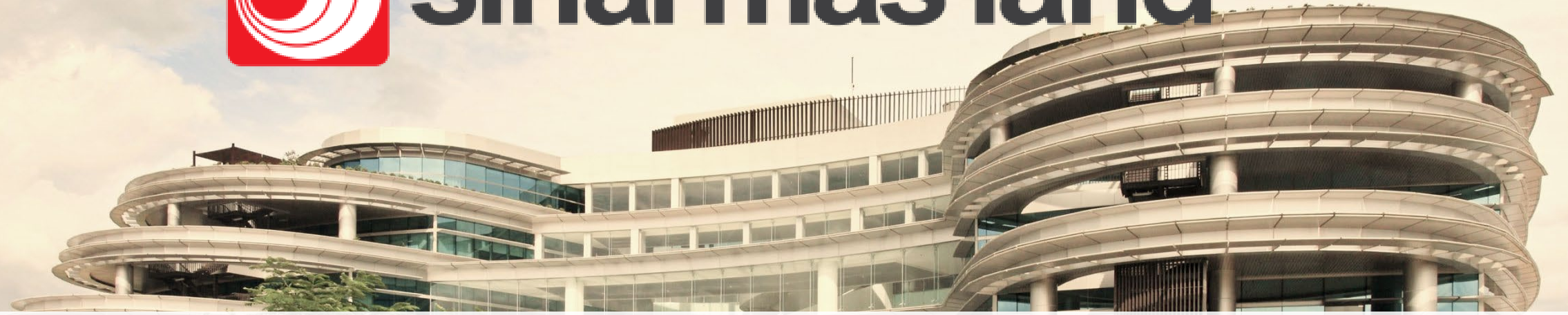




sinarmas land



***TRAINING:
SUPERVISOR DEVELOPMENT PROGRAM
2026***



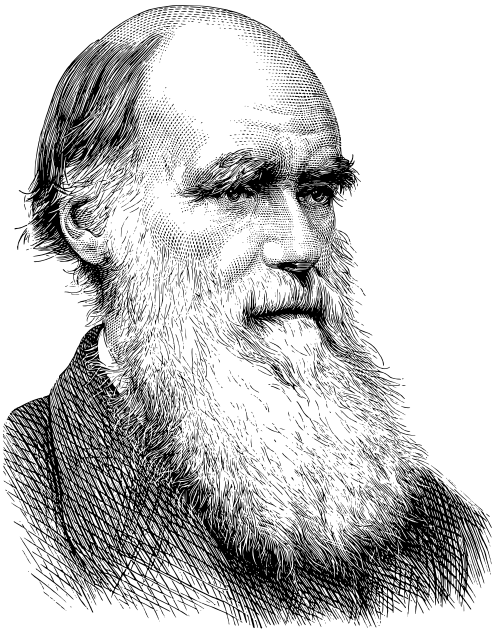
Purpose Driven Leadership

MODUL 1

Target Competency: Creating Purpose, Growing Value



PERUBAHAN



Bukan orang yang paling kuat ataupun yang paling pintar yang mampu bertahan, melainkan orang-orang yang paling baik dalam mengelola perubahan.

- Charles Darwin -

REAL ESTATE INDUSTRY OUTLOOK

Indonesia Trend

1. Program Pembangunan Tiga Juta Rumah
2. Peningkatan daya beli terhadap rumah layak huni
3. Insentif Pajak dan Kebijakan Proaktif
4. Properti Terjangkau



Dunia terus berubah:

- Industri properti semakin kompetitif
- Meningkatnya tekanan ekonomi & daya beli
- Digitalisasi & perubahan perilaku customer

Perusahaan
membutuhkan **pemimpin**
yang bisa menjadi
penunjuk arah bagi para
anggota teamnya,
ditengah **perubahan dan**
ketidakpastian.



PEMIMPIN DI ORGANISASI

① Top Manager



② Middle Manager



③ Operational Manager



④ Staff/Operator



POSISI SUPERVISOR

Sebagai Section Head / Supervisor, Anda harus:

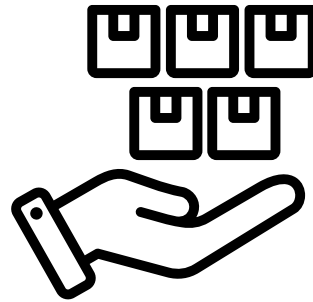
- ▶ Memahami posisi Anda sebagai **operational manager**
- ▶ Memahami bahwa posisi Anda sudah berada dalam **segitiga manajerial**



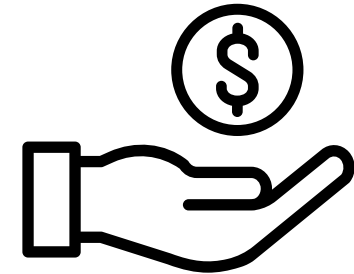
SASARAN SUPERVISOR



Kualitas



Kuantitas



Biaya yang
Efisien

Untuk mampu mencapai sasaran, Anda perlu **mengembangkan** kemampuan mengelola **diri sendiri** dan **orang lain**.

Sebagai Supervisor, Anda bisa merasa tertarik ke 2 arah:

- Target vs People
- Hasil cepat vs proses yang benar
- Tekanan atasan vs kebutuhan tim

***Kalau hanya mengandalkan target & instruksi...
apakah cukup?***

Purpose-Driven Leadership

Purpose-Driven Leadership adalah...

Kemampuan seorang pemimpin untuk:

- Tetap **jelas arah** di tengah tekanan & perubahan
- Menghubungkan **pekerjaan dengan makna**
- Menggerakkan orang bukan hanya dengan instruksi, tapi dengan **alasan yang kuat**



Semua dimulai dari diri sendiri

Sebelum memimpin orang lain,
pemimpin perlu memahami:

“Apa yang penting buat saya?”
“Saya menjadi pemimpin untuk apa?”



Dari Self → Purpose → Impact



Self-Affirmation (Values)

→ Apa yang penting buat saya?

Purpose in Life (Direction)

→ Saya hidup untuk apa?
Atau jika Anda pemimpin:
“Saya memimpin untuk apa?”

Purposeful (Action)

→ Bagaimana saya
menggunakan diri terbaik saya
untuk memenuhi purpose saja?

Value adalah Kompas

- Value terlihat saat kondisi tidak ideal
- Value mempengaruhi cara Anda mengambil keputusan



Jika value adalah “apa yang penting bagi Anda”
maka purpose adalah “arah Anda memimpin orang lain”



LEADING MYSELF FOR CONTINUOUS GROWTH

MODUL 2

**Target Competency: Building Capability,
Creating Purpose**



MINDSET

Ide dan sikap yang digunakan seseorang dalam menghadapi suatu situasi, terutama ketika situasi tersebut dipandang sulit untuk diubah.

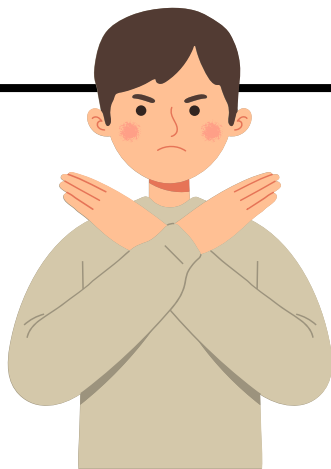


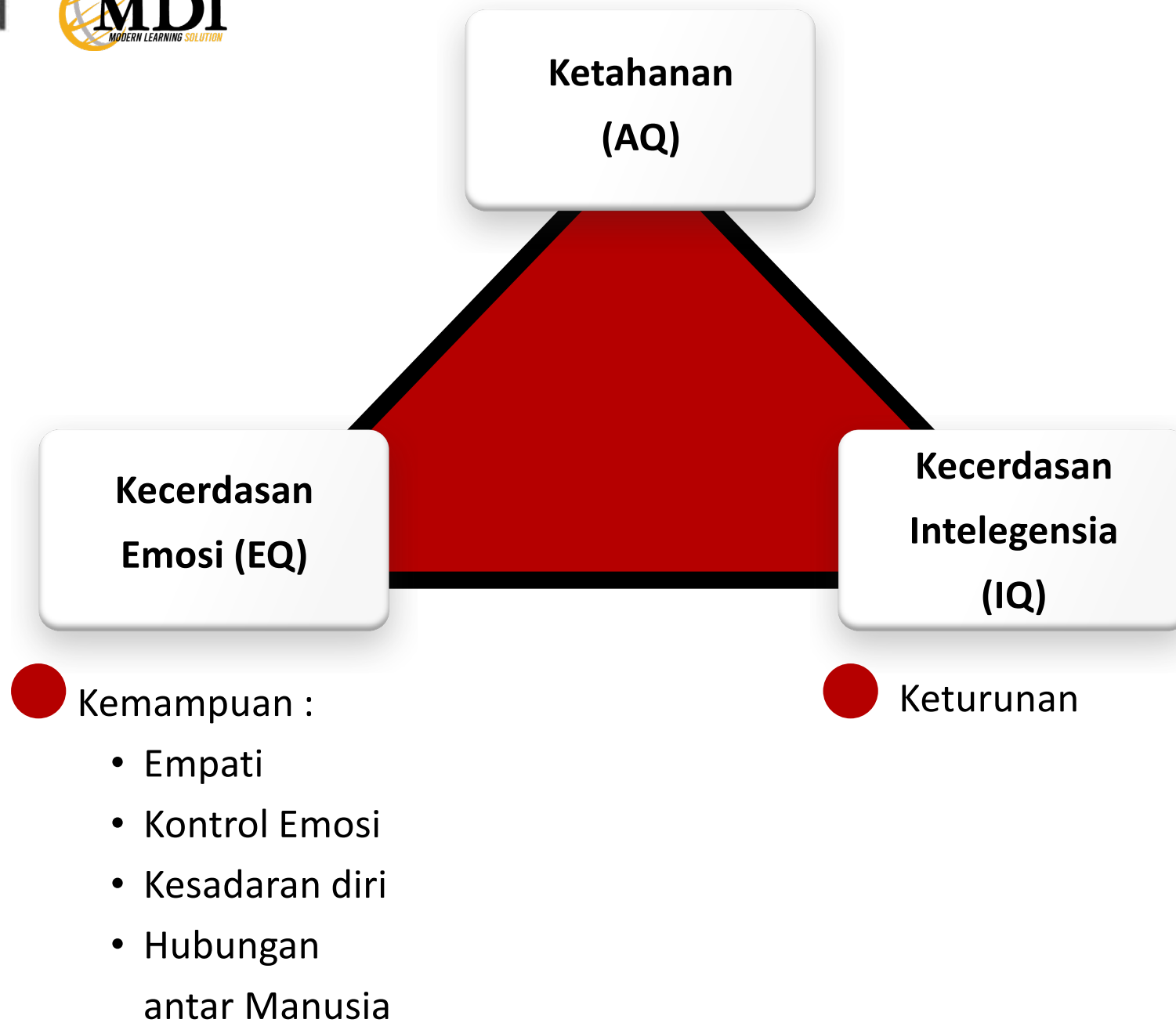
FIXED VS GROWTH MINDSET

FIXED	GROWTH
• Kecerdasan statis seperti batu • Anda bisa memilikinya saat Anda lahir atau tidak	• Kecerdasan bisa dikembangkan • Tidak ada seorang pun yang dilahirkan dengan mengetahui segalanya... Anda harus BELAJAR apa yang ingin Anda ketahui atau mampu lakukan

THE POWER OF YET

Saya tidak pandai bernegosiasi	Saya BELUM mengerti keuangan
Saya tidak kreatif	Saya BELUM bisa mendesain strategi
Saya lambat dalam berhitung	Saya BELUM bisa memberikan <i>coaching</i>





AQ (ADVERSITY QUOTIENT)



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

PERBAIKI AQ ANDA & KEMAMPUAN ANDA UNTUK MENDAKI

Gunakan metode **LEAD**

Listen



Belajar mendengarkan respon terhadap adversity

Explore



Eksplorasi (menggali) penyebab dan pertanggung jawaban adversity

Analyzed



Analisis semua bukti

Do



Lakukan sesuatu untuk berubah

PERSONAL EFFECTIVENESS

MODUL 3

Target Competency: Driving Performance, Building Capability



BEBERAPA KESALAHAN UMUM DALAM MENGELOLA WAKTU

- ▶ Tidak mengikuti rencana yang sudah dibuat
- ▶ Tidak menetapkan goal pribadi
- ▶ Tidak membuat prioritas
- ▶ Gagal dalam mengelola gangguan
- ▶ Menunda
- ▶ Terlalu banyak yang dikerjakan
- ▶ Berusaha terlihat 'sibuk'
- ▶ Multitasking
- ▶ Tidak beristirahat
- ▶ Tidak efektif dalam menjadwalkan pekerjaan

TEKNIK-TEKNIK UTAMA MANAJEMEN WAKTU



Prioritas

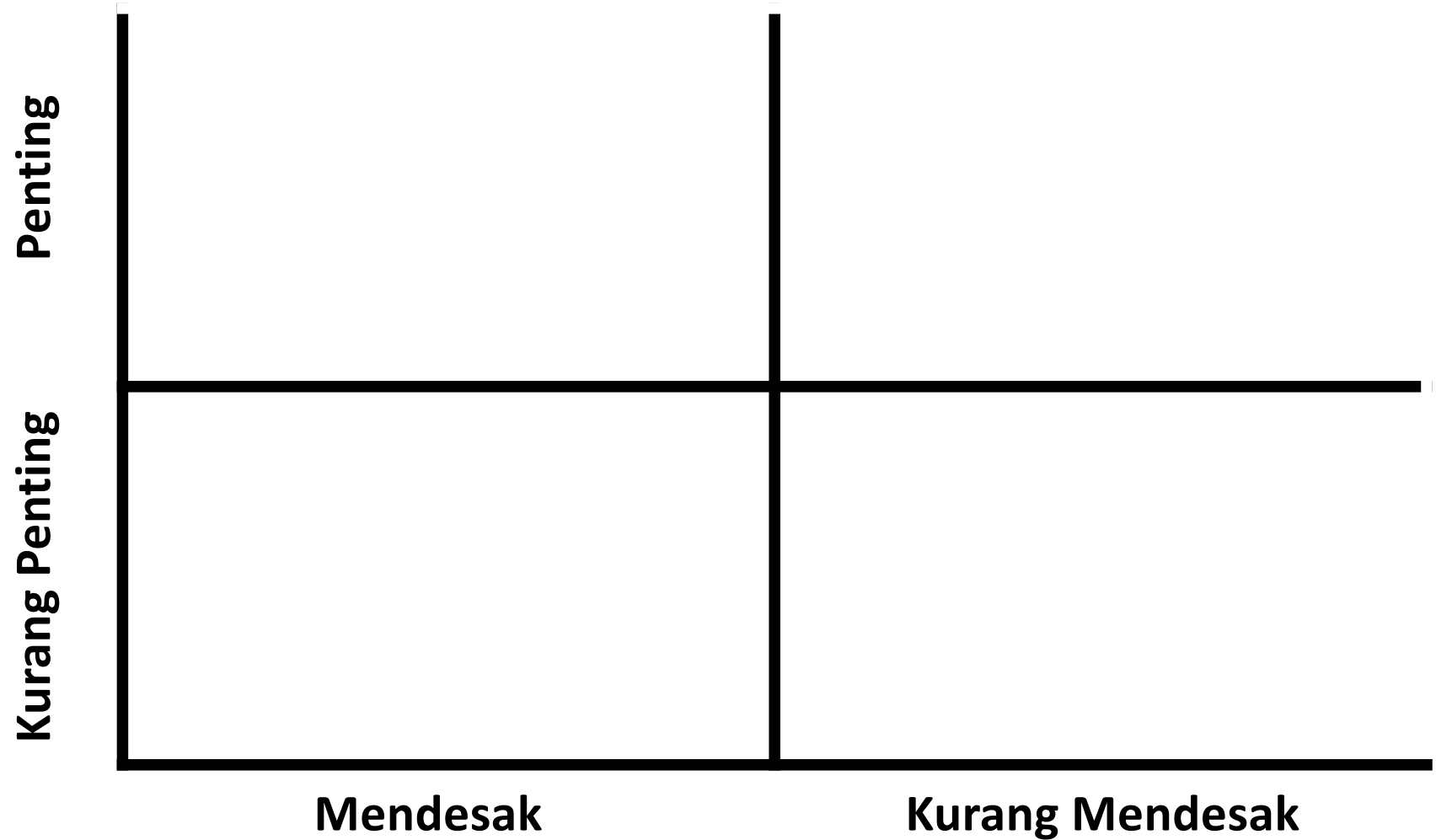


**Daftar
Pekerjaan**



Email/File

MATRIX PRIORITAS



TEKNIK UTAMA: MEMBUAT DAFTAR PEKERJAAN

Tanggal: _____

No.	Pekerjaan	Prioritas	Delegasikan?	Deadline?

TEKNIK UTAMA: MEMBUAT DAFTAR PEKERJAAN

Tanggal: _____

No.	Pekerjaan	Prioritas	Delegasikan?	Deadline?

TEKNIK UTAMA: MEMBUAT DAFTAR PEKERJAAN

Periode : _____ s/d _____

No.	Pekerjaan	Prioritas	Delegasikan?	Deadline?
1	Meeting dengan div.head	2	Tidak	Jumat
2	Inspeksi pekerjaan xxxx yang dilakukan kontraktor	3	Ya - Pak Bram	Kamis

DAILY ACTION PLAN

Day: _____

Date: _____

Floating Task yang HARUS dikerjakan hari ini			Catatan, Ide, Peningat, Pesan, dll, yang muncul
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
Fixed Task atau Janji atau Tugas yang anda mau buat menjadi fixed task			
			Floating Task atau Pengisi waktu yang DAPAT atau HARUS dilakukan hari ini
8.00			
8.30			
9.00			
9.30			
10.00			Manusia: _____
10.30			
11.00			
11.30			Telepon : _____
12.00			
12.30			
1.00			Kertas kerja: _____
1.30			
2.00			
2.30			
3.00			
4.00			



sinarmas land



EMPATHY & WORK INTERACTION

MODUL 4

Target Competency: Influencing, Collaborating



Salah satu cara untuk **membangun jaringan** adalah dengan mengetahui dan memahami **gaya kepribadian** mereka



MENGENAL GAYA KEPRIBADIAN

Tertutup



1

2

3

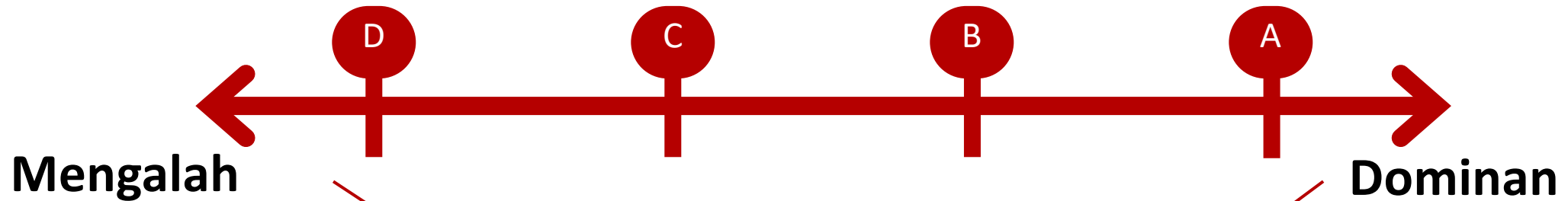
4

Terbuka

- Mengendalikan perasaan
- Berdasarkan fakta / logika
- Orientasi pada tugas, bukan manusia
- Serius, formal
- berjarak
- Spesifik dan tepat
- Susah ditebak

- Memperlihatkan dan mengungkapkan perasaan
- Menggunakan opini dan intuisi
- Orientasi pada manusia, bukan tugas
- Hangat, bersahabat dan santai
- Tidak formal dan personal
- Orientasi pada persahabatan
- Mudah ditebak

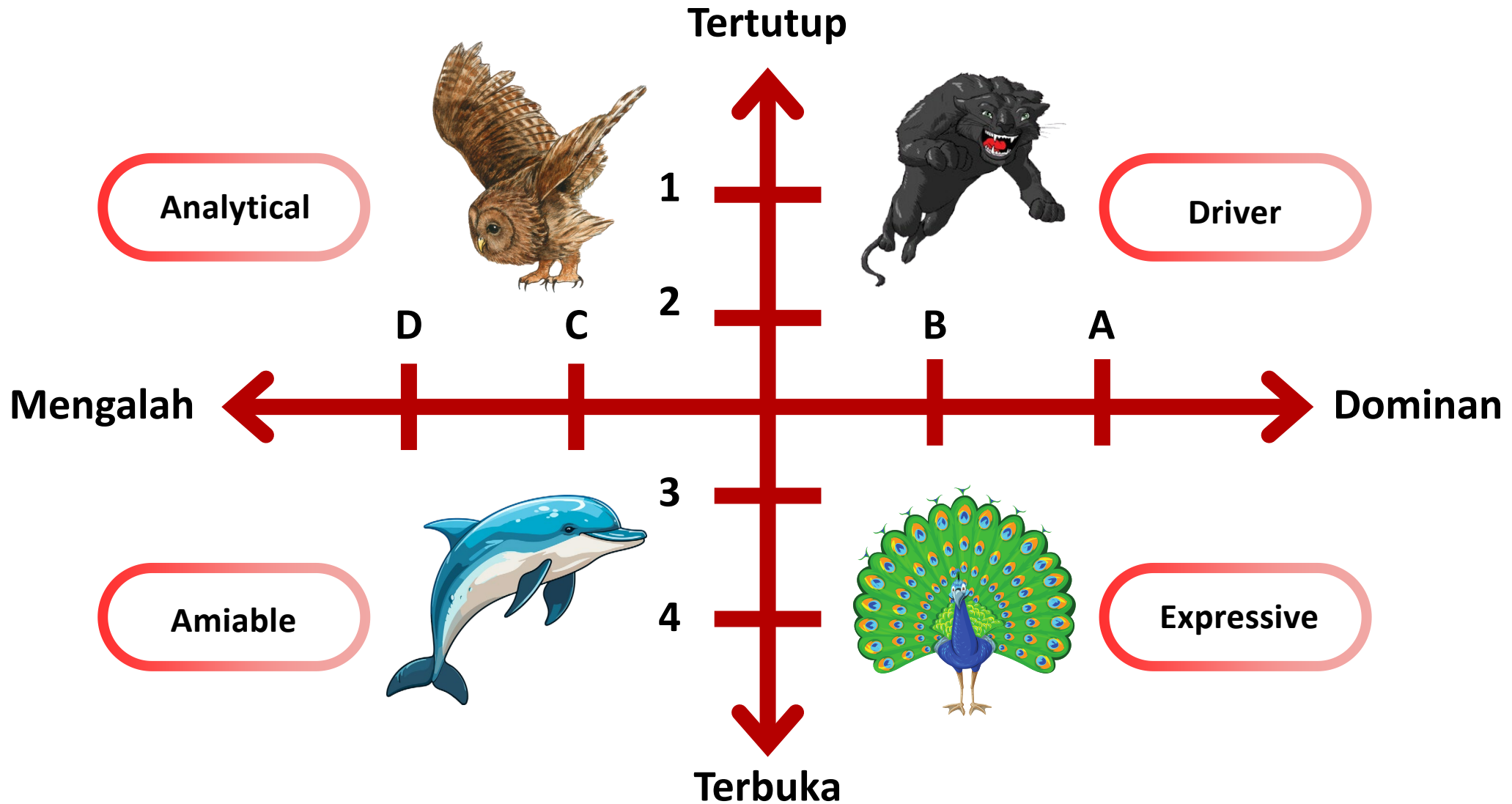
MENGENAL GAYA KEPRIBADIAN



- Diam
- Tidak suka mengemukakan perasaan atau pendapat
- Bertanya bukan memerintah
- Lambat, lembut
- Bermain dalam kelompok
- Kooperatif
- Suportif

- Langsung
- Berani memutuskan
- Memerintah – bukan bertanya
- Cepat, keras
- Yakin
- Tidak sabar
- Asertif

GAYA KEPERIBADIAN



DRIVER



- Mampu menyelesaikan, mampu memutuskan
- Pekerja keras, kompetitif dan pengambil resiko
- Mampu menghadapi situasi sulit
- Menerima perubahan sebagai tantangan pribadi
- Berorientasi pada tindakan dan hasil
- Menuntut
- Cenderung memerintah bukan bertanya
- Menginginkan kendali
- Tidak sabar & level toleransi rendah

Anda dapat menjadi lebih efektif, jika:

- Lebih sabar
- Tidak terlalu berterus terang – Mengajukan lebih banyak pertanyaan
- Latihlah pendekatan Anda – Perhatikan bahasa tubuh Anda dan lebih memotivasi partisipasi orang lain dalam percakapan

EXPRESSIVE



- Kreatif
- Menyenangkan, mempesona, persuasif
- Ambisius
- Vokal, Spontan
- Lucu
- Menularkan antusiasme dan sikap yang positif
- Mudah untuk memberikan feedback yang positif
- Mencari pengakuan
- Tidak terorganisir
- Tidak sabar
- Kurang teliti

Anda dapat menjadi lebih efektif, jika:

- Lebih memperhatikan kebutuhan orang lain
- Lebih terorganisir
- Perhatian pada detail

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

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

Empathy in Leadership

Empati adalah kemampuan untuk:

- Memahami perspektif orang lain
- Merasakan apa yang mereka rasakan
- Menunjukkan bahwa kita peduli



3 Types of Empathy (Daniel Goleman)

- 1. **Cognitive Empathy** → memahami cara berpikir orang
- 2. **Emotional Empathy** → merasakan emosi orang
- 3. **Compassionate Empathy (Concern)** → terdorong untuk membantu

Tipe	Contoh
Cognitive	“Saya paham kenapa Anda melihat ini sebagai risiko.”
Emotional	“Kelihatannya ini cukup bikin Anda frustrasi .”
Concern	“Apa yang bisa saya bantu supaya ini lebih ringan?”

Hear – Feel – Ask

1. **Hear** → dengarkan & ulang inti pesan
2. **Feel** → acknowledge perasaan
3. **Ask** → tanyakan kebutuhan / next step



Empathy + Style = Effective Work Interaction

Style	Hear (Bagaimana Mendengar)	Feel (Bagaimana Memvalidasi)	Ask (Bagaimana Membantu)
Analytical	Tangkap fakta, data, dan alur logika	Validasi pemikiran & analisis	Membantu berpikir lebih tajam & menemukan akar masalah
Amiable	Dengarkan dengan penuh perhatian & kesabaran	Validasi perasaan & hubungan	Membantu dengan dukungan & rasa aman
Driver	Tangkap inti masalah secara cepat & langsung	Acknowledge situasi secara singkat	Membantu menentukan aksi tercepat & paling efektif
Expressive	Tangkap ide, energi, dan antusiasme	Validasi emosi dengan respons yang hidup	Membantu memfokuskan ide & menentukan prioritas

LEADING OTHERS

MODUL 5

Target Competency: Collaborating, Influencing



KOMPONEN KEPEMIMPINAN SITUASIONAL

GAYA KEPEMIMPINAN DIPADUKAN DARI

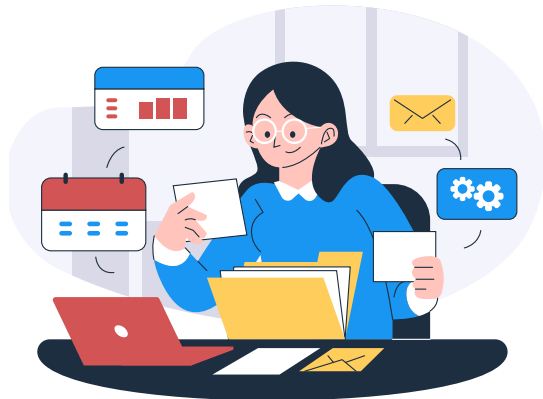


**Orientasi Tugas
Pemimpin**



**Orientasi Hubungan
Pemimpin**

ORIENTASI TUGAS & ORIENTASI HUBUNGAN



Orientasi Tugas

- Menjelaskan aktivitas setiap anggota
- Berupaya menetapkan pola organisasi, saluran komunikasi, dan cara penyelesaian pekerjaan dengan rinci dan jelas
- Terlihat dari frekuensi kontrol yang dilakukan



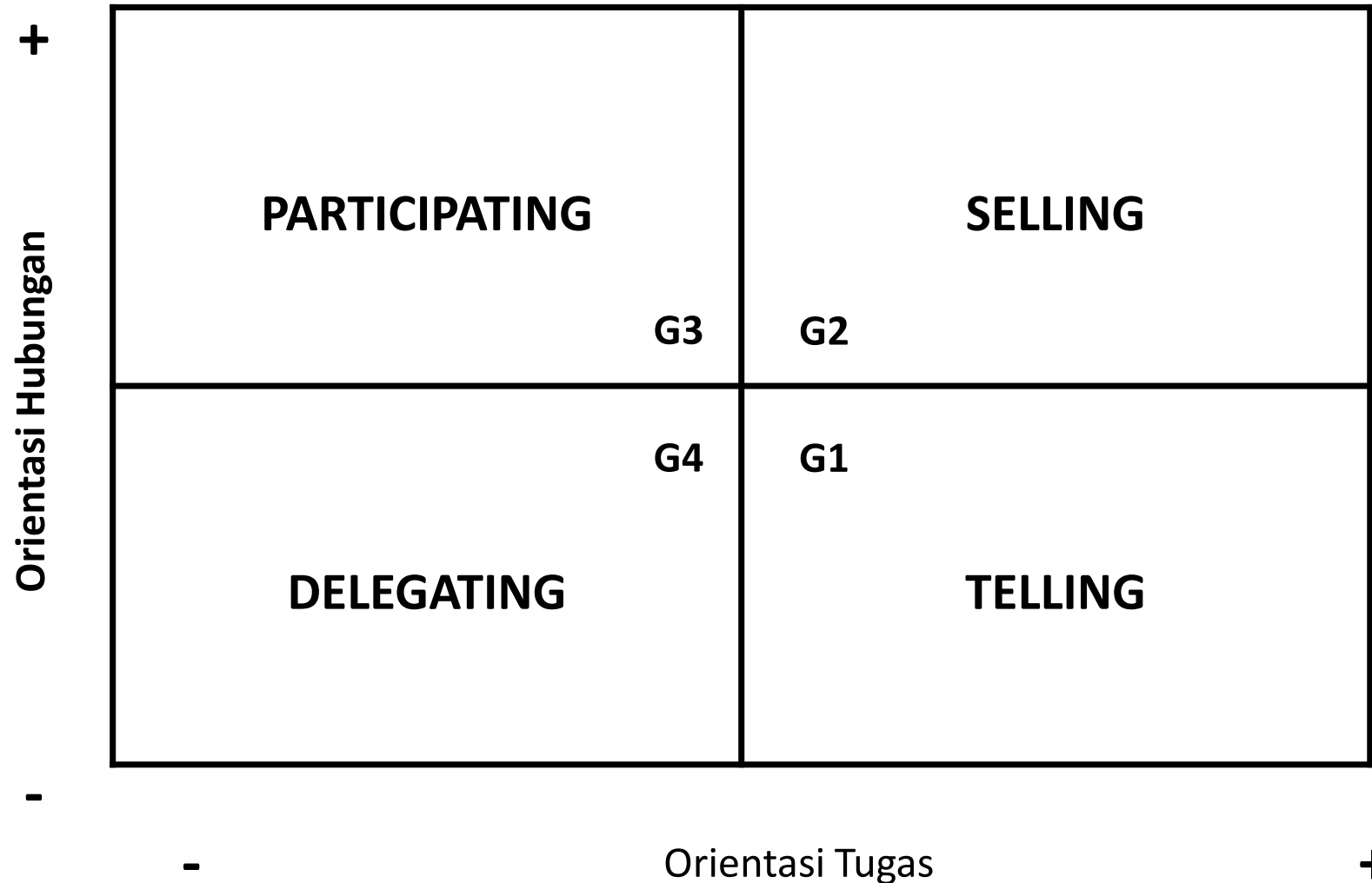
Orientasi Hubungan

- Membuka lebar saluran komunikasi
- Menyediakan dukungan sosio-emosional

GAYA POKOK PERILAKU PEMIMPIN

Orientasi Hubungan	Tinggi	Tugas Rendah Hubungan Tinggi	Tugas Tinggi Hubungan Tinggi
	Rendah	Tugas Rendah Hubungan Rendah	Tugas Tinggi Hubungan Rendah
		Rendah	Tinggi
		Orientasi Tugas	

GAYA KEPEMIMPINAN



G = Gaya Kepemimpinan

TELLING / G1

Perilaku pemimpin yang **menetapkan** peranan dan **memberitahukan** orang-orangnya tentang **apa, bagaimana, kapan, dan dimana** melakukan berbagai tugas.



SELLING / G2

Perilaku pemimpin yang melakukan **komunikasi** dua arah, memberikan **penjelasan**, dan berusaha agar secara psikologis pengikutnya “**turut andil**” dalam perilaku yang diinginkan.



PARTICIPATING / G3

Perilaku pemimpin yang berbagi tanggung jawab dengan pengikut, peranan utama pemimpin dalam gaya ini adalah untuk **memudahkan** dan **berkomunikasi**



DELEGATING / G4

Perilaku pemimpin yang kemungkinan masih mengidentifikasi masalah, tetapi **tanggung jawab** untuk melaksanakan rencana **diserahkan** kepada pengikutnya



TINGKAT PENGEMBANGAN BAWAHAN



TIPE M1

Keahlian



Pengetahuan



Sikap



Memerlukan

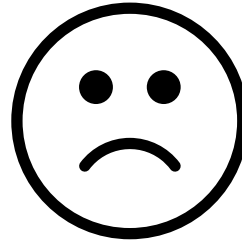
- Tujuan yang jelas, Kejelasan mengenai perannya
- Informasi, Arahan, Pelatihan, Antusiasme dan Inisiatif
- Prioritas, Tenggat waktu, Umpan balik, Tahapan untuk mempelajari dan mempraktekan keterampilan baru

TIPE M2

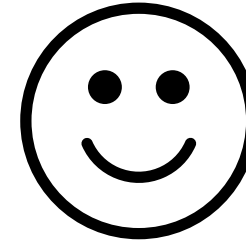
Keahlian



Pengetahuan



Sikap



Memerlukan

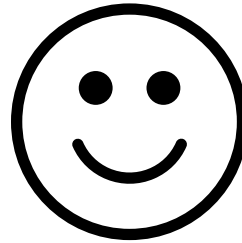
- Tujuan yang lebih jelas, Perspektif (apakah dirinya membuat kemajuan), Umpan balik atas pekerjaannya
- Seseorang untuk membantunya, Pujian atas kemajuannya
- Seseorang untuk menganalisis kesalahan maupun keberhasilannya
- Coaching, kesempatan mengambil keputusan, Masukan dan saran

TIPE M3

Keahlian



Pengetahuan



Sikap



Memerlukan

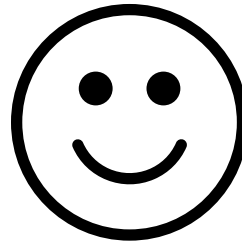
- Forum yang mendengarkan ide dan pendapatnya
- Opini dari pemimpin mengenai idenya
- Sedikit tambahan atas tingkat kepercayaan dirinya
- Bantuan untuk meninjau kinerjanya dan pencapaiannya dengan objektif
- Bantuan dari pemimpin untuk menyelesaikan sesuatu

TIPE M4

Keahlian



Pengetahuan



Sikap



Memerlukan

- Pengakuan dari pemimpin mengenai kontribusinya
- Wewenang yang lebih besar
- Tantangan baru
- Kesempatan untuk berbagi pendapatnya dengan orang lain

TINGKAT KEMATANGAN BAWAHAN

SANTAI Keuntungan: Kemampuannya tidak perlu diragukan. Kerugian: Membuat frustrasi karyawan lain.	BINTANG LAPANGAN Keuntungan: Kualitas kerja yang tinggi, menstimulasi orang lain. Kerugian: Seringkali bukan pemain tim atau mundur menjadi santai.
KARTU MATI Keuntungan: Hampir tidak ada kecuali mau diadakan pengurangan jumlah karyawan. Kerugian: Memakan banyak waktu bagi manajemen, membawa citra negatif.	BANTENG Keuntungan: Disukai tetapi tidak dianggap sebagai pesaing, diandalkan untuk tugas sederhana. Kerugian: Sering membuat banyak kesalahan.

BUILDING EFFECTIVE TEAM

MODUL 6

Target Competency: Collaborating, Inspiring, Influencing



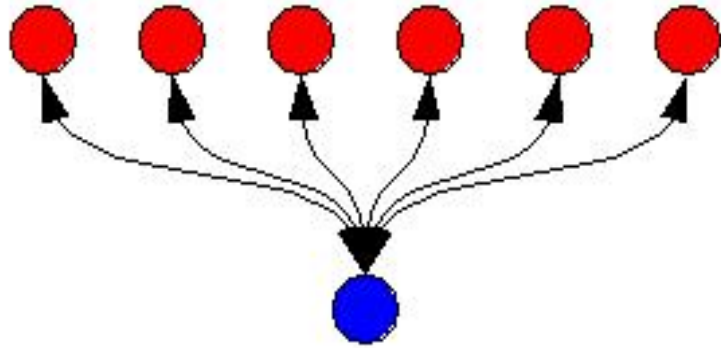
GROUP



VS

TEAM

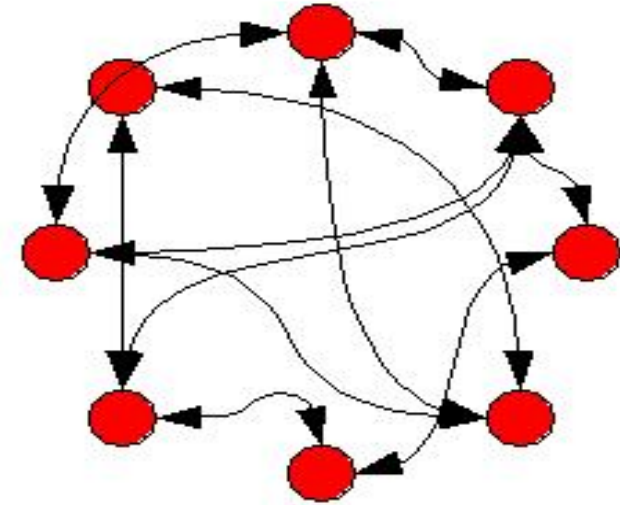




Group

Sekelompok orang yang memiliki sebuah **tujuan** dan **koordinator**.

VS



Team

Sekelompok orang yang **berkomitmen** pada sebuah **tujuan**, dimana **hasil pekerjaan** mereka akan selalu saling mempengaruhi.

Team



Team adalah sekelompok kecil orang yang **keterampilan dan sikapnya saling melengkapi, yang mengejar tujuan bersama dengan *saling berkolaborasi dan berbagi tanggung jawab***

4 Tahap Pembentukan Team Efektif

01

FORMING

Learning about
each other



02

STORMING

Challenging
each other



03

NORMING

Working with
each other



04

PERFORMING

Working as
one



4 Tahap Pembentukan Team Efektif

FORMING

- Memperkenalkan peran dan tugas
- Mengenal anggota team
- Menjelaskan tujuan/visi team
- Fokus pada identitas grup

01

STORMING

- Mengenali resistansi
- Memastikan partisipasi
- Mengelola kompetisi dan konflik
- Mengelola persaingan
- Emosi tinggi

02

NORMING

- Rekonsiliasi
- Terdapat kelegaan, kecemasan yang berkurang
- Anggota terlibat dan mendukung kerja team
- Mengembangkan kohesi

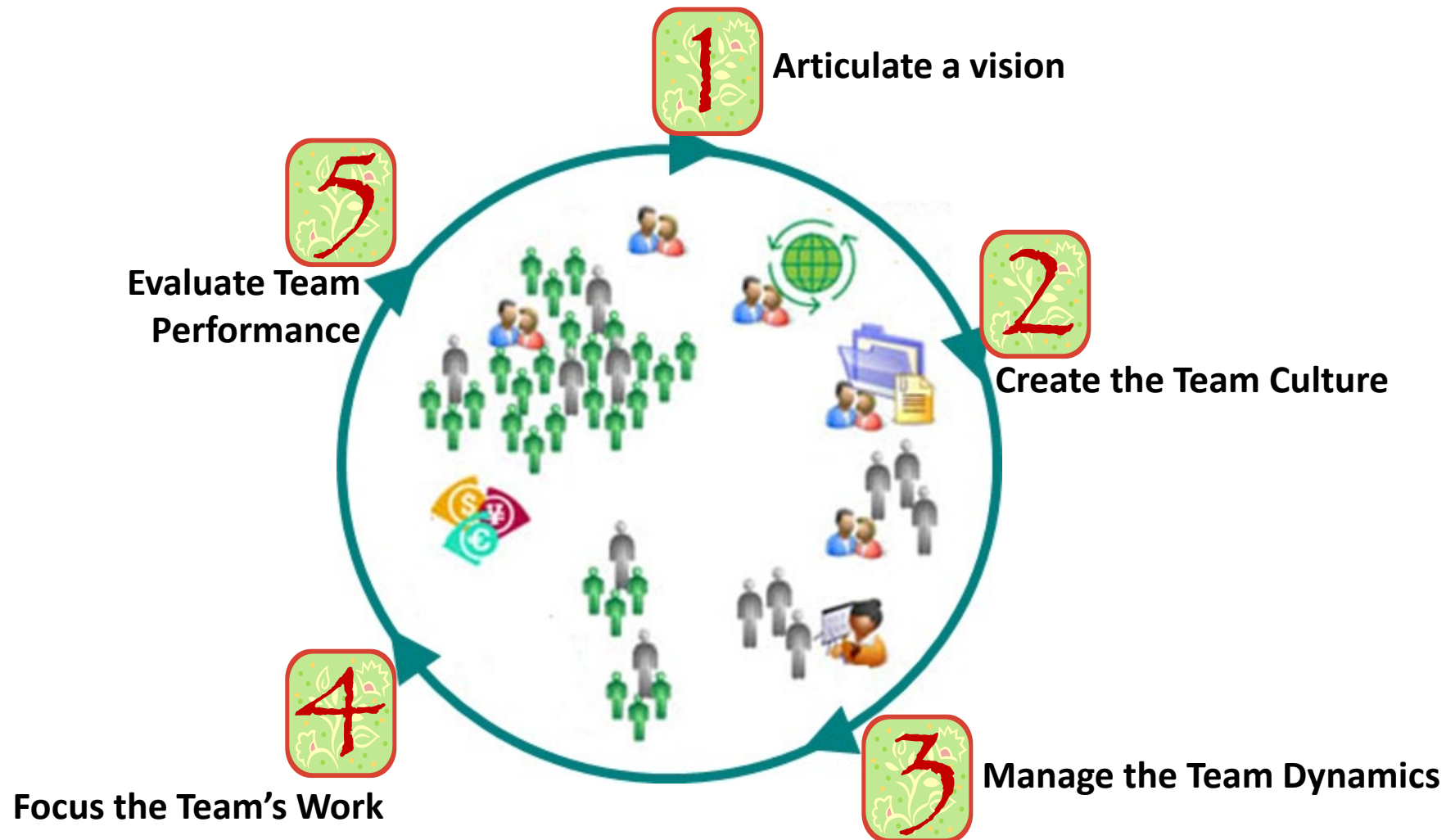
03

PERFORMING

- Mendemonstrasikan rasa saling ketergantungan
- Kinerja atas dasar sistem yang sehat
- Kemampuan sebagai tim untuk menghasilkan efektivitas
- Keseimbangan tugas dan orientasi proses

04

Peran Pemimpin di Berbagai Tahap Pembentukan Team Efektif



Ketika proses tahap pembentukan team ini terganggu, maka akan muncul fenomena yang disebut **dysfunctional team** - team yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya



5 DYSFUNCTION OF A TEAM



5 Dysfunction of Team

Solutions

Absence of Trust

- Memfasilitasi team building
- Menunjukkan keterbukaan (vulnerability)
- Mempromosikan komunikasi terbuka

Fear of Conflict

- Tetapkan aturan bersama untuk debat yang sehat
- Penghargaan terhadap kejujuran
- Mediasi ketidaksepakatan

Lack of Commitment

- Libatkan anggota tim dalam pengambilan keputusan
- Komunisasikan visi dan tujuan tim dengan jelas
- Rayakan pencapaian dan monitor kemajuan.

Avoidance of Accountability

- Tetapkan ekspektasi yang jelas
- Bersikaplah konsisten
- Tetapkan target tim dan buat kemajuan terlihat
- Pimpin dengan memberi contoh

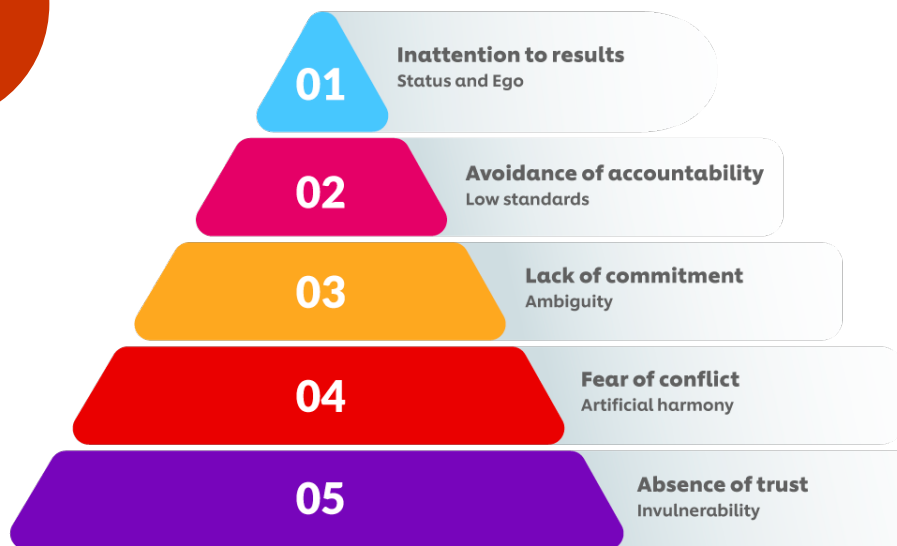
Inattention to Results

- Tetapkan tujuan tim
- Menghargai kesuksesan tim
- Tegaskan kembali pentingnya kesuksesan tim

Semua diawali dari lemahnya TRUST

Ketika di tahap Forming pemimpin tidak menciptakan suasana yang aman dan terbuka, anggota tim menjadi enggan menunjukkan kerentanan atau kelemahan.

Akibatnya muncullah *Absence of Trust*, disfungsi pertama yang membuat hubungan dalam tim bersifat dangkal, minim keterbukaan, dan sulit membangun kolaborasi yang sesungguhnya.



Maister's trust equation

$$T = \frac{\text{Keandalan} + \text{Kredibilitas} + \text{Keterbukaan}}{\text{Orientasi}}$$

Sumber kepercayaan

$$T = \frac{\text{Keandalan} + \text{Kredibilitas} + \text{Keterbukaan}}{\text{Orientasi}}$$

Apa preferensi Anda?

Keandalan dan Kredibilitas

atau

Keterbukaan dan Orientasi

Diskusi:

Bagaimana Anda bisa meningkatkan masing-masing dari empat komponen kepercayaan dengan sedikit mengubah cara Anda bekerja dengan orang lain.

Meningkatkan kepercayaan

Keandalan

Jika Anda mengatakan Anda akan kembali mengabari seseorang – pastikan Anda melakukannya.

Berikan waktu/tanggal tertentu kapan Anda akan menyelesaikan sesuatu.

Selalu perbarui buku harian Anda dan beri tahu semua orang bagaimana mereka dapat menghubungi Anda (panggilan, email, whatsapp, IM, SMS, dll.).

Keterbukaan

Orientasi: Bagikan laporan jujur tentang bagaimana segala sesuatunya berjalan, bersikaplah terbuka tentang proyek rumit, bola yang terlewatkan, dan tenggat waktu yang terlewatkan – ini akan mendorong orang untuk berbagi hal yang sama dengan Anda.

Bermurah hati dengan jawaban Anda – jika seseorang bertanya apa yang Anda lakukan di akhir pekan, sedikit cerita Anda membawa kehangatan daripada jawab “biasa saja, kamu?”.

Kredibilitas

Bersikaplah terbuka dengan saran dan contoh dari apa yang telah Anda lakukan sebelumnya.

Bagikan sumber daya berguna yang mungkin bermanfaat bagi orang lain.

Hubungkan orang-orang dalam jaringan Anda yang mungkin dapat saling membantu.

Orientasi

Siapkan beberapa pertanyaan untuk membantu Anda memeriksa dengan orang-orang pada tingkat pribadi, cobalah untuk mengingat detail jawaban mereka untuk menindaklanjuti saat Anda bertemu mereka lagi.

Tanyakan setelah proyek lain yang terjadi di area bisnis Anda, bahkan lebih baik lagi – tawarkan bantuan, dan pastikan rayakan tonggak dan keberhasilan utama.

CROSS TEAM COLLABORATION

MODUL 7

Target Competency: Collaborating, Driving Performance





“To lead a team is to **serve** it. Success comes from lifting others up, not standing on them.”

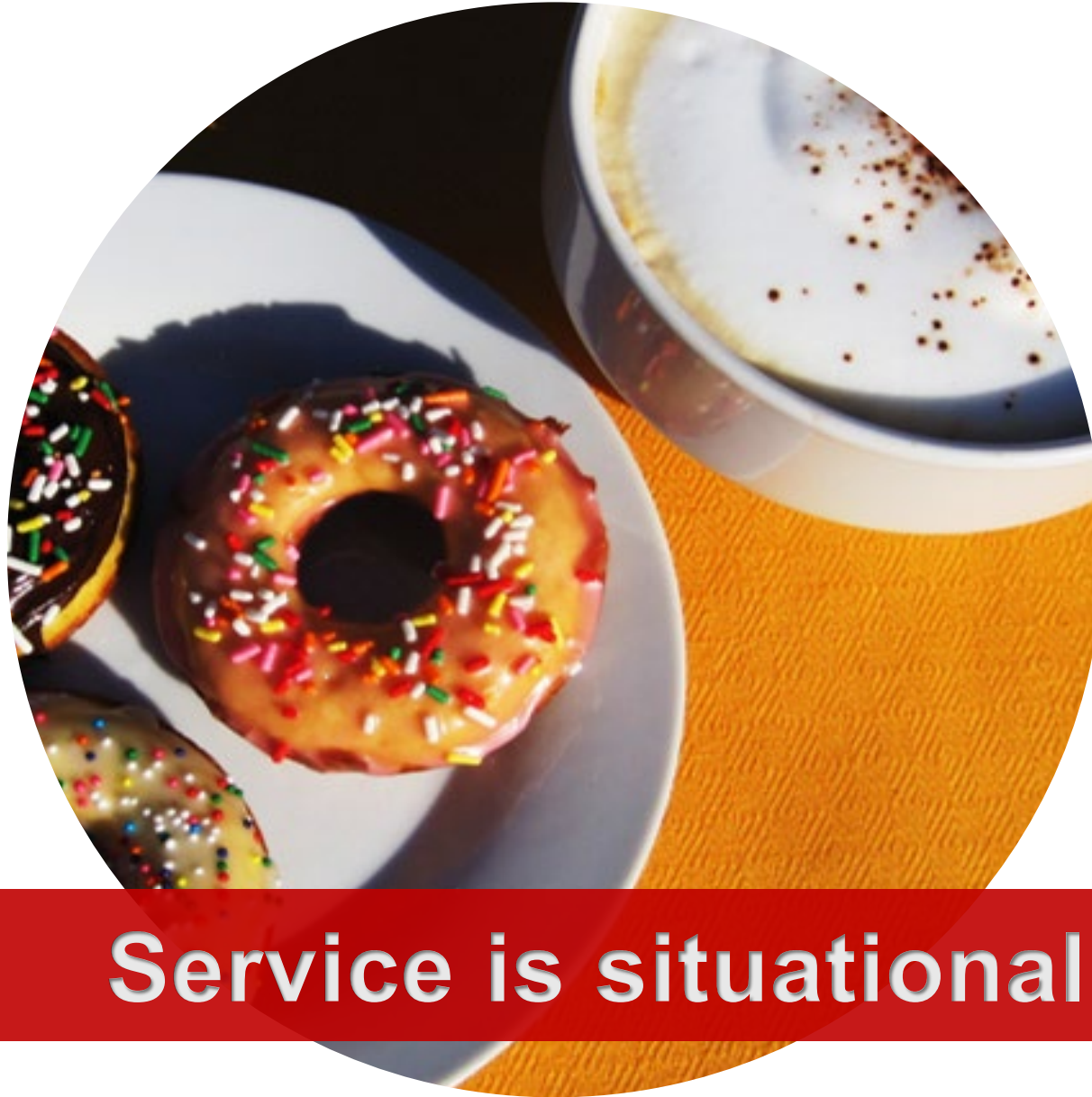
– Simon Sinek

PENGALAMAN DAN HARAPAN





Service is subjective



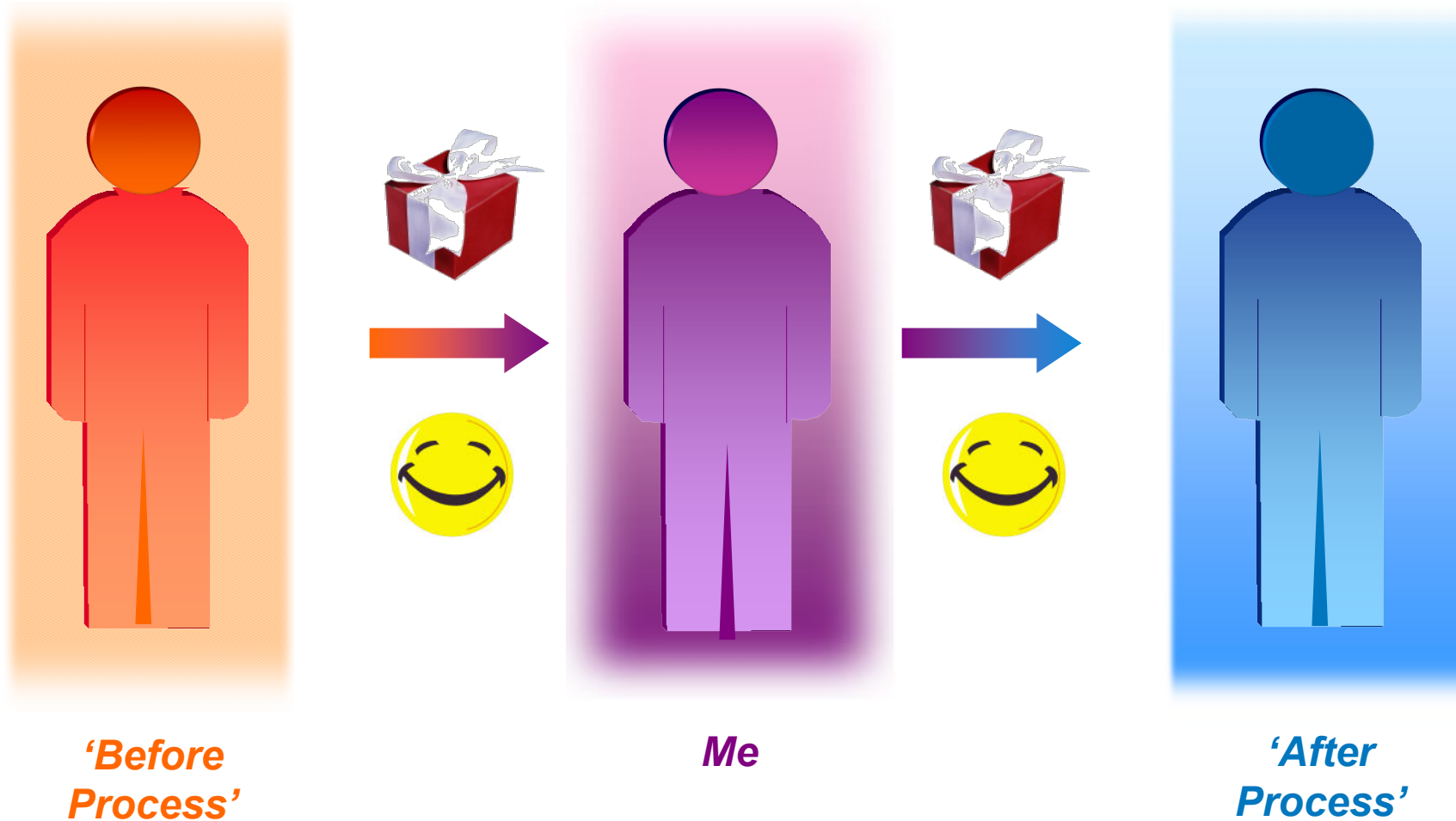
Service is situational

Service is speed

- Sebagai pelanggan, kita semua memiliki “mental stop watch”.
- Kita terus menilai segala sesuatu setiap saat, dan hal tersebut akan memengaruhi ekspektasi kita.



Kita semua terhubung



SIAPAKAH *CUSTOMER* ANDA ???



**INTERNAL
VS
EKSTERNAL**

**MANA YANG LEBIH
UTAMA ???**

“

PELAYANAN EKSTERNAL
JARANG MELAMPAUI
PELAYANAN INTERNAL

”

ANALISIS RANTAI SERVICE

SUPPLIER SAYA

Siapa supplier saya?
(Saya menerima barang/jasa dari....)

- Apa yang dibutuhkan supplier saya?
- Harapan saya sebagai customer?
- Masalah yang sering muncul?
- Apa dampak dari masalah?
- Kualitas service dari supplier yang perlu ditingkatkan?
- Usulan untuk meningkatkan kualitas barang / jasa supplier?

SAYA

Nama : **Saya**
Jabatan :
Departemen :
Lama bekerja :

CUSTOMER SAYA

Siapa customer saya?
(Saya memberikan barang/jasa pada....)

- Apa yang dibutuhkan customer saya?
- Harapan customer terhadap saya?
- Masalah yang sering muncul?
- Apa dampak dari masalah?
- Kualitas service pada customer yang dapat saya tingkatkan?
- Peningkatan kepuasan customer yang dapat saya lakukan?

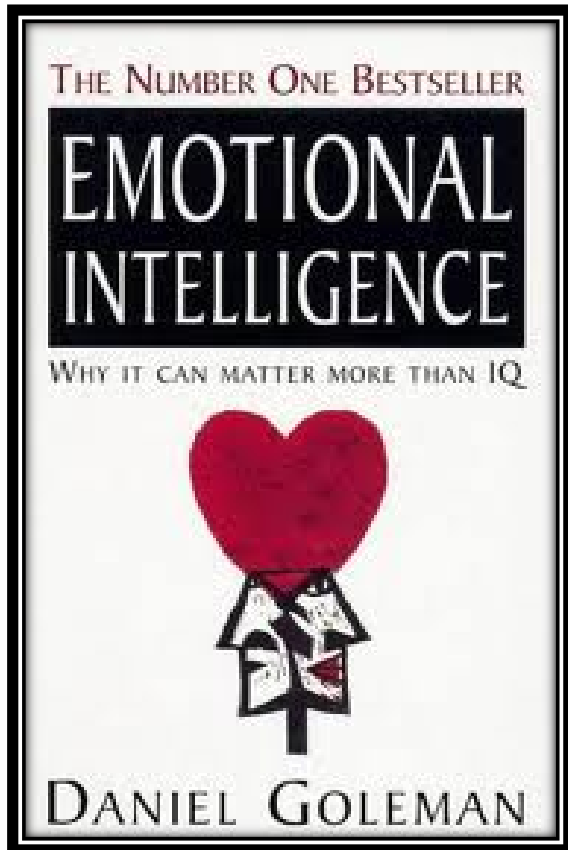
Catatan :

GIVING FEEDBACK FOR CONTINUOUS IMPROVEMENT

MODUL 8

Target Competency: Driving Performance, Building
Capability



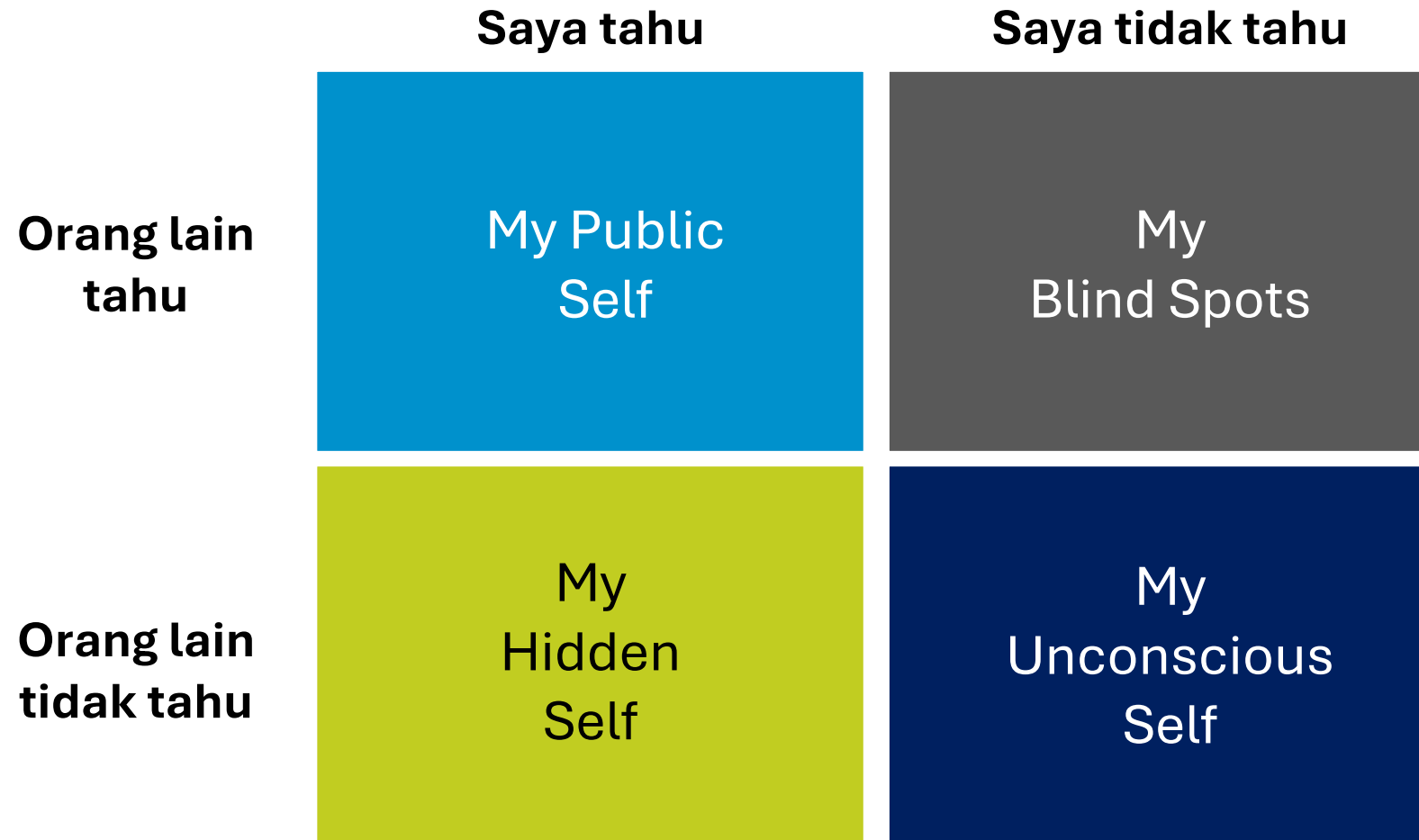


“Feedback adalah alat untuk mengembangkan perubahan dan pertumbuhan, bukan pelampiasan emosional !”

Daniel Goleman

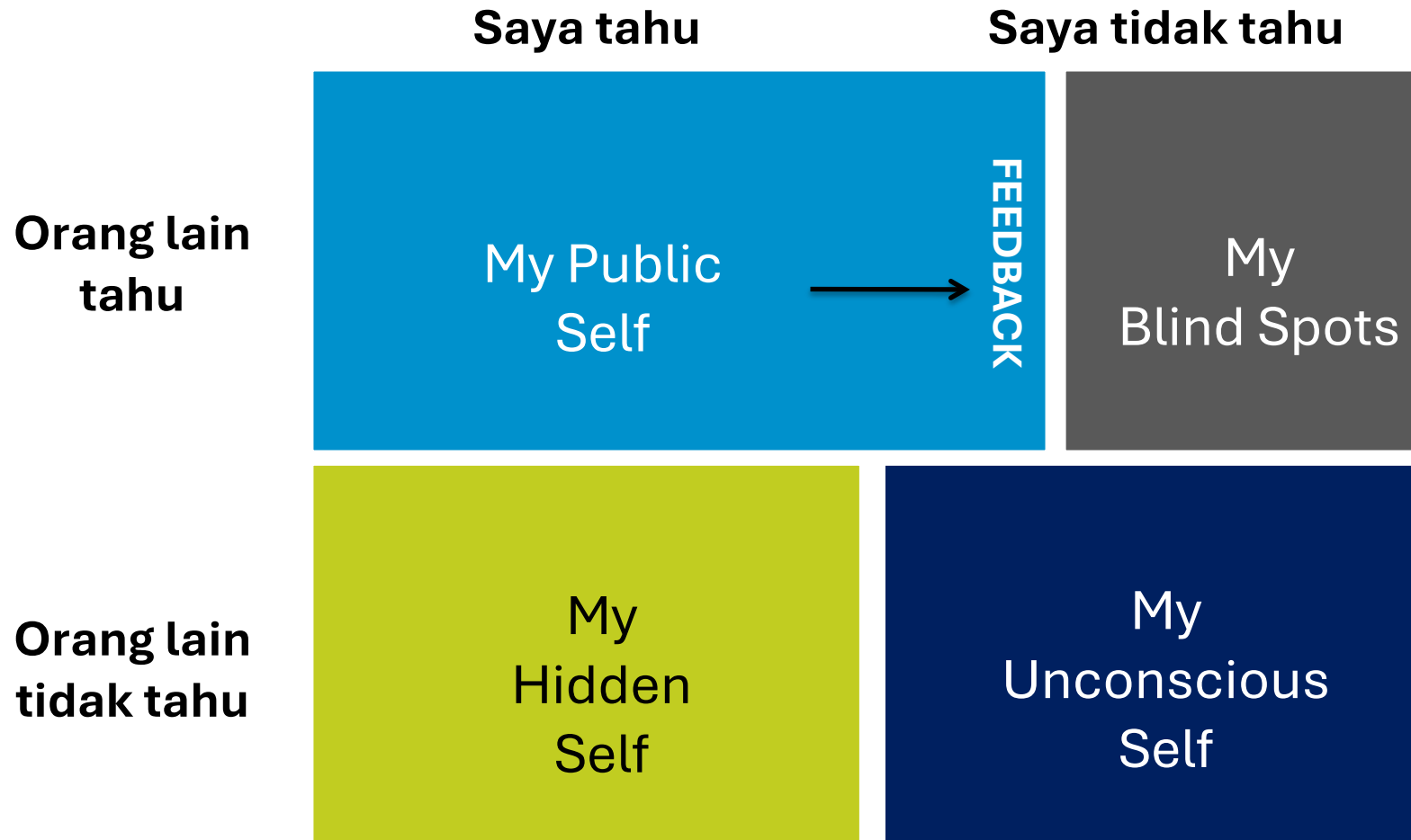
(penulis – Emotional Intelligence)

Johari Window



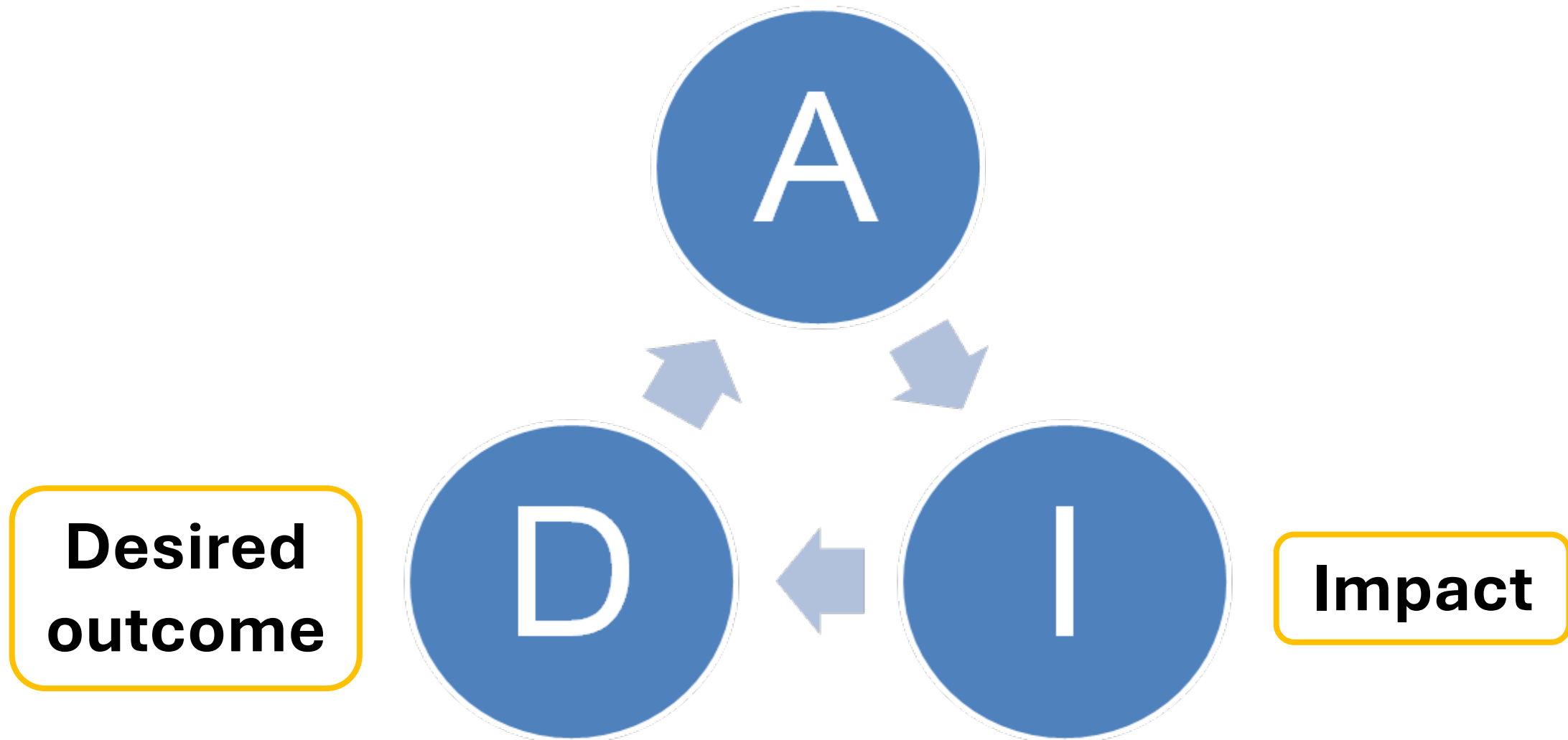
Joseph Luft and Harry Ingham

Johari Window



Joseph Luft and Harry Ingham

Action/Behaviour



B.O.O.S.T In Giving Feedback

B

• Balanced

O

• Objective

O

• Observed

S

• Specific

T

• Timely



S.A.R.A.H.

Model Respon terhadap Feedback



Memberikan Feedback secara Efektif

Perilaku – the Don'ts



- Hanya fokus pada kelemahan atau area perbaikan
- Menggunakan feedback sebagai pelampiasan kemarahan Anda
- Menyalahkan orang lain
- Bersikap agresif
- Kurang berempati

Memberikan Feedback secara Efektif Perilaku – the Do's



- Siapkan fakta
- Empat mata
- Fokus pada masalah, bukan pribadi
- Gunakan bahasa positif
- Bangun “penerimaan”
- Berikan motivasi
- Empati
- Sepakati tindak lanjut

Feedback, Not Fightback

Feedback untuk memperbaiki dan memotivasi.

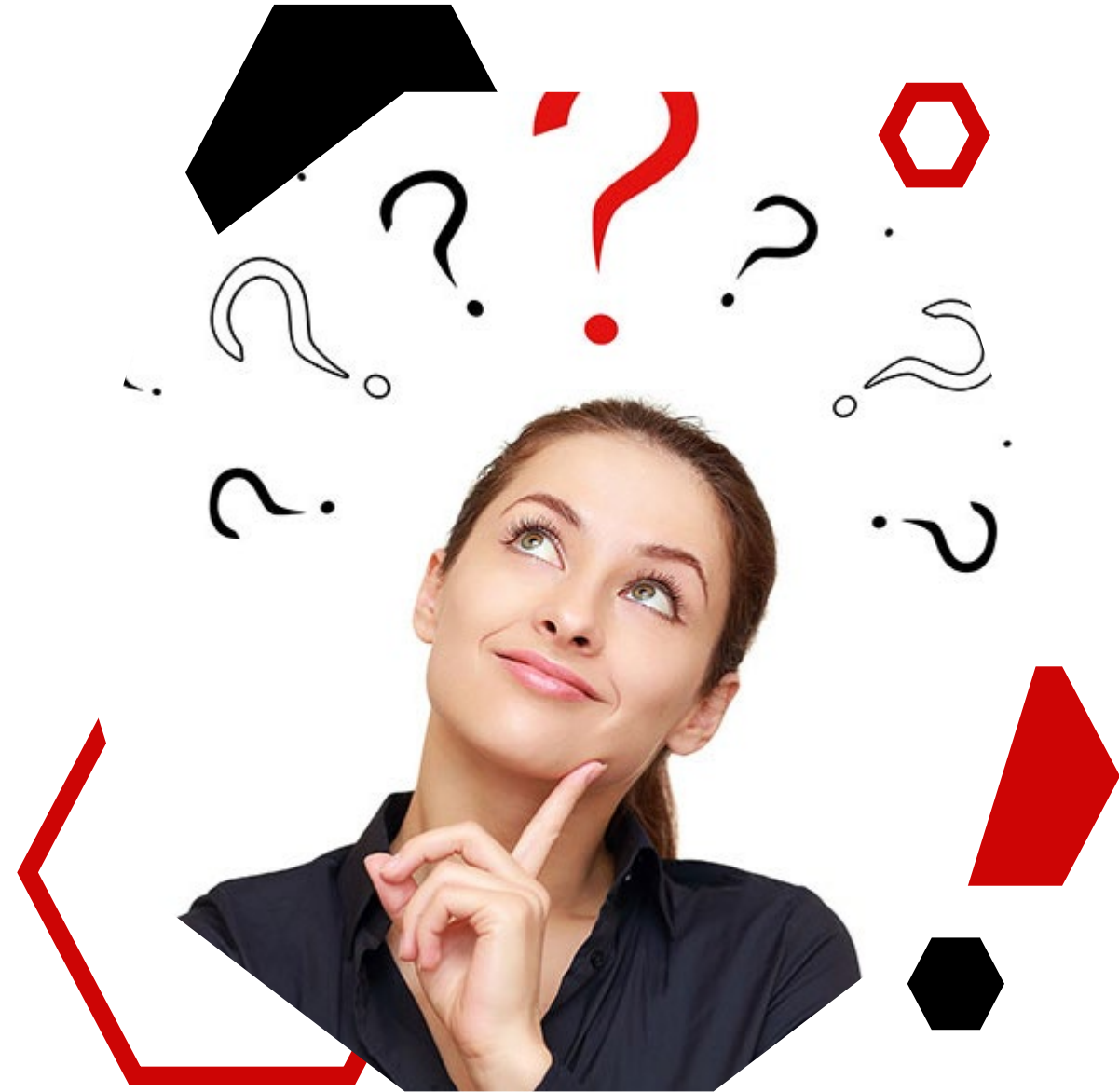
Pemimpin Profesional perlu menguasai seni memberi umpan balik yang membangun agar perbaikan berkelanjutan dapat terus terjadi di organisasi.

Gunakan AID (Action–Impact–Desired Outcome) untuk menyampaikan pesan yang jelas dan empatik.

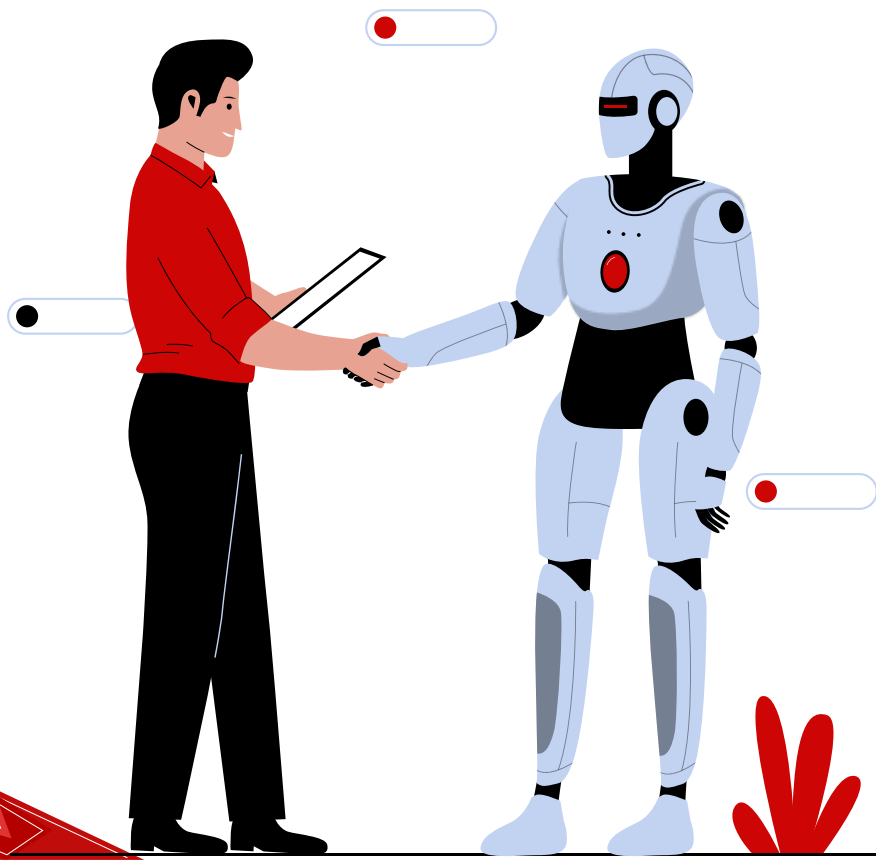
ROOT CAUSE ANALYSIS

MODUL 9

Target Competency: Innovation, Tech Savvy



PERAN ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI) DALAM PROBLEM SOLVING & DECISION MAKING



Data Collection & Integration

Pattern Recognition

Predictive Analytics

Root Cause Analysis
Automation

Scenario Simulation

Natural Language Processing

Continuous Monitoring &
Learning

Collaboration & Decision
Support

ANALISIS SITUASI

QUESTIONS



WHAT?

- Apa yang terjadi?
- Apa saja gejalanya?
- Apa saja konsekuensinya?
- Apa yang dipertaruhkan?

WHO?

- Siapa yang bilang ada masalah?
- Siapa saja yang terlibat?
- Siapa saja yang terkena?

WHEN?

- Kapan itu terjadi?
- Kapan itu kemungkinan akan terjadi lagi?

WHY?

- Mengapa itu menjadi masalah?
- Mengapa itu bisa terjadi?
- Mengapa itu tidak dicegah?
- Mengapa itu harus diselesaikan?

WHERE?

- Dimana itu terjadi?

ANALISIS MASALAH/PERSOALAN

Gejala dari masalah

“RUMPUT” di atas

permukaan

Penyebab yang

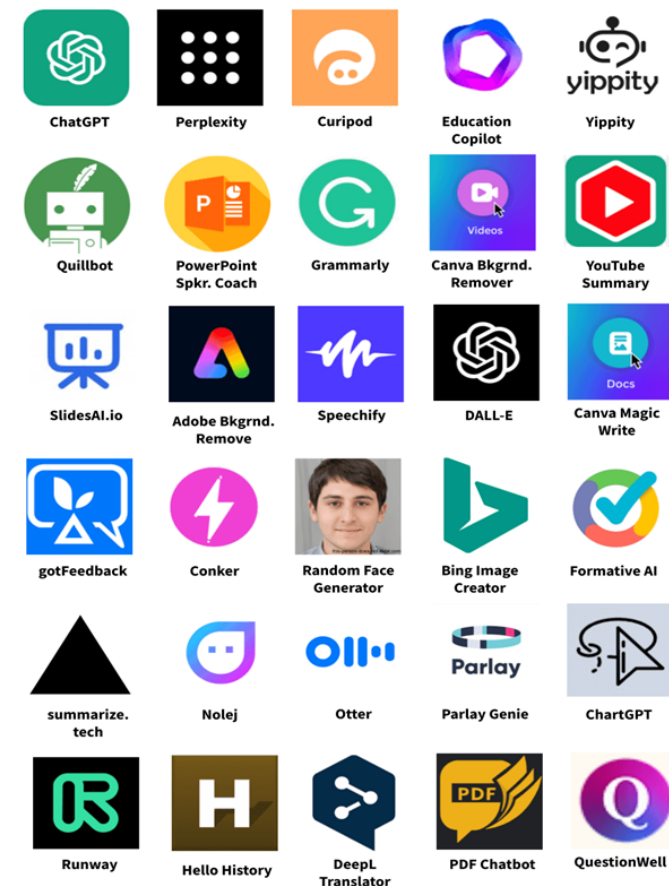
mendasari **“AKAR”**

Dibawah permukaan

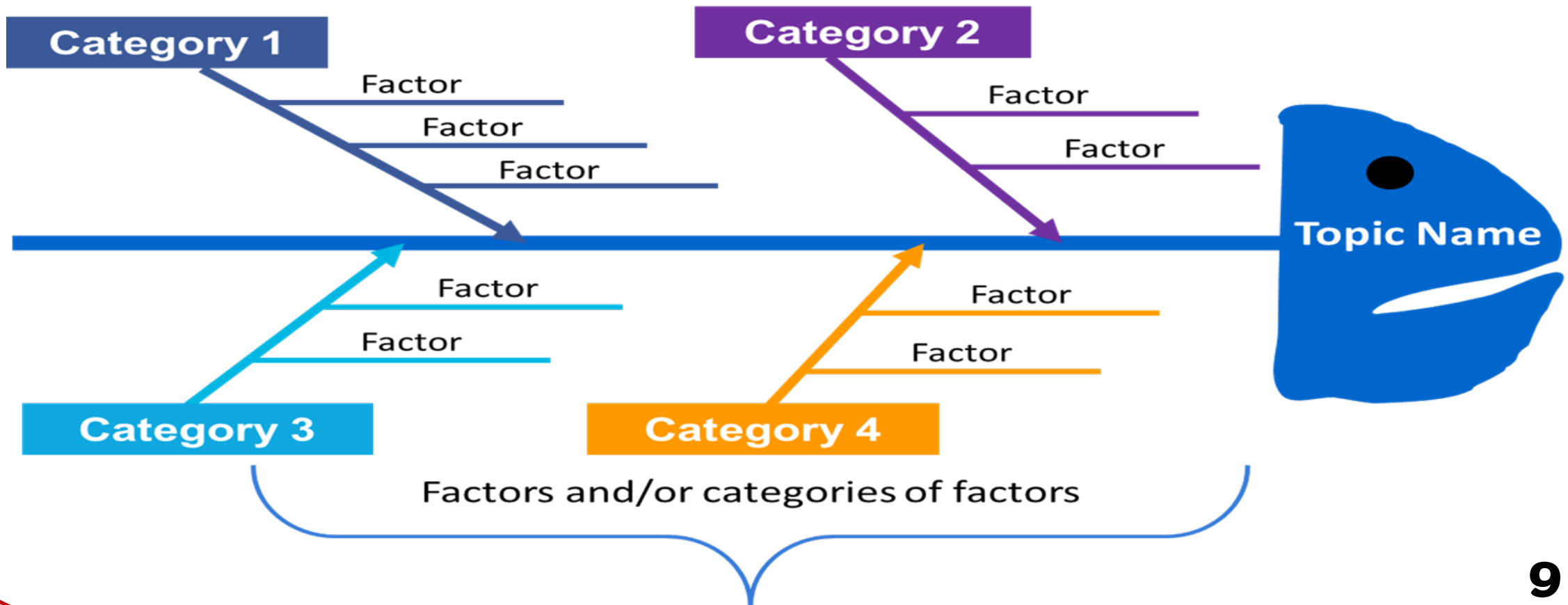


PERAN *Artificial Intelligence* (AI) dalam Analisis Akar Masalah

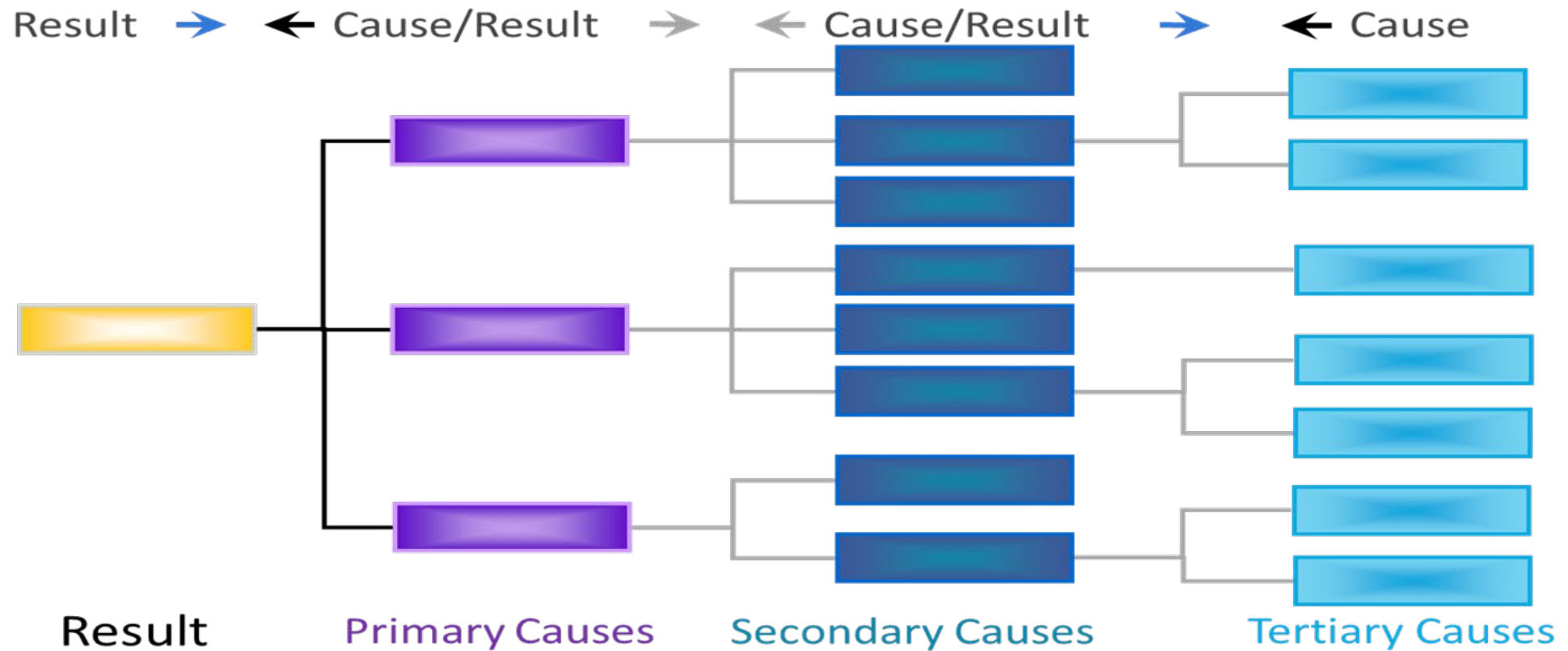
- Pengumpulan dan Pengolahan Data
- Identifikasi Pola dan Korelasi
- Pembuatan Model untuk Analisis
- Analisis 'What-If' dan Simulasi
- Rekomendasi Solusi Berdasarkan Analisis
- Pembelajaran dan Peningkatan Berkelanjutan
- Pemantauan dan Deteksi Dini



METODE IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN: FISHBONE DIAGRAM

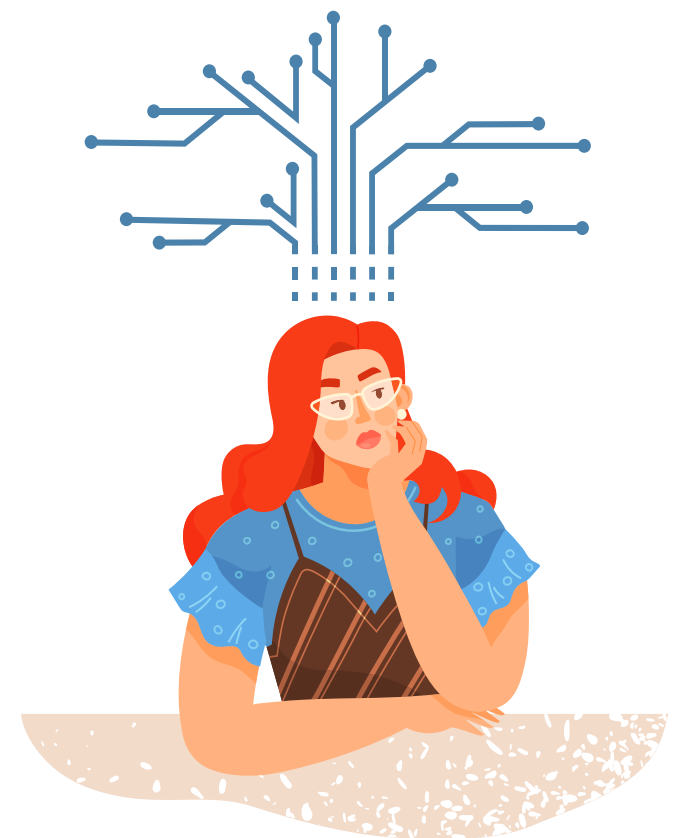


METODE IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN: LOGIC TREE DIAGRAM



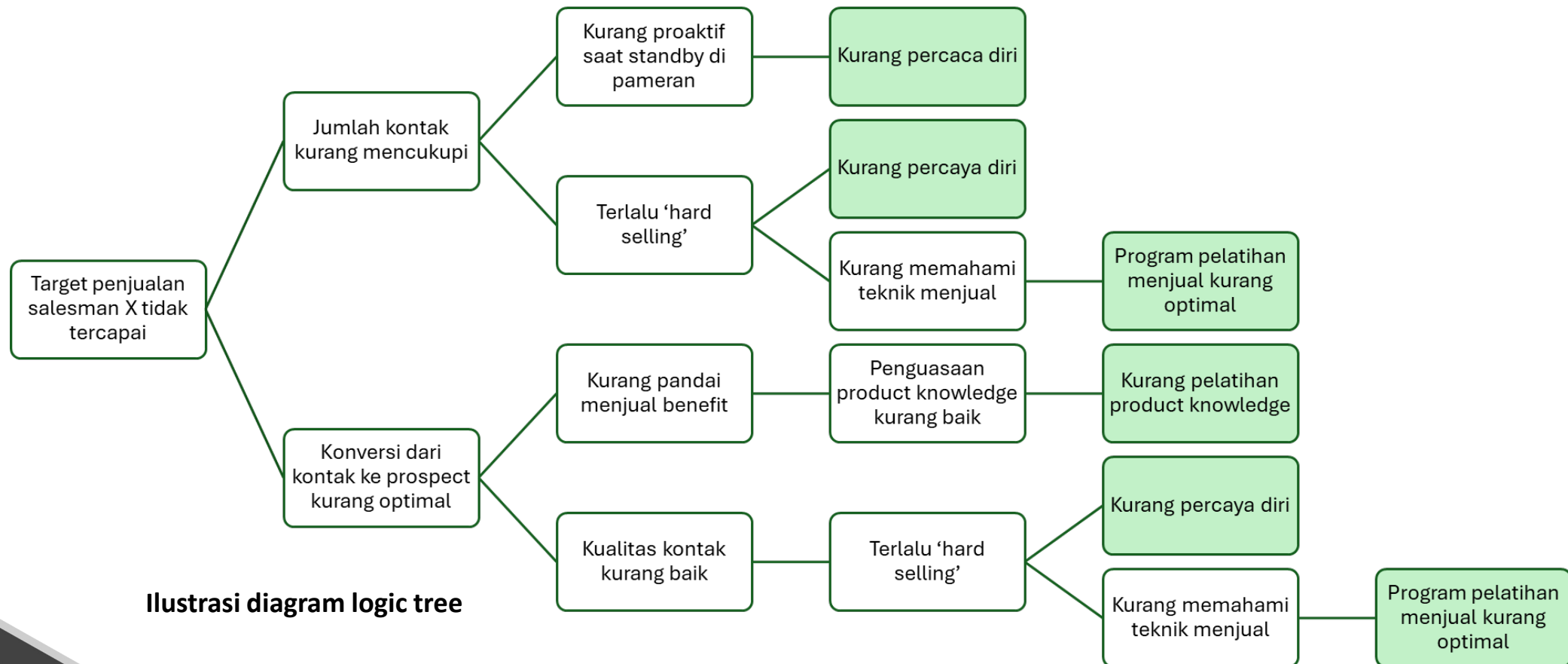
LANGKAH-LANGKAH PRAKTIS MENGGUNAKAN DIAGRAM LOGIC TREE:

- 1 Tuliskan **judul permasalahan** di bagian 'Result'.
- 2 Tanyakan **WHY** (mengapa) terhadap permasalahan tersebut.
- 3 Tuliskan **jawabannya** di bagian 'Primary Cause'.
- 4 Tanyakan **WHY lagi** terhadap Primary Cause.
- 5 Tuliskan **jawabannya** di bagian 'Secondary Cause'.
- 6 Lakukan terus sampai sudah **tidak bisa ditanyakan WHY lagi**.



LOGIC TREE

Gunakan diagram fishbone atau logic tree untuk membantu Anda menggalikan akar penyebab masalah tersebut.

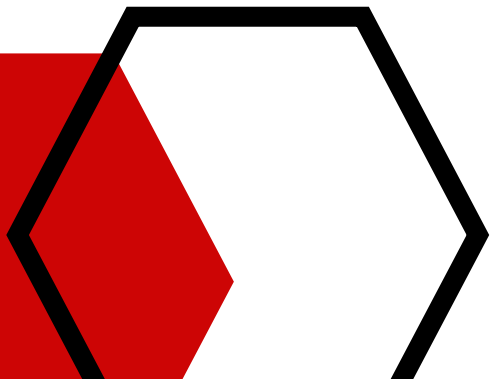


Ilustrasi diagram logic tree

CREATIVE PROBLEM SOLVING

MODUL 10

Target Competency: Innovation, Growing Value



CREATIVE THINKING

Proses menghasilkan ide, solusi, atau pendekatan yang inovatif dan orisinal terhadap berbagai masalah atau tantangan yang tidak menutup kemungkinan untuk keluar dari pola pikir konvensional dan mengeksplorasi kemungkinan baru.

-Edward De Bono-



INTRAPRENEURIAL THINKING

Intrapreneurship dalam perusahaan adalah proses **pembelajaran** yang berkelanjutan dan mengembangkan **kreativitas** dengan pola menggunakan sumber daya untuk menciptakan **peluang**.



INTRAPRENEURIAL THINKING

Kreativitas



Inovasi

...adalah konsep dasar dari Intrapreneurship dalam organisasi

YANG BERHASIL BERINOVASI

3M



YANG BERHASIL BERINOVASI



YANG BERHASIL BERINOVASI

Business Configuration



Profit Model

Network

Structure

Process

Market Offering



Product Performance

Product System



Customer Experience



Service

Channel

Brand

Customer Engagement

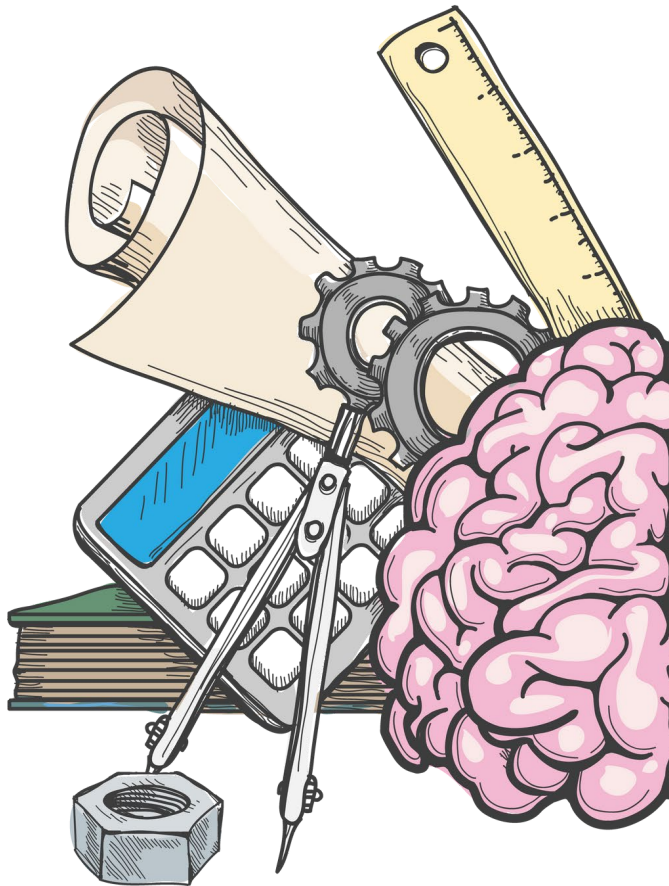
DOBLIN 10 TIPE INOVASI

Profit Model	Cara Anda menghasilkan 'uang'
Network	Cara Anda berkolaborasi untuk menghasilkan 'value'
Structure	Bagaimana Anda mengelola potensi dan sumberdaya
Process	Bagaimana Anda mengoperasikan bisnis
Product Performance	Faktor pembeda dengan produk/jasa lain
Product System	Bagaimana produk dengan jasa Anda bekerja bersama
Service	Faktor pendukung yang menyertai penawaran Anda
Channel	Bagaimana penawaran Anda disampaikan kepada pelanggan
Brand	Bagaimana bisnis Anda dipresentasikan
Customer Engagement	Interaksi yang unik dengan pelanggan yang Anda tekankan

OTAK KIRI & OTAK KANAN



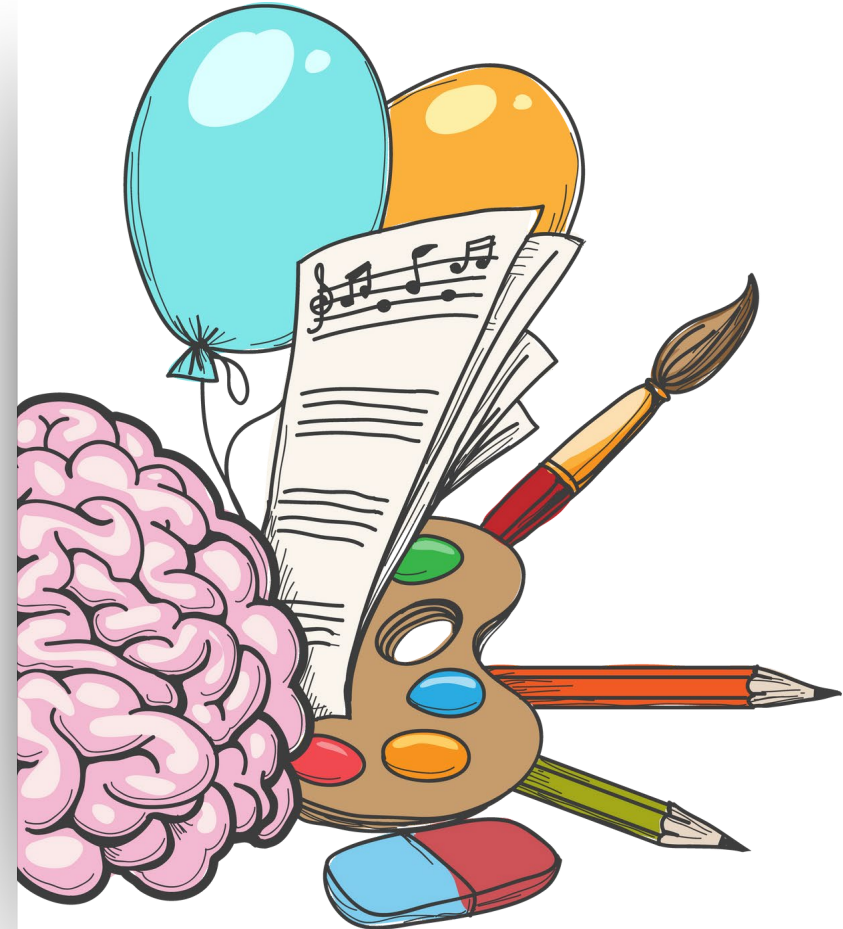
INDIVIDU DENGAN OTAK KIRI YANG DOMINAN



- Individu dengan otak kiri yang dominan memproses informasi secara linear
- Senang membuat jadwal dan rencana harian
- Mereka tidak menemui masalah dalam mengingat simbol, kosakata, dan formula matematika

INDIVIDU DENGAN OTAK KANAN YANG DOMINAN

- Individu dengan otak kanan yang dominan berpikir secara holistik
- Kesulitan saat diberi arahan kecuali diberikan gambaran besarnya terlebih dahulu
- Bersifat acak (random) sehingga disarankan untuk membuat daftar dan perencanaan



TEKNIK BERPIKIR KREATIF



Brainstorming

Pembalikan

Analogi

Mind Mapping

Synetics

SCAMPER

BRAINSTORMING



Suatu metode yang memanfaatkan teknik kreativitas dalam mencari penyelesaian dari suatu masalah tertentu dengan mengumpulkan gagasan secara spontan dari anggota kelompok

TEKNIK KREATIVITAS KELOMPOK

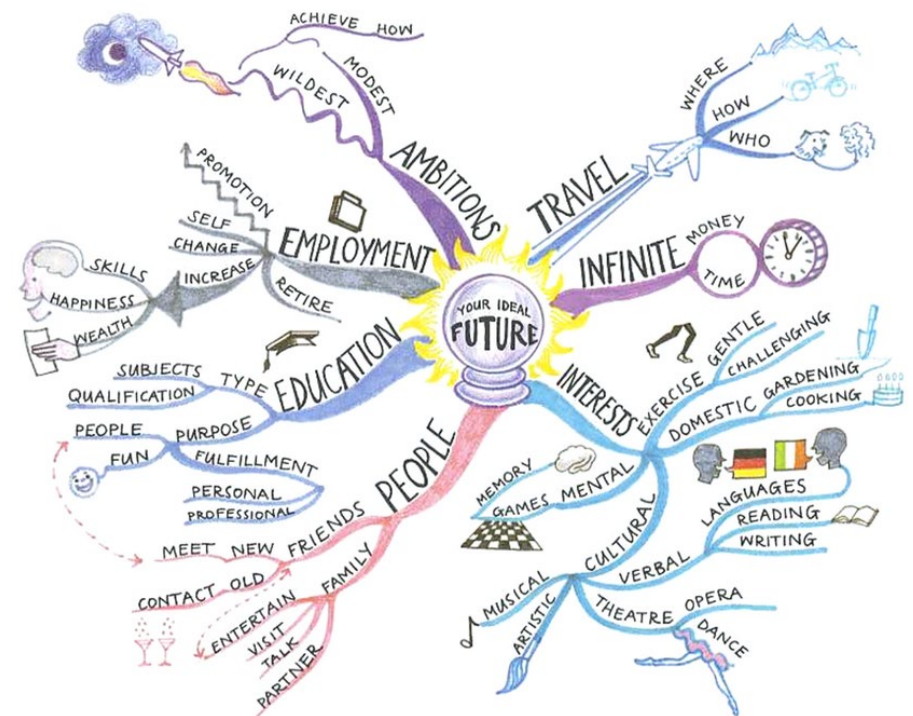
PENYAMPAIAN IDE (BRAINSTORMING)



- 1 Beri batasan waktu
- 2 Jangan menginterupsi
- 3 Jangan mengevaluasi
- 4 Pilih ketua sesi dan notulis
- 5 Punyai suatu kerangka
- 6 Gunakan alat

MIND MAPPING

Merupakan alat berpikir organisasional yang memudahkan seseorang dalam menempatkan berbagai informasi di dalam ingatannya untuk kemudian mengambil informasi tersebut kapanpun ia butuhkan



S.C.A.M.P.E.R

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

10 TIPS MENJADI LEBIH KREATIF



- 1 Banyak bermain
- 2 Menggambar, melukis, atau mewarnai
- 3 Olahraga
- 4 Detox gadget
- 5 Membaca buku atau dengan podcast
- 6 Reverse Thinking
- 7 Melakukan hal baru
- 8 Pergi keluar
- 9 Mencoba sesuatu yang baru
- 10 Berpikir seperti orang ketiga

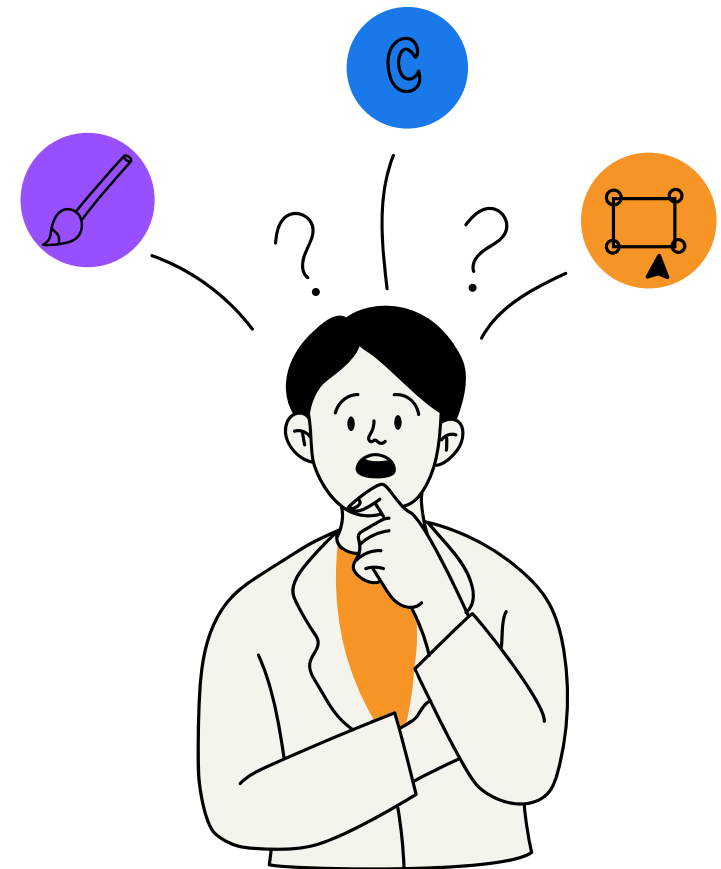
PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN



- Analisis permasalahan potensial
- Pilih solusi terbaik
- Hasilkan alternatif solusi yang kreatif

IDENTIFIKASI SOLUSI

Dapatkan alternatif sebanyak yang anda inginkan. Gunakan teknik kreatif untuk menghasilkan ide-ide



COST-BENEFIT ANALYSIS

COST

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

BENEFIT

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

Low Cost - High Benefit

ANALISIS PERSOALAN POTENSIAL

TUJUAN : MENGAMANKAN PELAKSANAAN KEPUTUSAN



- 1 Membuat rincian rencana
- 2 Identifikasi daerah / langkah kritis
- 3 Memperkirakan persoalan potensial
- 4 Memperkirakan sebab persoalan potensial
- 5 Tindakan
 - Pencegahan (prefentif)
 - Penanggulangan (kuratif)
- 6 Sistem informasi

ANALISIS PERSOALAN POTENSIAL

Tindakan Pencegahan:

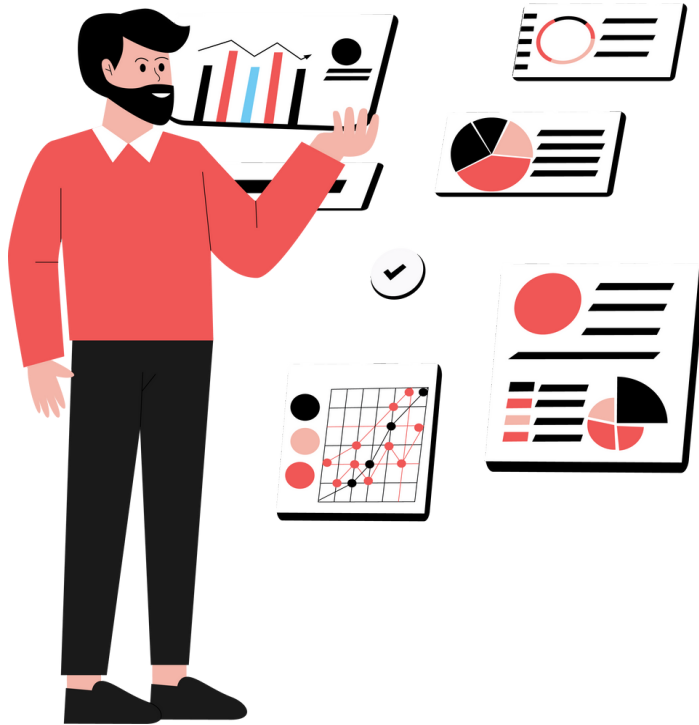


- Menghilangkan sebab persoalan potensial
- Harus dilakukan agar persoalan potensial **tidak** timbul

ANALISIS PERSOALAN POTENSIAL

Tindakan Penanggulangan:

- Mengurangi akibat persoalan
- Dilaksanakan bila tindakan pencegahan gagal
- Memerlukan sistem informasi yang memberi tahu penanggung jawab bahwa tindakan pencegahan gagal, dan tindakan penanggulangan harus dilaksanakan



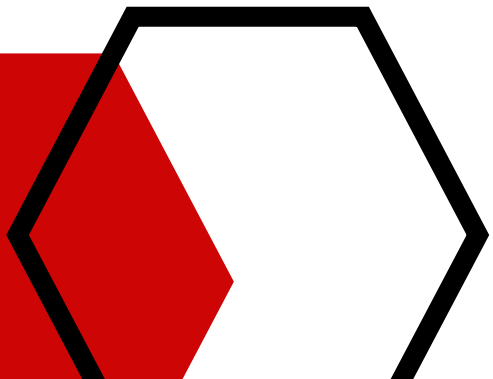
LEMBAR KERJA ANALISIS PERSOALAN POTENSIAL

Solusi yang diambil:			
Potensi masalah yang mungkin timbul	Kemungkinan (1 – 10)	Kegawatan (1 – 10)	Total (kemungkinan x kegawatan)
1.			
2.			
3.			
TOTAL			
Rencana tindakan pencegahan:			
Rencana tindakan penanggulangan:			

PROJECT MANAGEMENT

MODUL 11

Target Competency: Driving Performance, Customer
Centricity



PROYEK

Usaha sementara yang dikerjakan untuk menciptakan suatu produk (layanan/barang) yang unik.



PROJECT MANAGEMENT

Project management adalah penerapan pengetahuan, keterampilan, alat dan teknik pada kegiatan proyek untuk memenuhi kebutuhan proyek.

-A Guide to the Project Management Body of Knowledge, 2013



MENGAPA PROJECT GAGAL

Proses/Metode yang tidak cukup

Tugas & tanggung jawab dalam pengembangan team yang membingungkan

Perilaku kerja project yang tidak efektif

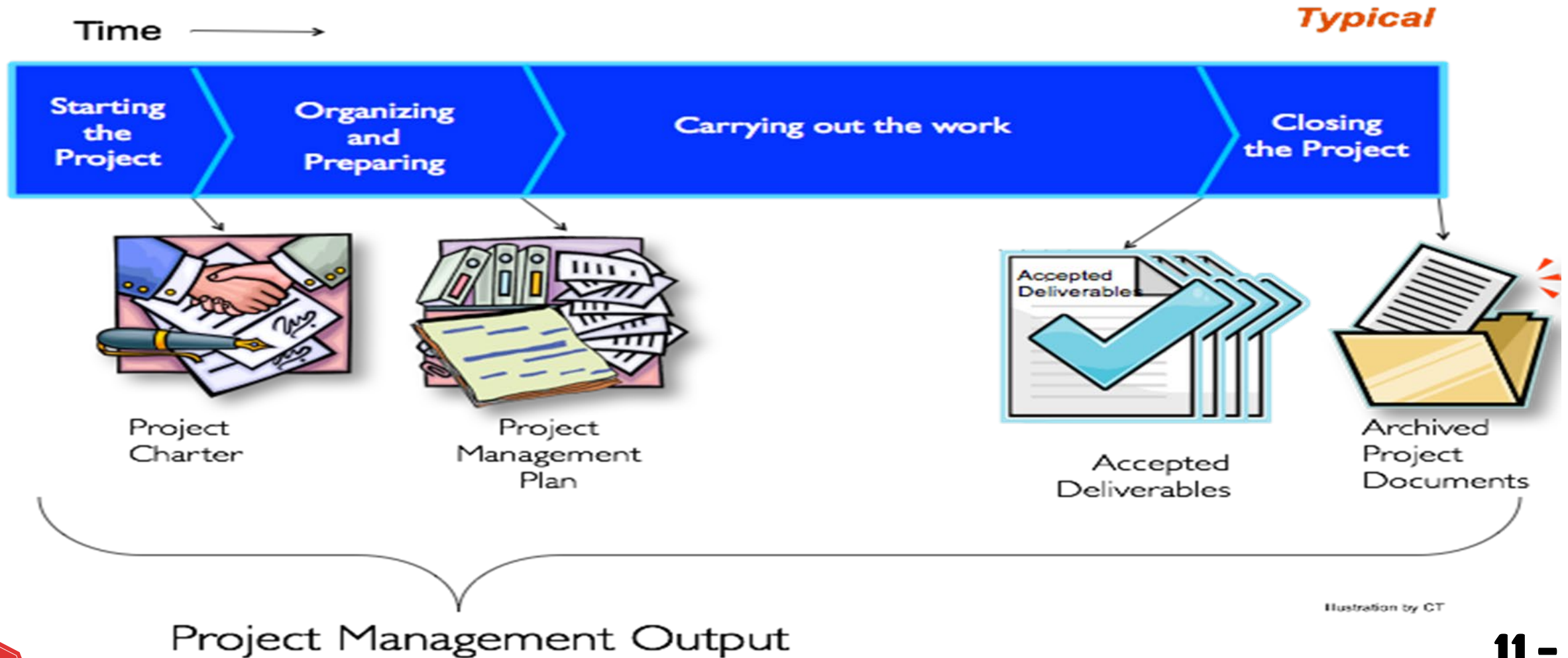
Alat perencanaan yang salah

Kejelasan yang buruk pada deliverables, milestones, scope dll.

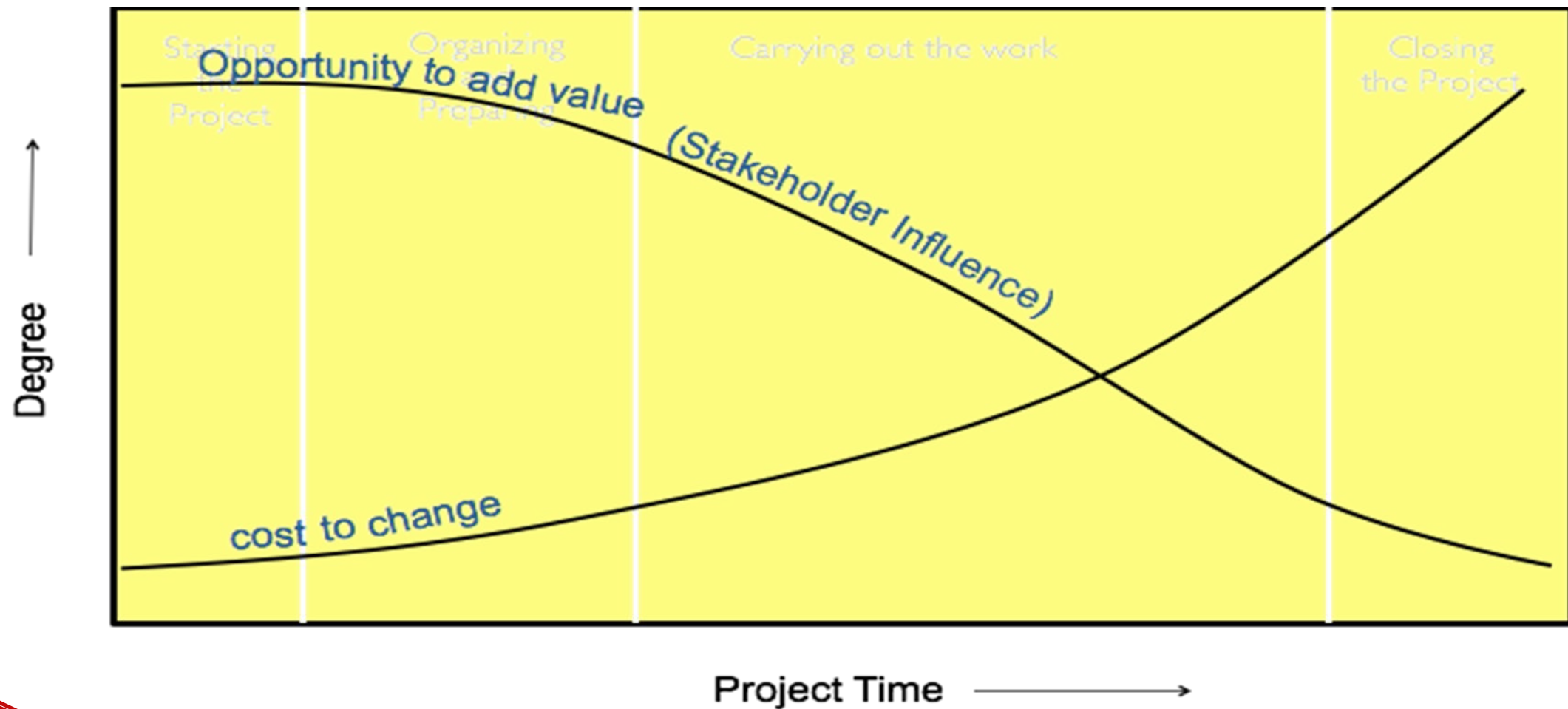
Kurangnya dukungan stakeholder



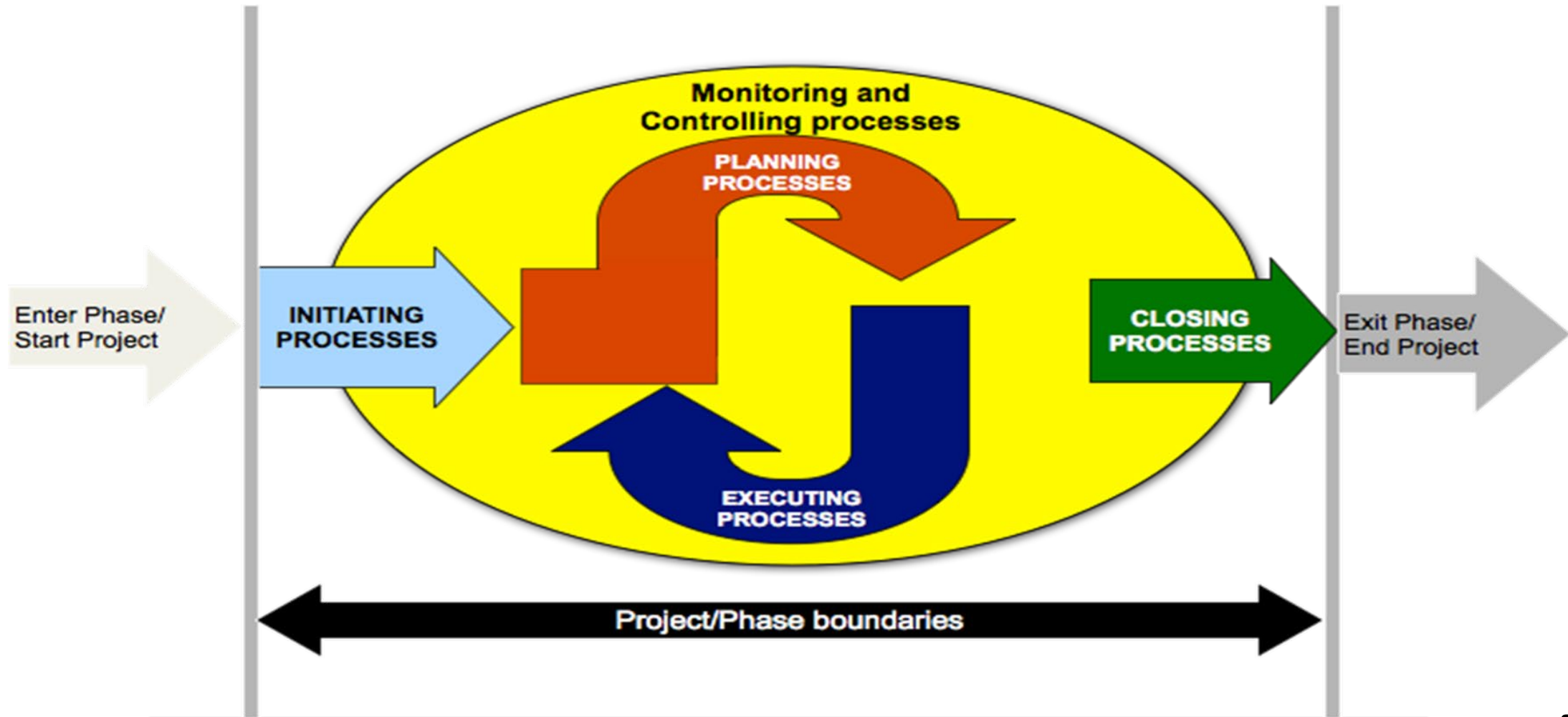
PROJECT LIFE CYCLE DAN PM OUTPUT



OPPORTUNITY TO ADD VALUE (STAKEHOLDER INFLUENCE VS. COST TO CHANGE



5 PROCESS GROUP



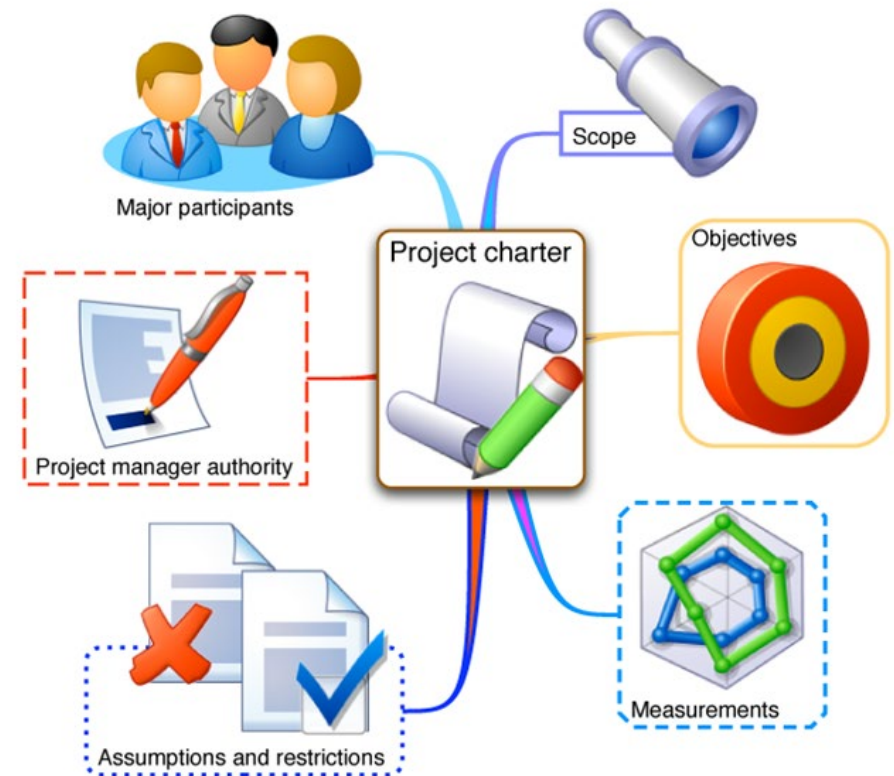


5 PROCESS GROUP AND 10 KNOWLEDGE AREAS

Know- ledge Area	Process Group	Initiating	Planning	Executing	Monitoring & Controlling	Closing
Integration		•Develop Project Charter	•Develop Project Management Plan	•Direct and Manage Project Work	•Monitor and Control Project Work •Perform Integrated Change Control	•Close Project or Phase
Scope			•Plan Scope Management •Collect Requirement •Define Scope •Create WBS		•Validate Scope •Control Scope	
Time			•Plan Schedule Management •Define Activities •Sequence Activities •Estimate Activity Resources •Estimate Activity Durations •Develop Schedule		•Control Schedule	
Cost			•Plan Cost Management •Estimate Costs •Determine Budget		•Control Cost	
Quality			•Plan Quality Management	•Perform Quality Assurance	•Control Quality	
Human Resource			•Plan Human Resource Management	•Acquire Project Team •Develop Project Team •Manage Project Team		
Communication			•Plan Communication Management	•Manage Communications	•Control Communications	
Risk			•Plan Risk Management •Identify Risk •Perform Qualitative Risk Analysis •Perform Quantitative Risk Analysis •Plan Risk Responses		•Control Risks	
Procurement			•Plan Procurement Management	•Conduct Procurements	•Control Procurements	•Close Procurements
Stakeholder		•Identify Stakeholders	•Plan Stakeholder Management	•Manage Stakeholder Engagement	•Control Stakeholder Engagement	

ELEMEN DALAM PROJECT CHARTER

-  Scope
-  Objectives
-  Measurement & Assumptions
-  Restrictions
-  Project manager authority
-  Major participants



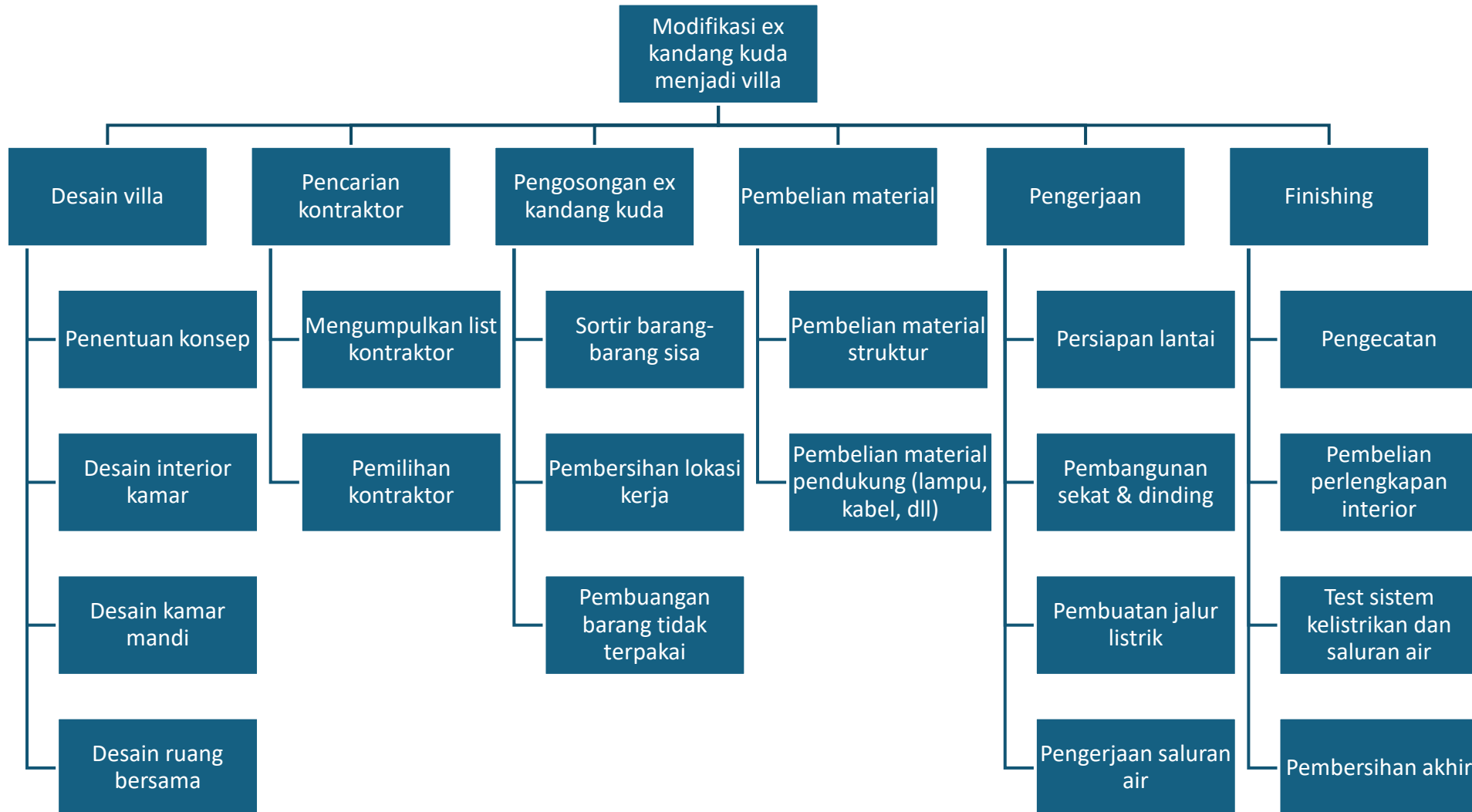
PROJECT CHARTER

Project Charter					
Project Title	<i>Write Project Name here</i>			Project Manager	<i>Project Manager</i>
Project Start Date	<i>Start date?</i>	Project End Date	<i>End date?</i>	Project Sponsor	<i>Project Sponsor</i>
Business Need					
<i>Write business need here.</i>					
Project Scope			Deliverables		
<i>Write project scope here.</i>			<i>List project deliverables here.</i>		
Risks and Issues			Assumptions/Dependencies		
<i>List the project risks & issues here!</i>			<i>List project assumptions/dependencies here.</i>		
Milestones Schedule					
Milestone			Target Completion Date	Actual Date	
<i>Write milestone 1 here</i>			<i>Target date?</i>	<i>Actual Date?</i>	
<i>Write milestone 2 here</i>			<i>Target date?</i>	<i>Actual date</i>	
Project Team			Approval/Review Committee		
Project Manager	<i>Project Manager?</i>		Sponsor	<i>Project Sponsor?</i>	
Technical Lead	<i>Project Technical Lead?</i>		Business Division Head	<i>Division Head?</i>	
Team Members	<i>List project team members here!</i>		Business Unit Head	<i>Unit Head?</i>	
			Finance Manager	<i>Finance Manager?</i>	

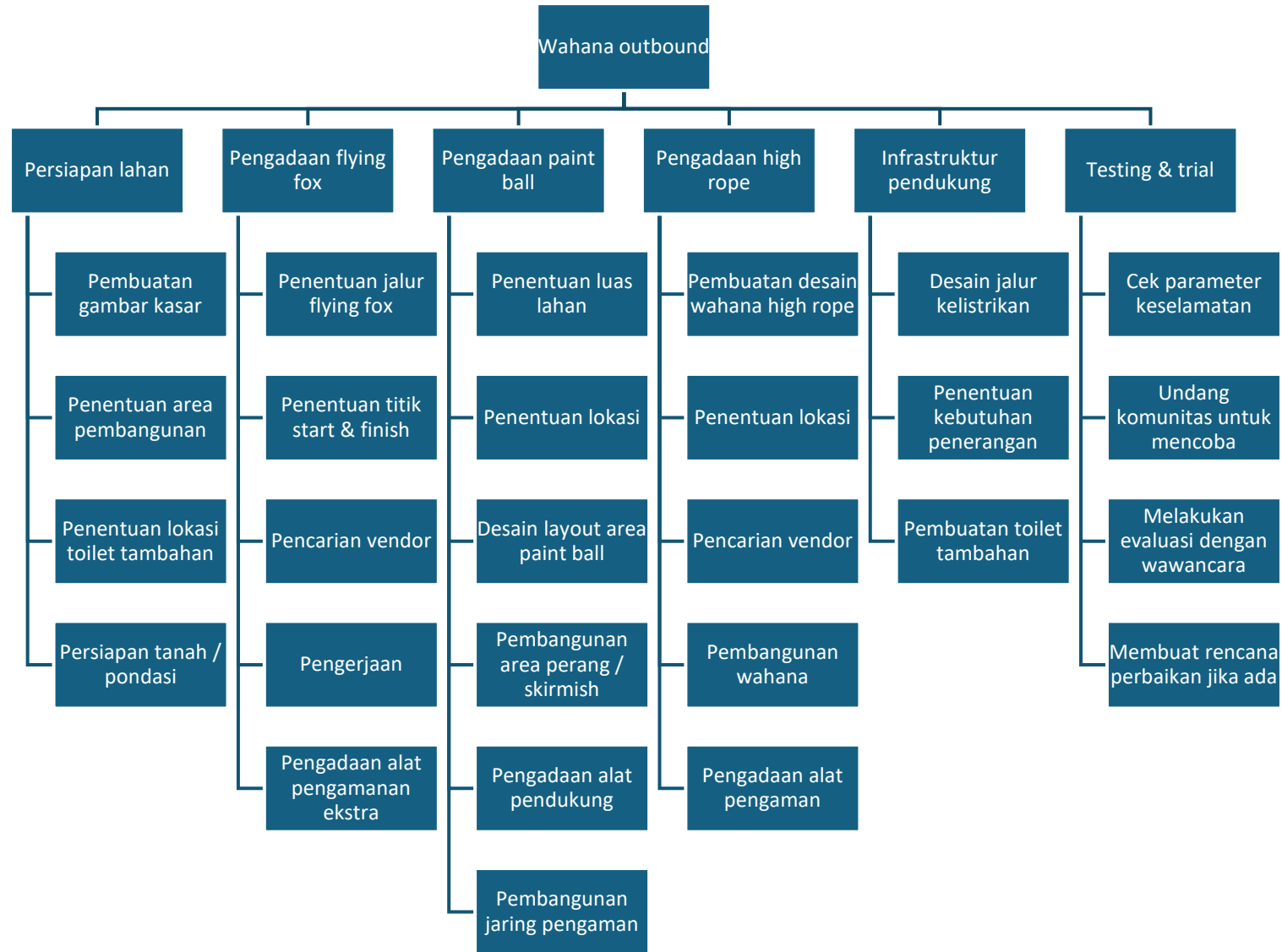
MENGGUNAKAN PENDEKATAN WORK BREAKDOWN STRUCTURES



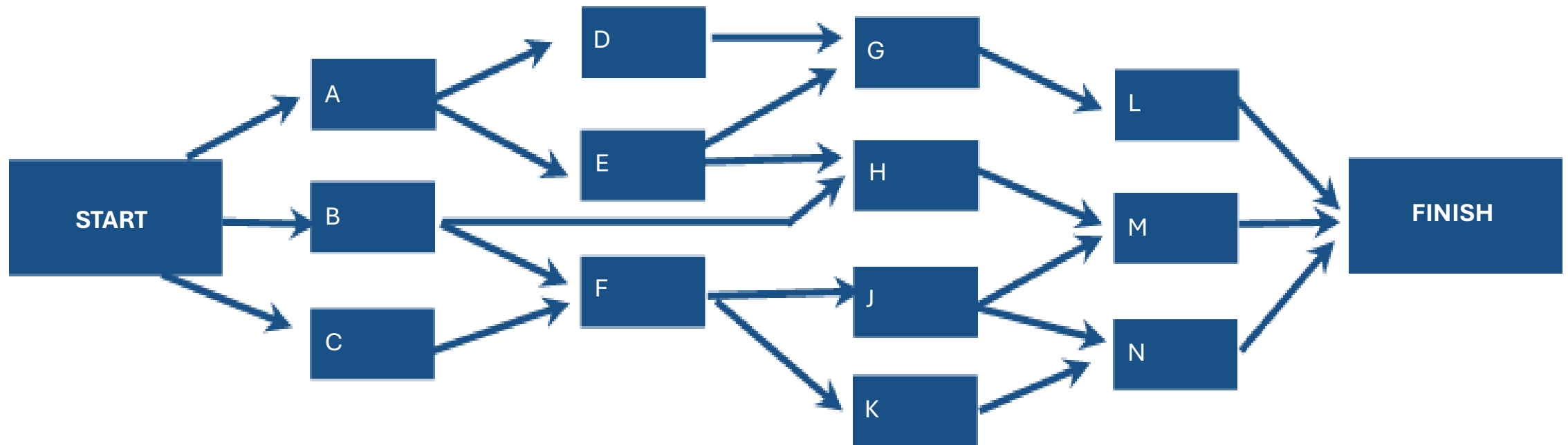
CONTOH WBS



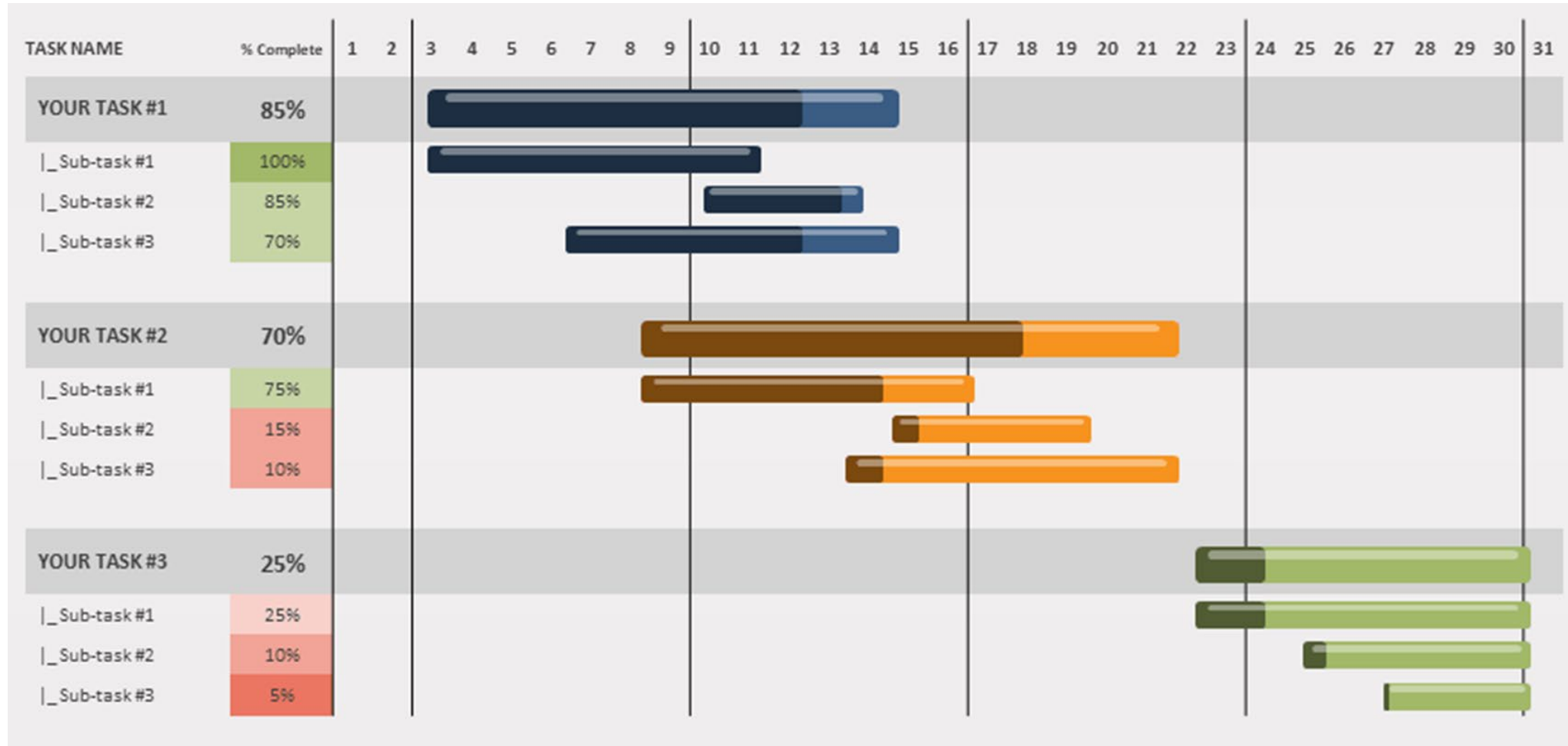
CONTOH WBS



NETWORK PLANNING – DEPENDENCIES AND NETWORK FLOW



MENJADWALKAN KEGIATAN MENGUNAKAN Gantt Chart



SELLING THE IDEA

MODUL 12

Target Competency: Influencing, Growing Value



Success Criteria

Standar atau metrik akhir yang digunakan untuk menilai apakah proyek tersebut dianggap berhasil setelah selesai. Kriteria ini biasanya bersifat jangka panjang dan mencerminkan pencapaian tujuan utama proyek.

Fungsi: Sebagai tolak ukur utama bagi klien atau stakeholder untuk mengevaluasi hasil akhir.

Karakteristik: Biasanya mengikuti prinsip **SMART** (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound).

Contoh:

- Pengurangan biaya operasional sebesar 20% dalam satu tahun.
- Peningkatan skor kepuasan pelanggan dari 70 menjadi 90.
- Penyelesaian proyek tepat waktu sesuai jadwal awal.

Early Business Indicator

Tanda-tanda atau metrik jangka pendek yang muncul selama atau segera setelah implementasi untuk menunjukkan bahwa proyek berada di jalur yang benar sebelum hasil akhir (success criteria) tercapai sepenuhnya.

Fungsi: Memberikan sinyal awal (deteksi dini) tentang efektivitas perbaikan sehingga tim dapat melakukan penyesuaian jika diperlukan tanpa harus menunggu proyek berakhir.

Karakteristik: Fokus pada perubahan perilaku, proses, atau metrik operasional yang mendahului dampak finansial/strategis besar.

Contoh:

- Jumlah karyawan yang mulai menggunakan sistem baru dalam satu bulan pertama (adopsi pengguna).
- Penurunan waktu siklus (cycle time) pada satu tahap proses tertentu segera setelah perbaikan diterapkan.
- Penurunan jumlah keluhan pelanggan terkait masalah spesifik yang diperbaiki.

INFLUENCE

Efek yang diakibatkan seseorang melakukan sesuatu terhadap orang atau hal lain dengan kekuatannya sehingga menciptakan efek tertentu.

Mempengaruhi Dengan Sukses

- Kepercayaan diri
- Kecerdasan Emosional
- Dampak dan pengaruh
- Pengambilan keputusan
- Fokus pada hasil



Influencing styles

4 Influencing Style:

1. *Logical Reasoning*
2. *Coercion*
3. *Out Manoeuvring*
4. *Selling*

Logical reasoning

- Setuju terhadap tujuan yang sama
- Setuju dengan *starting point* yang sama
- Setuju pada alur logika
- Setuju pada fakta dan angka
- Mendapatkan persetujuan di setiap langkah

Coercion

- *Coercion* dapat berarti Anda akan mendukung orang lain hanya jika mereka menurut pada permintaan-permintaan Anda.
- Terkadang orang-orang sulit untuk diberitahu apa yang harus dilakukan, akibatnya mereka mungkin menurut hanya jika Anda berada disana.

Out Manoeuver

- Berbicara dan berpikir cepat
- Percaya diri
- Detail dalam fakta
- Berargumen dengan fakta dan data orang lain
- Menggunakan tekanan personal
- Menggunakan argumen yang bersifat emosional
- Ahli dalam aktif mengalihkan pembicaraan
- Memilih momen yang tepat untuk “memukul” dengan keras.

Selling an idea

- Melihat dari persepsi orang lain
- Menganalisa fungsi dan manfaat dari argument diri sendiri
- Mempresentasikan kasus Anda dengan penekanan pada *“manfaatnya buat Anda (audiens)”*
- Mengatasi penolakan dengan hati-hati
- Mengusahakan persetujuan dan komitmen
- Membuat kesimpulan dan konsolidasi

Presentasi online yang interaktif diawali dengan:

1. Perangkat keras (hardware) yang mendukung
2. Pesan/konten yang atraktif
3. Pengaturan dinamika komunikasi



Perangkat Keras Yang Mendukung

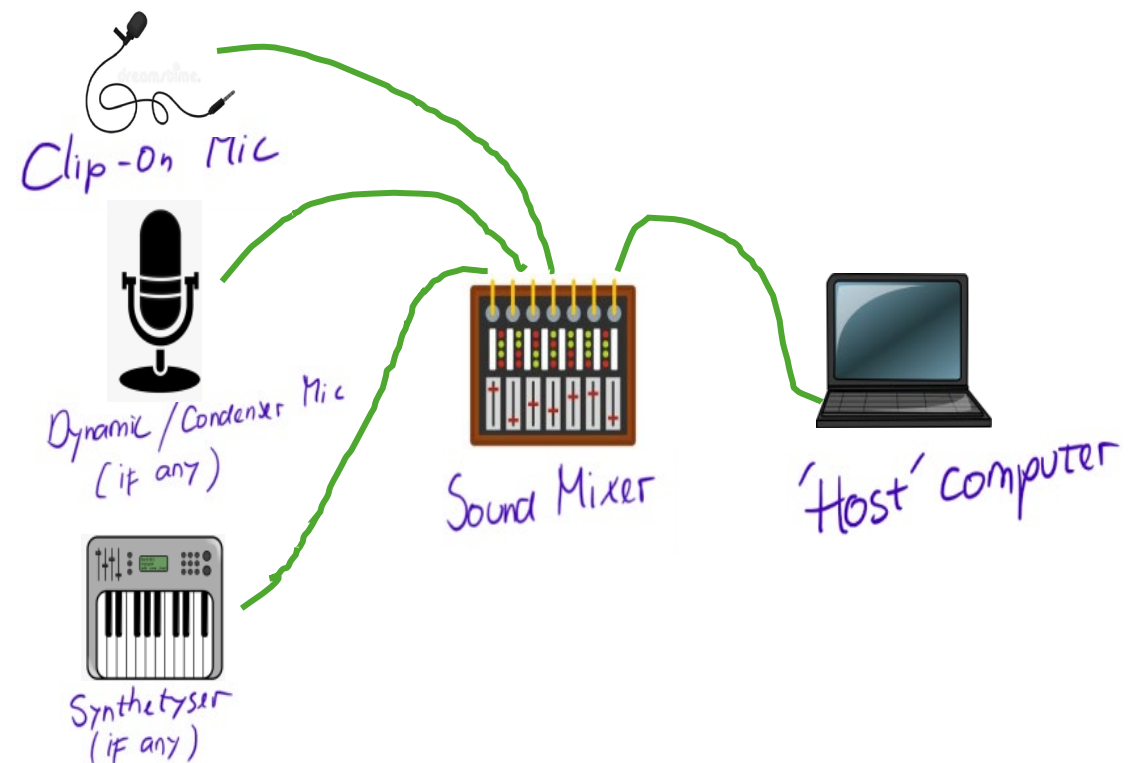
- a. Perangkat Audio
- b. Perangkat Video
- c. Background dan Pencahayaan
- d. Komputer dan Internet



Perangkat Audio

Yang ingin kita capai melalui manajemen audio yang baik adalah :

1. Kejernihan suara
2. Kemudahan pengendalian suara
3. Suara efek yang kreatif (tambahan)



Perangkat Video

Yang perlu di perhatikan:

1. Tidak perlu harus sangat HD (720p resolution sudah cukup)
2. Setting pencahayaan yang sesuai
3. Hindari terlalu banyak objek yang dapat tampak di kamera (menghindari audiens teralihkan perhatiannya)



Background & Pencahayaan



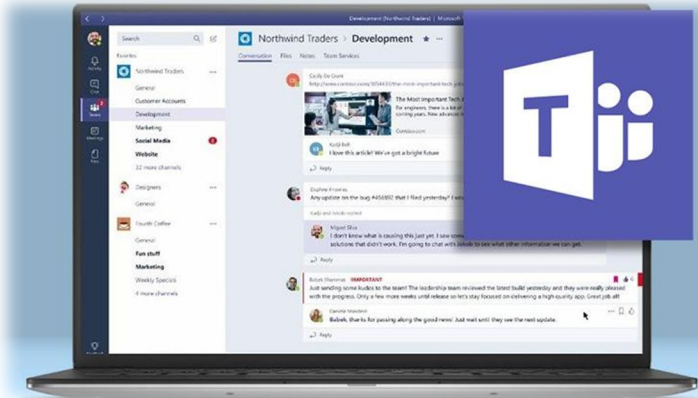
Yang perlu di perhatikan:

1. Perhatikan bayangan yang mengganggu
2. Anda dapat menghadap ke jendela sebagai sumber pencahayaan dari arah depan
3. Gunakan layar hijau/biru jika mau menggunakan virtual background

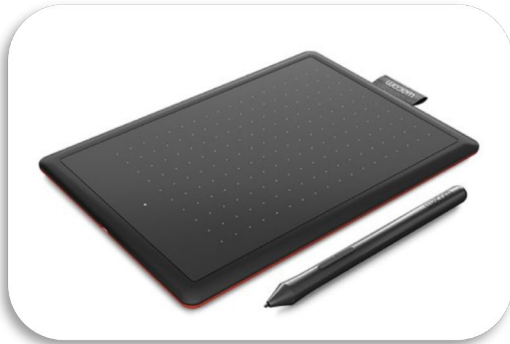
Komputer & Internet

Yang perlu di perhatikan:

1. Kebanyakan aplikasi virtual meeting membutuhkan setidaknya koneksi internet 5 mb/s
2. RAM paling tidak 4 GB tetapi akan lebih aman jika menggunakan RAM 8 GB



Perangkat Keras Lainnya



Graphic Tablet



USB Hub



Podcast
Controller



Single Ear Earphone



Lighting

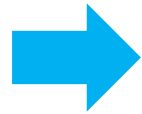


Acoustic
Foam

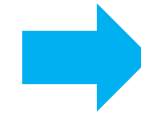
II. Pesan/Konten Atraktif



Cari tahu
kebutuhan
mereka



Desain
meeting/prese
ntasi yang
sesuai



Menjelaskan apa
manfaat
presentasi/meeting
untuk mereka

Pengaturan Dinamika Presentasi



Menggunakan *breakout rooms*

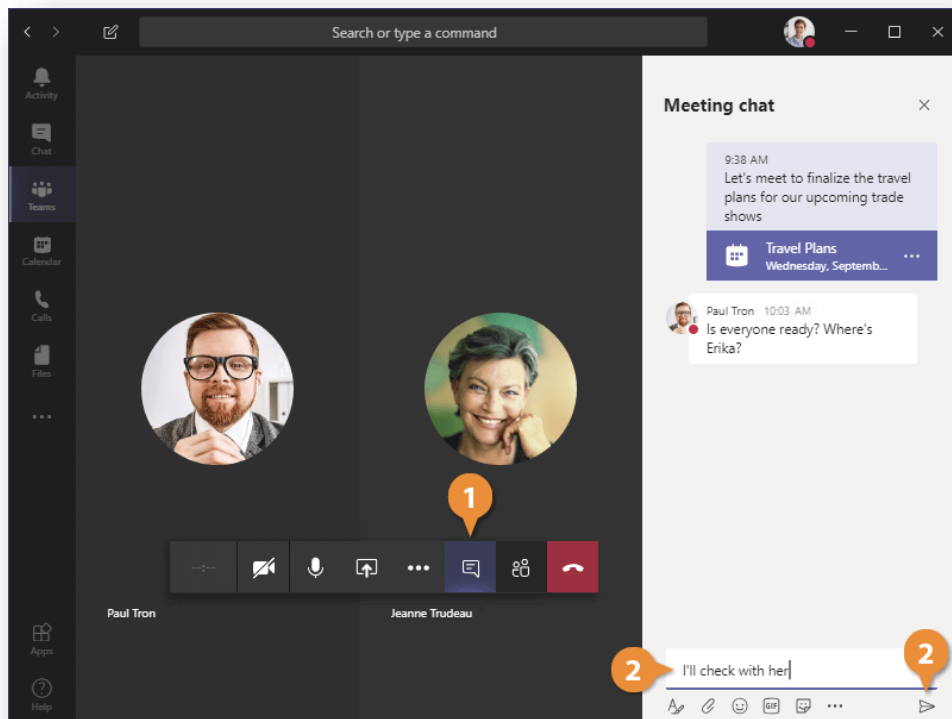
- ❖ Breakout rooms menstimulasi diskusi kelompok
- ❖ Penting untuk memikirkan ukuran kelompok dalam breakout room

Menggunakan *polling*

- ❖ Polling tidak hanya mengumpulkan ide/pemikiran, tetapi juga engage ke audiens
- ❖ Aplikasi Polling yang direkomendasikan untuk digunakan salah satunya adalah MENTIMETER
- ❖ Rancang semuanya sebelum Anda menyelenggarakan sesi Anda



Menggunakan *chat room*



Berguna untuk aktivitas
tanya jawab

Berguna untuk pertanyaan
yang kurang mendesak

Dapat membuat Anda
merasa tidak terlalu
kesepian

TIPS SAAT PRESENTASI



- **Siapkan dan kuasai materi Anda**
- **Awali dengan percaya diri dan menarik**
- **Fokuslah pada inti pesan**
- **Bicaralah secara alami, jangan terlalu formal**
- **Tunjukkan sikap bersahabat**

TIPS SAAT PRESENTASI



- **Tulisan dan gambar terlihat jelas**
- **Perhatikan batas waktu**
- **Sampaikan secara antusias**
- **Tataplah seluruh audience**
- **Kuasai ruangan**
- **Gunakan bahasa tubuh**

Thank You

For Your Attention



MDITACK.CO.ID



MDI TACK



+62 882-9378-3076



mdi_training

