bisa membayangkan kembali seperti dulu”.**
- “Kita telah melalui banyak hal”.
- **“Solusi baru bekerja sangat baik”.**
- “Pengalaman ini telah mengajarkan saya banyak hal”.
- “Ini telah menjadi pelajaran nyata bagi perusahaan”.
- “Saya pikir kita bisa memberi selamat satu sama lain”.
- **“Pekerjaan saya menjadi jauh lebih menyenangkan daripada dulu”.**

## **Breakout Room:**

Berbagai tantangan di setiap fase  
perubahan serta cara  
menanganinya

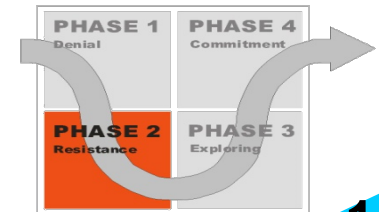
# Fase 1 – Denial (penyangkalan)

- Perhatikan apa yang terjadi di sekitar anda; cari **informasi** tentang perubahan disekitar anda.
- **Bicara dengan rekan kerja** anda mengenai perasaan dan refleksi mereka terkait dengan perubahan.
- Pelajari sebanyak mungkin **penyebab** yang sedang terjadi.



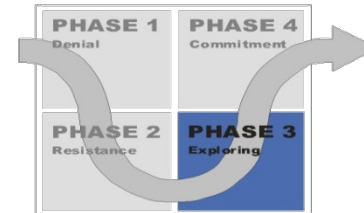
## Fase 2 – Resistance (penolakan)

- Sadarlah perasaan diri sendiri & terima fakta bahwa dalam situasi ini **emosi negatif adalah alami**.
- **Ijinkan anda dengan sadar menolak** perubahan tapi jangan berhenti disitu.
- Dalam semua kemungkinan, anda akan mau menyalahkan orang lain atas perubahan yang terjadi – coba untuk mengatasinya dan **mengerti penyebab dan kebutuhan akan perubahan**.
- Cari dukungan dari atasan – **bicara dengan bebas dan jujur** tentang perasaan anda terkait dengan perubahan.



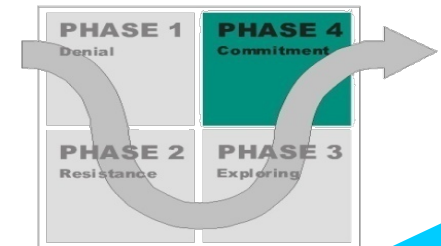
# Fase 3 – Exploring (eksplorasi)

- Belajar dan **latih kemampuan baru** yang anda butuh untuk perubahan.
- Kembangkan **visi positif** apa yang anda inginkan terjadi dan rencanakan langkah yang anda akan lalui untuk mewujudkannya.
- **Beri diri waktu dan coba bermacam tindakan** – jangan memutuskan terlalu cepat mengenai apa yang harus dilakukan dengan cara apa.



# Fase 4 – Commitment (komitmen)

- **Fokus** di wilayah dimana anda punya banyak pengaruh.
- Belajar melihat **sukses** anda dan **menikmatinya**.
- Tulis **ide-ide yang terbukti efektif** dan **solusi terbaik** untuk masalah yang menghambat perubahan.



**Aktivitas Interim :**  
Mendaftarkan hal-hal yang  
**membuat tidak percaya diri** di  
lingkungan kerja



# **MODUL 4**

## **Self Confidence & Assertiveness**

# Konsep diri

Komponen Konsep Diri yang Mendukung Kepercayaan Diri



# Percaya diri di tempat kerja

- Di tempat kerja, dalam hal apa kita perlu percaya diri?
- Apa yang mungkin terjadi jika karyawan tidak memiliki kepercayaan diri?

# Breakout room dan Presentasi:

Kapan merasa tidak percaya diri dan cara menanganinya?

## Direktur

- Di ruang bedah
- Di ruang rapat direksi
- Percaya diri?



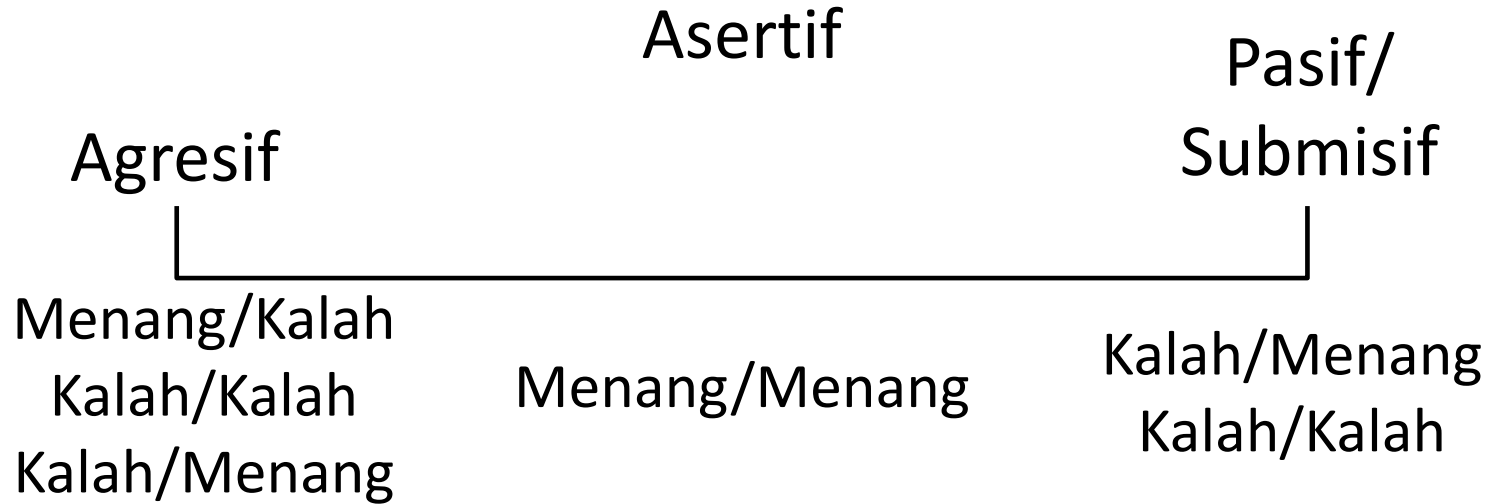
# Membangun kepercayaan diri dimulai dari **luar**



- Berpikir seperti...
- Berbicara seperti...
- Melihat seperti...
- Bertindak seperti...
- **Orang yang percaya diri**
- Dan kita dapat menjadi percaya diri



# Apa itu bersikap asertif?



# Filosofi Asertivitas

“Teori asertif didasarkan pada ide bahwa setiap individu memiliki hak asasi tertentu. Ini mencakup hak-hak fundamental seperti “hak untuk menolak permintaan tanpa rasa bersalah atau egois”, “hak untuk memiliki kebutuhan pribadi yang sama pentingnya dengan kebutuhan orang lain”, “hak untuk membuat kesalahan”, dan “hak untuk mengekspresikan diri selama tidak melanggar hak orang lain”.



# 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

# Elemen pernyataan asertif

- **B**ehaviour - Perilaku
- **E**ffects - Efek
- **F**eelings - Perasaan
- **P**reference - Preferensi
- **O**utcome- Hasil

# **Breakout Room dan Roleplay:**

Siapkan roleplay bedanya perilaku asertif, submisif & agresif dengan panduan BEFPO

## **Tugas Hari 2 : Aktivitas Interim :**

### **Test Motivasi McClelland**



# **MODUL 5**

## **Me at My Best (Internal & External Motivation)**

# 3 MACAM MOTIVASI

## MC. CLELLAND

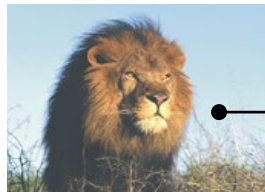
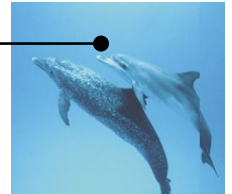


### 1. MOTIVASI BERPRESTASI

*Need for Achievement (N. Ach)*

### 2. MOTIVASI BERSAHABAT

*Need for Affiliation (N. Aff)*



### 3. MOTIVASI BERKUASA

*Need for Power (N. Pow)*

# MOTIF BERPRESTASI

## TUJUAN

- Mencetak prestasi
- Selalu berusaha lebih baik
- Dalam benak: “usaha & perjuangan”

## CIRI :

- Mengambil resiko wajar & diperhitungkan
- Bertanggung jawab
- Menggunakan umpan balik pengalaman
- Kreatif & inovatif
- Merasa dikejar waktu
- Menyukai situasi yang variatif
- Mempelajari lingkungan
- Berhubungan tidak sekedar persahabatan juga untuk mendapat pengetahuan
- Selalu melihat kesempatan



# PEDOMAN UNTUK MENINGKATKAN N. Ach

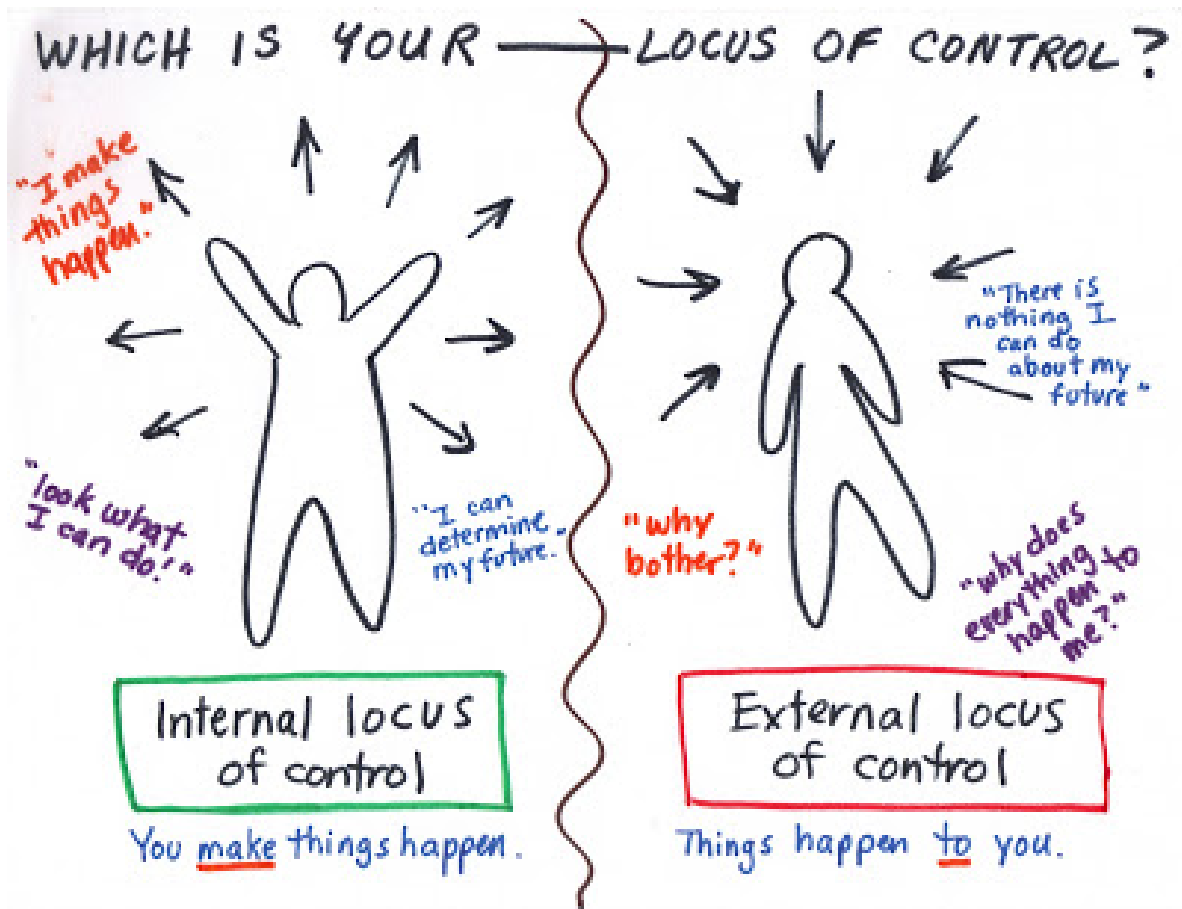
**Melalui peningkatan :**

- Locus of control **internal**; dan
- Mengurangi locus of control **external**

Konsep tentang *Locus of control* (pusat kendali) pertama kali dikemukakan oleh Rotter (1966), seorang ahli teori pembelajaran sosial.

***Locus of control*** merupakan salah satu variabel kepribadian yang didefinisikan sebagai keyakinan individu terhadap mampu tidaknya mengontrol nasib **sendiri**

**(Kreitner dan Kinicki, 2005).**



# MOTIF BERSAHABAT

## TUJUAN

- Keakraban & keharmonisan
- Mendahulukan kebutuhan orang lain
- Menghayati persoalan orang lain

## CIRI :

- Takut akan kesendirian
- Mementingkan persahabatan
- Mudah menjalin kerjasama



# PEDOMAN UNTUK MENINGKATKAN N. Aff

## 1. Melalui Proses / Latihan Berpikir

- Mengenang kehidupan Anda di masa lalu
- Membayangkan diri Anda sendiri dalam kehidupan yang ideal
- Bertanya kepada diri sendiri bagaimana pendapat orang lain terhadap perilaku Anda
- Membayangkan sendiri bagaimana mencintai orang lain dan bagaimana dicintai orang lain

# PEDOMAN UNTUK MENINGKATKAN N. Aff

## 2. Melalui Proses / Latihan Keperilakuan

- Menghabiskan waktu Anda lebih banyak dibandingkan sebelumnya untuk orang lain, terutama untuk keluarga Anda
- Menjalin hubungan yang erat dengan seseorang
- Menghindari perantara, atau pihak ketiga, jadi mendekati orang lain secara langsung.
- Bergaul dengan teman baru.
- Bersikap dengan berbagai cara agar dapat diterima oleh orang lain pada pertemuan dan menjalin persahabatan.

# MOTIF BERKUASA

## TUJUAN

- Mengendalikan orang lain
- Dikagumi orang lain

## CIRI :

- Mempengaruhi dan Menggerakkan
- Bangga dan puas bila ditakuti
- Simbol status
- Senang menggurui



# PEDOMAN UNTUK MENINGKATKAN N. Pow

## 1. Melalui Proses / Latihan Berpikir

- Membayangkan interaksi di mana Anda memainkan peranan utama (atau sebagai orang yang berkuasa)
- Membayangkan seandainya Anda menjadi seorang pemenang.
- Membuat kemenangan (atau keberhasilan) sebagai jalan hidup.

# PEDOMAN UNTUK MENINGKATKAN N. Pow

## 2. Melalui Proses / Latihan Keperilakuan

- Menjadikan sebagai suatu kebiasaan, sikap tanggap terhadap kehadiran orang lain, yang dapat mempengaruhi orang-orang lainnya dalam interaksi yang sedang berlangsung.
- Berpakaian unik namun serasi untuk menarik perhatian orang lain, efek yang ditimbulkan sama dengan pakaian seragam militer terhadap orang lain.
- Hadapi lingkungan dengan penuh rasa humor.
- Bantulah orang lain.
- Perhatikan kebutuhan orang lain dan bantulah mereka memenuhi / memuaskan kebutuhan mereka.
- Berkecimpunglah dalam kegiatan-kegiatan umum dan sosial.
- Ambil peran sebagai pemimpin dalam organisasi Anda atau dalam tugas-tugas Anda.

# Breakout Room & Presentasi:

Berbagai tantangan terhadap motivasi diri dan bagaimana mengelolanya

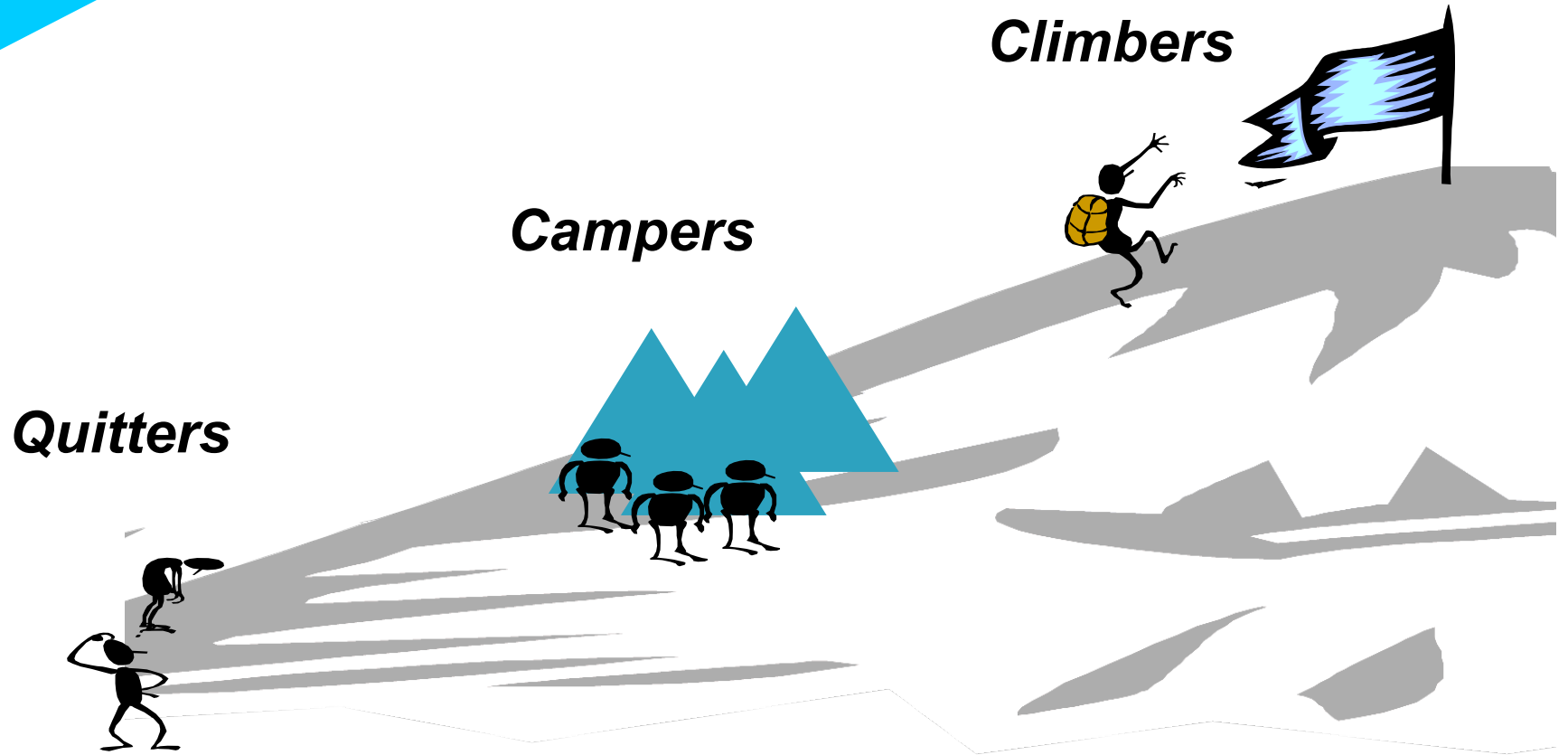
# AQ ( Adversity Quotient)

Kemampuan seseorang untuk menghadapi, masuk dan mengatasi “*adversity*” ( kesulitan, kesengsaraan, kemalangan, kerepotan)

3

tipe orang berdasar respon menghadapi adversity :

- *Climbers*
- *Campers*
- *Quitters*



**Quitters**

**Campers**

**Climbers**

# High Adversity Quotient

## TIGA KATEGORI

**CLIMBERS**

**DIGERAKKAN OLEH TANTANGAN  
DAN INGIN MENJADI BAGIAN  
YANG PENTING DALAM  
PEKERJAAN ATAU HUBUNGAN  
MEREKA**

**CAMPERS**

**MELAKSANAKAN FUNGSI DASAR  
TAPI TIDAK MENUNJUKKAN  
KECEPATAN, KAPASITAS DAN  
KEMAMPUAN YANG SAMA SEPERTI  
YANG PERNAH MEREKA LAKUKAN**

**QUITTERS**

**SERING MENYESALI DAN  
TERTEKAN MENGENAI  
NASIB**

# Ciri Quitter

- Memilih untuk keluar, menghindari kewajiban, mundur dan berhenti
- Menghentikan pendakian
- Menolak kesempatan yang diberikan oleh lingkungan
- Mereka mengabaikan, menutupi, meninggalkan dorongan inti untuk merdeka
- Murung, sinis, mati perasaannya (pemarah, frustrasi, menyalahkan orang lain dan membenci orang-orang yang berkembang)

# Ciri Camper

- Mereka pergi tidak seberapa jauh, lalu berkemah “sejauh ini sajalah saya mampu/ingin mendaki”
- Karena bosan, mereka mengakhiri perjalanan
- Mencari tempat datar dan nyaman sebagai tempat bersembunyi
- Mereka melepaskan kesempatan untuk maju, yang sebenarnya bisa dicapai lebih
- Mereka puas diri, tidak mau mengembangkan diri.

# Ciri Climber

- Pemikir yang selalu memikirkan kemungkinan - kemungkinan
- Tidak pernah membiarkan umur, jenis kelamin, ras, cacat fisik/mental atau hambatan lainnya menghalangi pendakian
- Mereka yang tidak menyesali kegagalan, kegagalan adalah pemacu kehidupan mereka
- Mereka pembelajar seumur hidup

# Perbaiki AQ Anda & Kemampuan Anda Untuk Mendaki

## Gunakan metode **LEAD**

- **L**isten → Belajar Mendengarkan
- **E**xplore → Eksplorasi (menggali)
- **A**nalyzed → Analisis
- **D**o → Lakukan sesuatu

**Aktivitas Interim :**  
Lakukan analisis diri terkait  
**aspek & sumber motivasi**  
**pribadi** Anda



# MODUL 6

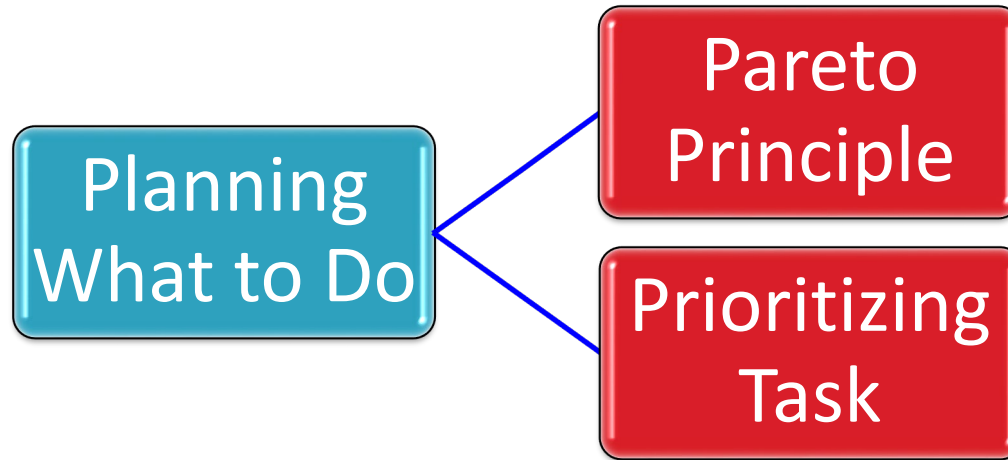
## Personal Management

# **Breakout Room & Presentasi:**

## **Apa saja masalah manajemen waktu Anda?**

# Merencanakan apa yang akan dilakukan


Dikarenakan keterbatasan dari sumber-sumber yang ada, maka kita harus melakukan perencanaan untuk melakukan hal-hal yang paling penting dan memiliki dampak paling besar.



# Prinsip Pareto

20% dari input (waktu, sumber, effort) berpengaruh terhadap 80% output (hasil, penghargaan).

Vilfredo Pareto



If you're Noah, and your ark is about to sink, look for the elephants first, because you can throw over a bunch of cats, dogs, squirrels, and everything else that is just a small animal and your ark will keep sinking. But if you can find one elephant to get overboard, you're in much better shape.

AZ QUOTES

# MASALAH WAKTU

Apa yang menjadi masalah manajemen waktu Anda?

1. ...

2. ...

3. ...





# Teknik Utama: Mengelola Prioritas

- ✓ Prioritas adalah perpaduan antara **kepentingan** dan **waktu** yang tersedia
- ✓ Prioritas ditentukan oleh **sasaran kerja kita**
- ✓ **Penting** tidak sama dengan **mendesak**
- ✓ Pekerjaan yang **tidak mendesak** namun **penting** seringkali **dilupakan**
- ✓ **Dahulukan, sepanjang memungkinkan, pekerjaan yang lebih penting**



# MATRIX PRIORITAS

	PENTING	KURANG PENTING
MENDESAK		
KURANG MENDESAK		

# Teknik Utama: Membuat Daftar Pekerjaan

Tanggal : \_\_\_\_\_

No.	Pekerjaan	Prioritas	Delegasikan?	Deadline?

# Teknik Utama: Mengelola Email

1

- Singkat dan jelas

2

- Kembangkan kebiasaan yang berguna

3

- Manfaatkan teknologi

4

- Segera dibalas



# **Breakout Room & Presentasi:**

Mencoba aplikasi pareto dan  
matrix prioritas

## 8 TEKNIK-TEKNIK TAMBAHAN MANAJEMEN WAKTU

1. Dahulukan yang tidak menyenangkan.
2. Pengisi waktu.
3. 3 macam rencana waktu.
4. Delegasi
5. Mengatasi hambatan.
6. Investasi waktu.
7. Kebiasaan yang berguna.
8. Menangani pekerjaan besar.



## **Tugas:**

Daftarkan hal-hal yang membuat Anda stress di tempat kerja dan bagaimana metode mengatasinya?

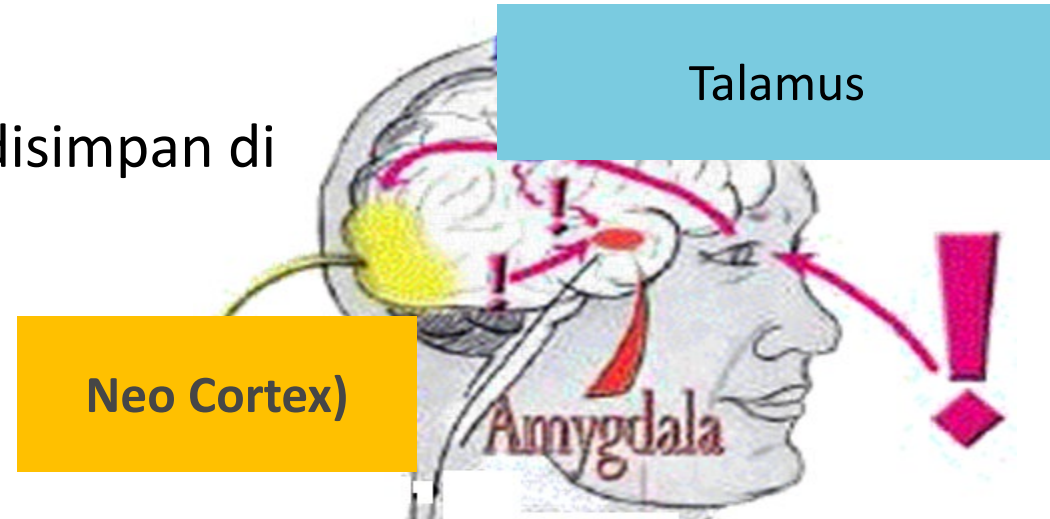


# MODUL 7

## Managing Stress & Personal Emotion

# Mengapa kita memiliki "Respon Emosional"?

Pengalaman emosional kita disimpan di Amygdala



Memori ini akan mempengaruhi bagaimana kita bertindak diluar kesadaran kita

# Apakah Stress itu hal yang buruk?

Stress tidak selalu menjadi hal yang buruk karena bisa memotivas Anda untuk bertindak, tetapi terlalu banyak stress dapat menjadi berbahaya.



# Breakout Room & Presentasi:

Bagikan kepada team Anda apa yang membuat Anda Stress? Apa yang Anda lakukan ketika Stress?

# TIPE STRESS

Acute: Stress yang berhubungan dengan sebuah kejadian tertentu, intens dan berlangsung sebentar.

Chronic distress: Stress berkepanjangan.

Acute episodic distress: Stress sebagai cara hidup



# Pengelolaan Stres:

- Menangani tekanan secara aktif dan efektif
- Memilih tindakan untuk mengelola stres
- Merasa dapat mengendalikan situasi

# Stress diary



# Learn to Say No



# Perfectionism



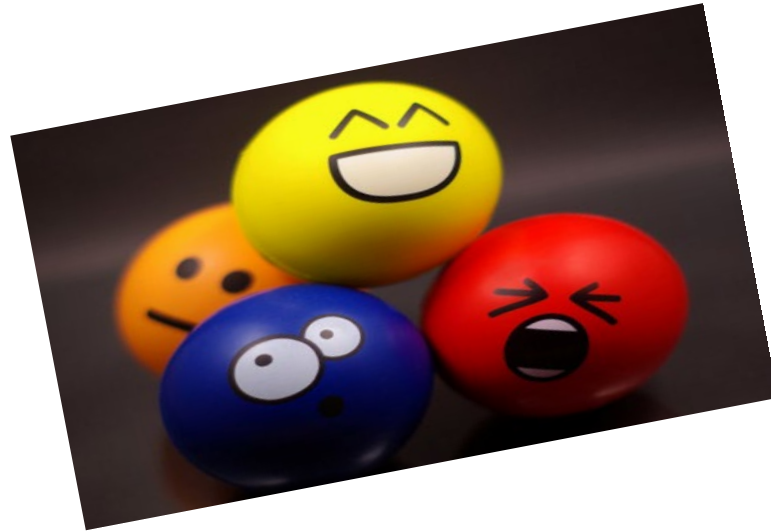
# Sleep Debt



# Exercise



# Stress ball





# **Pengendalian Dorongan Impulse:**

- **Menghentikan dorongan bertindak secara emosional**
- **Jarang bersikap tidak sabar dan lepas kendali**

# Impulse





Seberapa panjang “sumbu emosi” Anda?

A yellow sticky note pinned to a white background with two red pushpins. The note contains two questions and three bullet points.

1. When do I "hulk out"?

- -----
- -----
- -----

2. Why do I "hulk out"?

**Aktivitas Interim:**  
Pikirkan sebuah **kesempatan pengembangan di tempat kerja** masing-masing/masalah yang sulit dipecahkan

  
**CREAT!VE**  
**PR****B****EM**  
**S****OLVING**

## **MODUL 8**

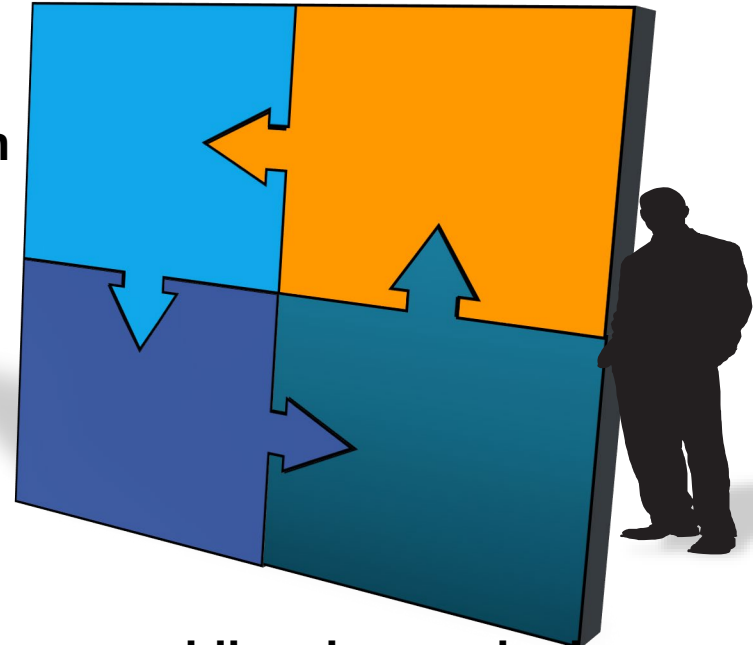
# **Creative Problem Solving & Action Plan**

# Apa arti dari masalah?

**Perbedaan antara kondisi aktual dengan yang diharapkan**

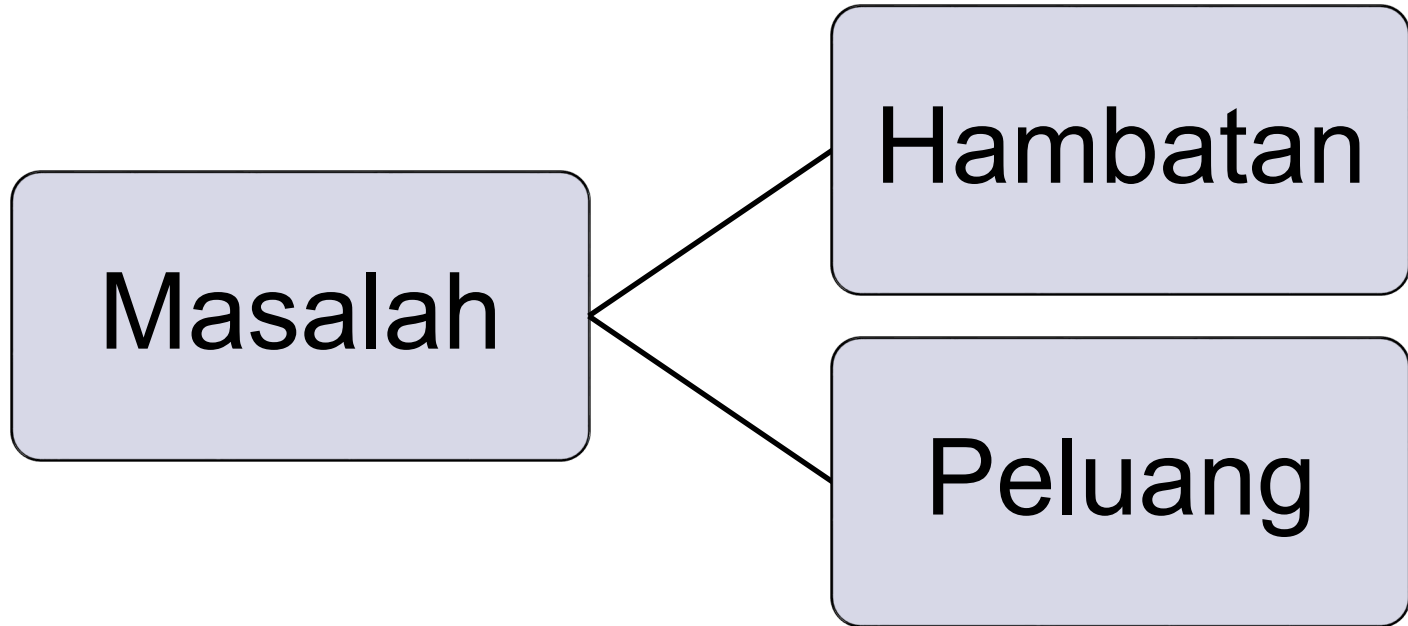


# Problem Solving

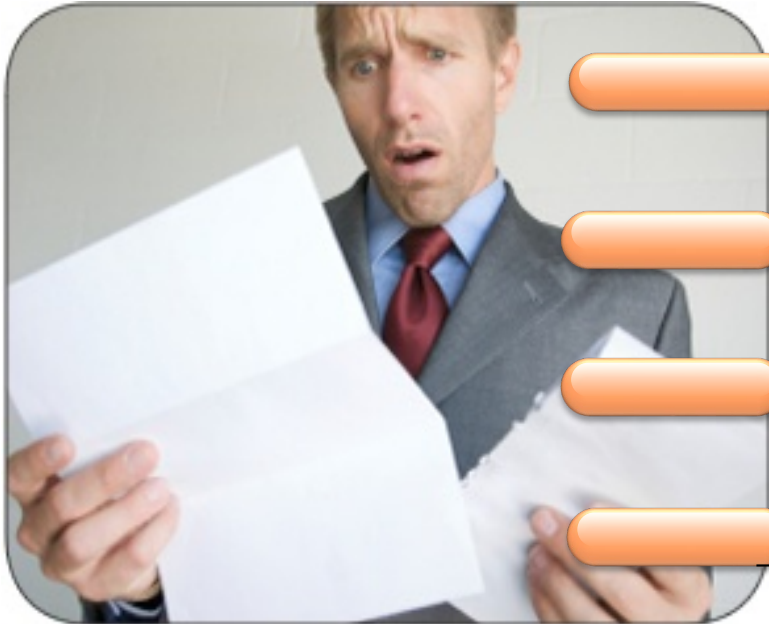


**Proses menghilangkan perbedaan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang aktual**

# Perspektif Masalah



# Di tempat kerja kita mengetahui adanya masalah berdasarkan:



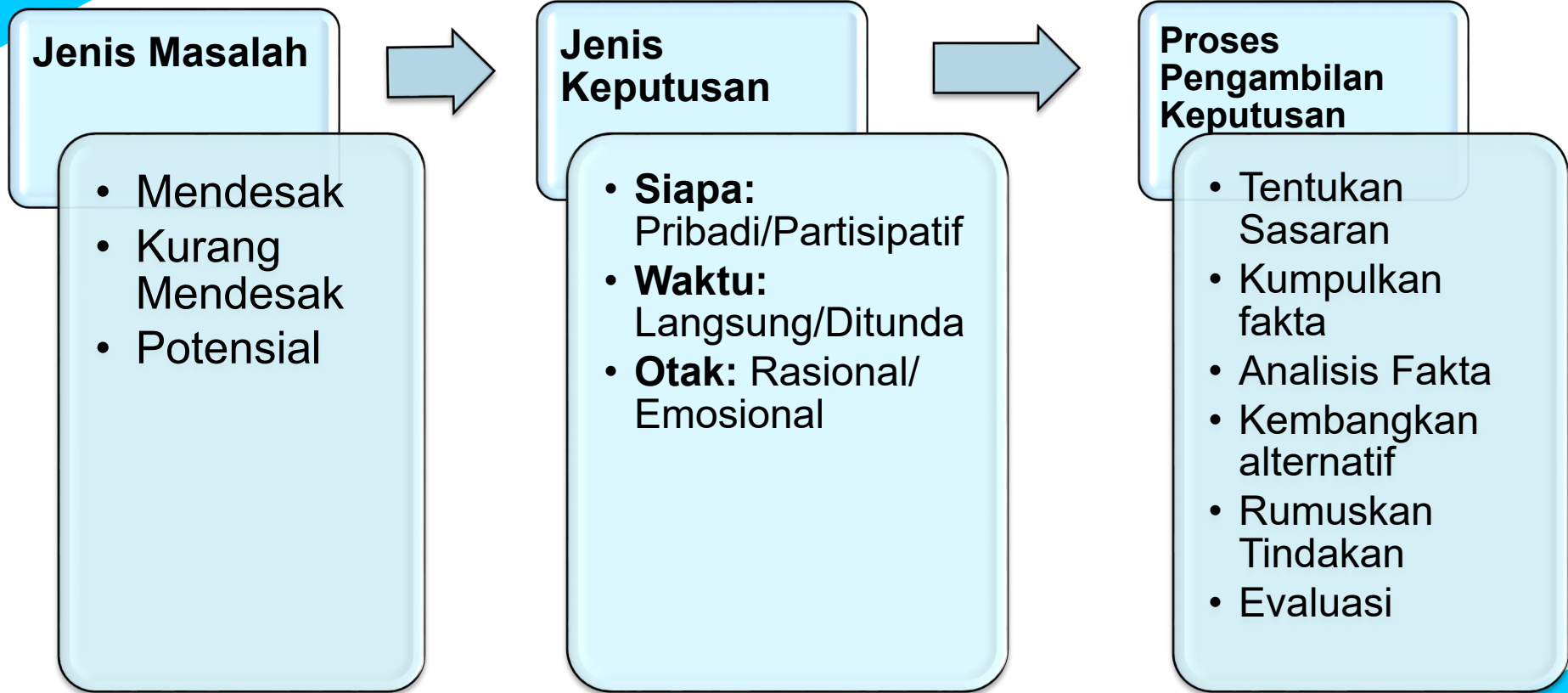
Deviasi dari pengalaman masa lalu

Deviasi dari rencana yang ditetapkan

Dikomunikasikan dari orang lain

Pesaing memiliki kinerja yang lebih baik

# Pengambilan Keputusan Sederhana



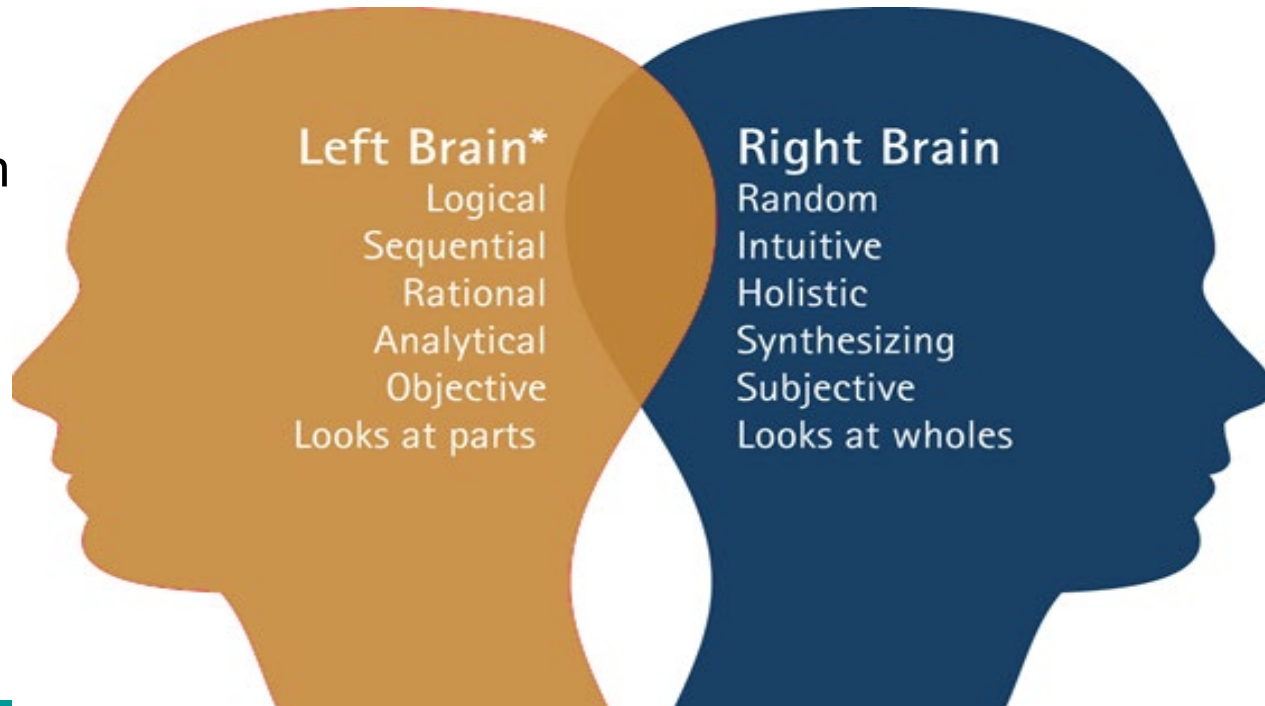
# Breakout Room:

<b>No</b>	<b>Daftar Masalah</b>	<b>Prioritas</b>	<b>Dalam wewenang Anda?</b>

# Paradoks dalam problem solving

Memecahkan masalah menuntut anda untuk memiliki kreativitas dan inovasi, dan disaat yang bersamaan juga memiliki metode, analitis, dan praktis.

Tantangan



# Problem Focus VS Solution Focus

Ketika NASA mulai mengirim astronot ke luar angkasa, mereka menemukan bahwa pulpen tidak bisa bekerja di keadaan nol gravitasi. Dalam rangka menyelesaikan masalah ini, mereka bekerja sama dengan Accenture.

Konsultan tersebut memerlukan 1 dekade untuk mengembangkan pulpen untuk keadaan nol gravitasi, dan menghabiskan dana \$12juta, dan pulpen tersebut bisa bekerja di segala permukaan dan segala rentang suhu, mulai dari dibawah nol derajat sampai 300 derajatcelcius.

**Apa yang dilakukan oleh orang Rusia?**



# Creative Problem Solving

**Suatu proses kreatif untuk mengenali adanya problem, mengidentifikasi problem, mengumpulkan alternatif pemecahan dan memilih yang terbaik.**



# ANALISIS MASALAH DAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN

**JENIS MASALAH :**     Mendesak     Kurang Mendesak     Potensial

**A. TUJUAN:**

**B. PERTIMBANGKAN FAKTA-  
FAKTANYA :**

**C. DAFTAR ALTERNATIF TINDAKAN  
YANG DAPAT DILAKUKAN:**

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

**D. KONSEKUENSI SETIAP ALTERNATIF DAN  
ALTERNATIF TERBAIK. HASIL DARI TIAP  
ALTERNATIF TINDAKAN DIPILIH SALAH  
SATU YANG SESUAI DENGAN TUJUAN  
ANDA :**

**E. ACTION PLAN**

**F. EVALUASI**

# SCAMPER

**Substitute.**

- Mengganti dengan yang lain

**Combine.**

- Menggabungkan dengan hal lain

**Adapt.**

- Di adaptasi dari hal lain

**Modify.**

- Dirubah, Diperkecil atau diperbesar

**Put to another use.**

- Digunakan untuk kegunaan yang lain

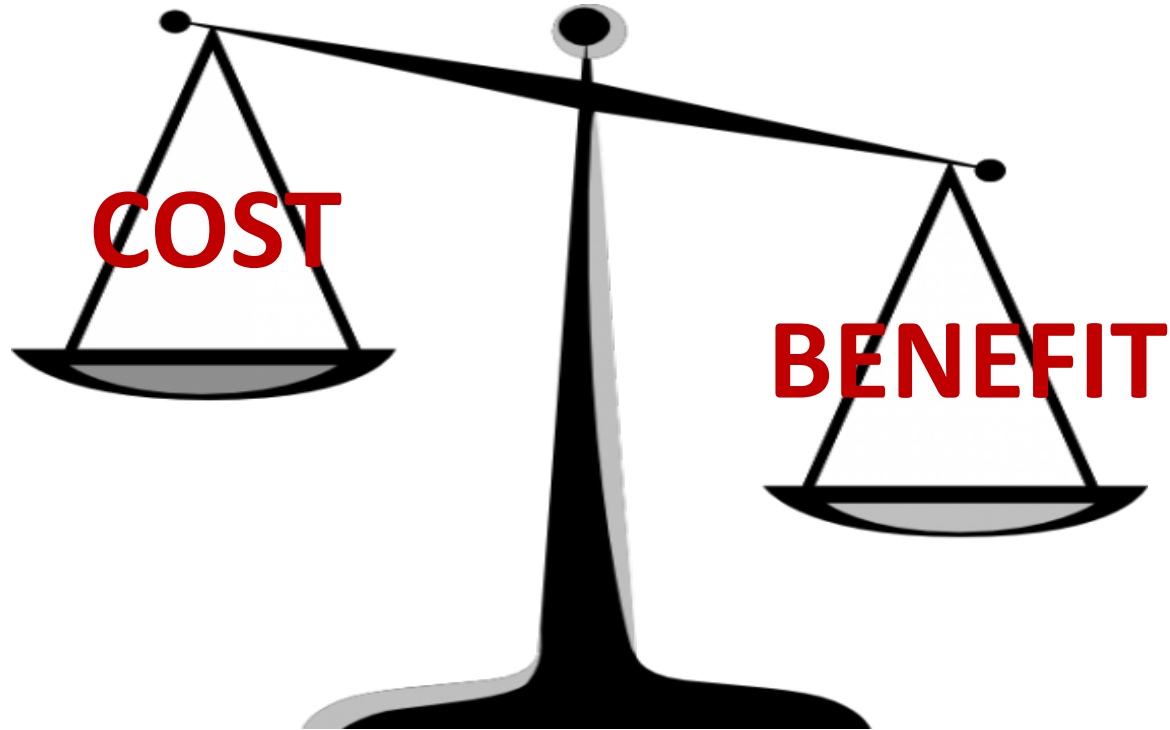
**Eliminate.**

- Ada bagian yang Dihilangkan

**Reverse.**

- Dibalik

# Analisis Alternatif Solusi



# COST

- Biaya
- Investasi:  
Rp, waktu, energi
- Dampak negatif
- Kerugian potensial
- Peluang yang hilang

# BENEFIT

- Manfaat
- Revenue potensial:  
Rp, waktu, energi
- Dampak positif
- Penghematan potensial
- Peluang yang didapat

***Low Cost - High Benefit***

# BREAKOUT ROOM:

**JENIS MASALAH :**     Mendesak     Kurang Mendesak     Potensial

**A. TUJUAN:**

**B. PERTIMBANGKAN FAKTA-FAKTA NYA :**

**C. DAFTAR ALTERNATIF TINDAKAN YANG DAPAT DILAKUKAN:**

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

**D. KONSEKUENSI SETIAP ALTERNATIF DAN ALTERNATIF TERBAIK. HASIL DARI TIAP ALTERNATIF TINDAKAN DIPILIH SALAH SATU YANG SESUAI DENGAN TUJUAN ANDA :**

**E. ACTION PLAN**

**F. EVALUASI**

# TUGAS:

Terapkan format pemecahan masalah yang dipelajari di sesi ini untuk mencari solusi terbaik untuk masalah di divisi Anda