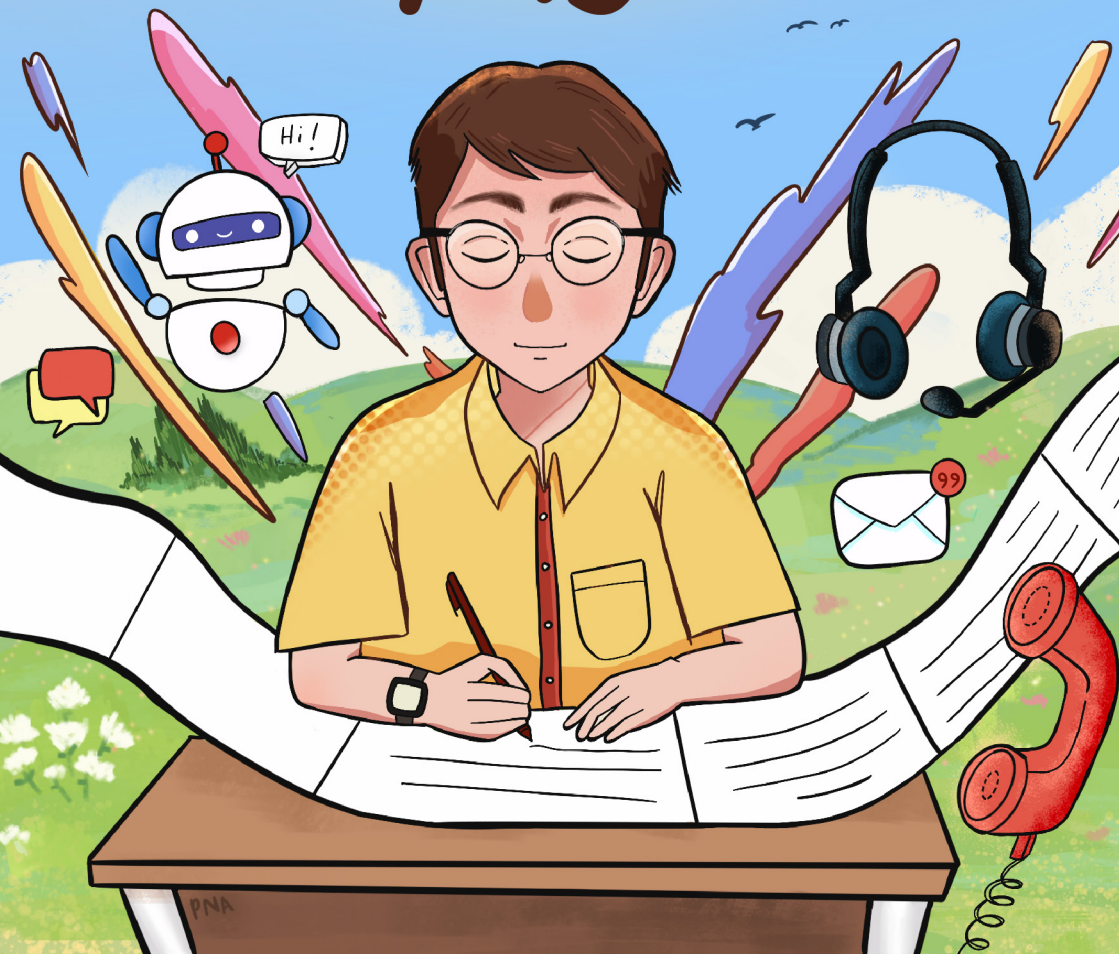


Andi Anugrah

Celoteh Pagi #2



Andi Anugrah

Celoteh

Pagi #2

Celoteh Pagi

Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT)
CELOTEH PAGI

Penulis : Andi Anugrah
Editor : Annisa Nur Fauzi
Desain Sampul : Putri Nuralifa
Diterbitkan oleh : PT. Telexindo Bizmart
Jl. Asem Baris Raya No. 8B,
Kebon Baru, Tebet
Jakarta Selatan 12830
Telepon : +62-21-8379-5599
Instagram : @telexindobizmart
Facebook : facebook.com/telexindo
Twitter : @telexindo
Website : www.telexindo.com
Cetakan Pertama : Juli, 2023

Hak Cipta Andi Anugrah

ISBN:

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari penerbit.

© 2022, PT. TELEXINDO BIZMART

Daftar Isi

Kata Pengantar.....	vi
Logo Baru.....	3
Rencana Kerja.....	5
Berlatih Menulis.....	7
Laporan Mingguan.....	9
Metode Belajar.....	11
Kebiasaan Video Conference.....	13
Potensi Diri.....	15
Selesai Kuliah.....	17
Pilihan Busana.....	19
Kantor Bank.....	21
Ikan Bandeng.....	23
Covid 19.....	25
Hidup Terpencil.....	27
Regenerasi.....	29
Useless.....	31
Berkacalah.....	33
Sambal.....	35
Menyambut Pagi.....	37
Keluar Rumah.....	39
BPO Contact Center.....	41
Adaptasi Perubahan.....	43
Keseimbangan Ekonomi.....	46
Mobil Listrik (Bagian 1).....	48
Mobil Listrik (Bagian 2).....	50
Kategori Keluhan.....	53
Pendapatan.....	55
Jualan Live.....	57
Startup Kesehatan.....	59
Rekening Bank.....	61
ABCDE.....	63

Celoteh Pagi

CCaaS	65
Hari Kartini.....	67
Customer Relationship Management (CRM).....	69
Berani Tidak Takut.....	71
Analisis Rasio	73
Kartu Kredit	75
Sayurbox	78
Kartu Lebaran.....	80
Lebaran	82
Memaafkan.....	84
Berbuat Baik atau Jahat.....	86
Uang Lebaran.....	88
Tambah Untung	90
Pensiun.....	92
Pendiam	94
Manajer.....	96
Diskusi	98
Teknologi	101
Produktif dan Berkualitas	103
Kepemimpinan	105
Renungan Pagi	107
Kenyamanan Kerja	109
Perilaku Pelanggan.....	111
Perilaku Hidup Bersih dan Sehat	113
Anggaran	115
Kuliah Lagi.....	117
Evaluasi Kinerja	119
Bersama Membangun Kompetensi.....	121
Masa Pensiun.....	124
Pada Tempatnya.....	126
Pembeli Minuman.....	128
Mulai Berbisnis	130
Muddani	132
Menikmati Hasil Kerja.....	134
Hujan, Macet dan Flu	136

Celoteh Pagi

Penampilan Petugas	138
Bersama Telexindo	140
Bantuan Yang Bermanfaat	143
Work From Anywhere	145
Jaminan Sewa Lahan	147
Indomie Kari Ayam	149
Semarak Agustusan dengan Lomba Individual.....	151
Marketing dan Sales.....	153
Semangat Berbagi.....	156
Rukun Tetangga	158
Rupiah Digital	160
Gado-Gado	162
Makan Sendirian.....	164
Kesibukan Di Balik Layar.....	166
Bertanding dan Menang.....	169
Belajar Perubahan	171
Belajar Berkelanjutan	173
Ada Apa Dengan Media Sosial.....	175
Tentara Siber	178
Benchmarking Pemenang	181
Survei Bukan Sekedar Angka.....	183
Serba-Serbi Perjalanan	186
Sepak Bola Kelas Dunia	189
Regenerasi Pemenang	192
Dinamika Target Pelayanan	195
Kelebihan Energi.....	197
Penipu Merajalela	199
Catatan Akhir Tahun	202
Tentang Penulis	206
GLOSARIUM	209

Kata Pengantar

Menulis menjadi kebiasaan rutin yang saya lakukan dalam berbagai kesempatan. Selama masa pandemik, banyak waktu dihabiskan di rumah. Tentunya harus diisi dengan sesuatu yang bermanfaat. Salah satu kegiatan yang memungkinkan adalah menulis.

Setiap pagi, saya mencoba menulis sesuatu yang ada dalam benak. Topiknya acak, sesuai yang dipikirkan pada saat pagi menjelang. Tentunya ada berbagai tantangan dalam menuangkan tulisan, tetapi itu bukan alasan untuk berhenti menulis. Lahirlah *#celotehpagi* dalam bentuk *hashtag* yang dikirimkan ke banyak grup Whatsapp serta dituliskan ulang pada situs atau media sosial.

Supaya menjadi rangkuman, maka saya berinisiatif untuk membuatnya dalam buku. Beberapa tulisan sempat dimodifikasi untuk menyesuaikan dengan format buku. Kumpulan tulisan selama tahun 2022 dituangkan dalam buku ini.

Terima kasih secara khusus juga saya berikan kepada keluarga, anak, isteri dan rekan-rekan di Telexindo yang telah memberikan banyak masukan pada perbaikan buku ini. Terimakasih atas berbagai masukan yang mendukung untuk lebih semangat dalam menulis.

Selamat menikmati buku ini, jika ada hal-hal yang kurang berkenan dalam isinya, silahkan memberikan masukan dan tanggapan yang membangun.

Jakarta, Juli 2023

Andi Anugrah

Andi Anugrah

Celoteh Pagi #2

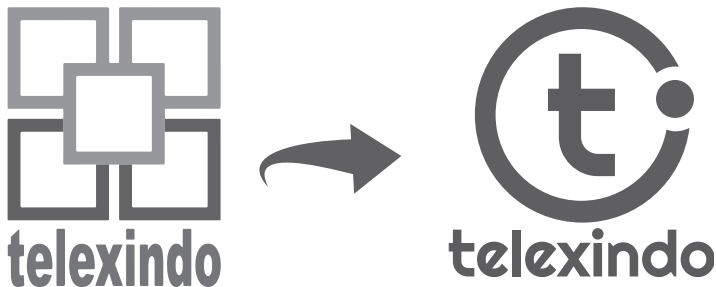
Celoteh Pagi

Logo Baru

3 Januari 2022

Menjelang akhir tahun 2021, Telexindo melakukan pembenahan dalam berbagai aspek. Baik dengan melakukan perbaikan bisnis proses, pengembangan aplikasi, maupun dengan berbagai perubahan yang mendukung pengembangan bisnis. Selain itu, Telexindo juga melakukan perubahan pada identitas perusahaan, yaitu dengan melakukan perubahan bentuk logo.

Penggantian logo kami lakukan dengan memberikan nuansa baru bagi karyawan Telexindo. Logo yang sudah digunakan selama kurang lebih 16 tahun, dalam bentuk kotak-kotak, akhirnya kami sepakati dengan bentuk baru, yaitu bulat. Sesuai kebulatan tekad untuk menjadi lebih baik dalam menyediakan jasa manajemen ketenagakerjaan.



Tetap dengan menggunakan warna dominan, merah dan biru. Kombinasi huruf "t" pada awal, tanda titik pada huruf "i" dan huruf "o" pada akhir, menjadi perpaduan yang membentuk logo baru Telexindo. Lingkaran dengan membentuk satelit yang menggambarkan perubahan, keinginan untuk belajar, serta mendukung upaya dengan pola kerja *out of box* dan

Celoteh Pagi

extra miles.

Melakukan perubahan pada logo tentunya berdampak pada banyak aspek perusahaan. Kami harus melakukan penggantian logo pada berbagai media, mulai dari *website*, aplikasi, barang cetak, *merchandise*, papan nama, *ID card* karyawan, seragam, dan berbagai hal lainnya. Semua perubahan itu memberikan semangat baru. Mungkin hal yang sama juga terjadi pada perusahaan yang mengganti logonya.

Sebenarnya bukan kali ini saja kami berencana melakukan perubahan. Bahkan logo Telexindo yang terakhir digunakan sebenarnya sudah berbeda dari awal kami mendirikan Telexindo. Namun, perubahannya tidak terlihat dengan jelas. Beberapa kali kami mencoba format tertentu, yang kemudian batal karena satu dan lain hal. Ada saja kendala yang dihadapi sehingga dipertimbangkan untuk melanjutkan dengan logo yang lama.

Nah, mudah-mudahan kali ini menjadi logo baru yang memberikan semangat. Berharap perubahannya terasa kepada pelanggan dan bisa mendapatkan manfaat atas perubahan ini.

Rencana Kerja

6 Januari 2022

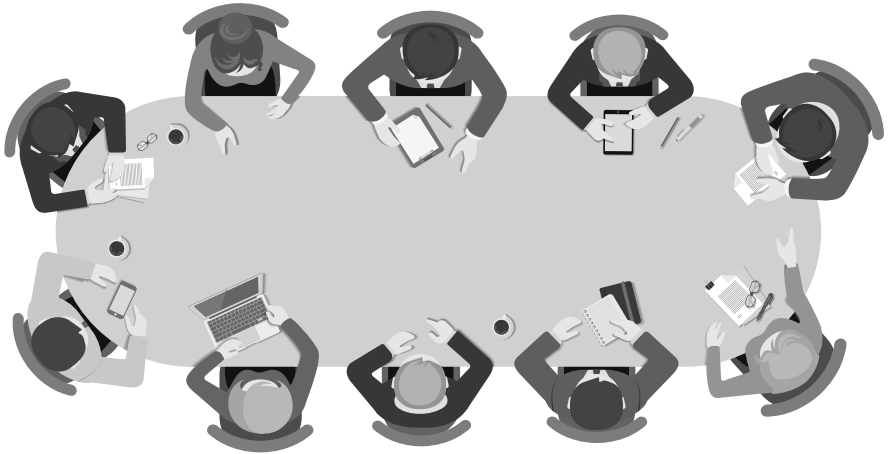
Awal Januari tahun 2022 dimulai dengan *recharge battery* sebelum memulai aktivitas dengan berbagai kegiatan. Liburan kelihatannya cukup singkat, anak-anak sudah kembali sekolah *offline* dan *online*. Saya juga kembali dengan rutinitas untuk mengajar, kali ini dengan format tatap muka.

Rezeki pembuka tahun 2022, kali ini mendapatkan kesempatan untuk berbagi ilmu dan pengalaman dalam pelayanan pelanggan agent digital. Perkembangan teknologi menyebabkan *contact center* menjadi salah satu fokus pengembangan pelayanan pada berbagai bisnis. Semoga ini menjadi awal untuk membawakan lebih banyak materi pelayanan digital bagi pengembangan kontribusi *contact center*.

Setelah menyelesaikan evaluasi pencapaian tahun 2021, kami melanjutkan dengan menyusun target bisnis tahun 2022, mengkomunikasikan target, menyusun program kerja, serta saling memahami berbagai harapan karyawan. Saatnya untuk mulai melangkah, satu demi satu langkah, berharap bisa berjalan sesuai dengan rencana kerja.

Sambil menyiapkan beberapa modul training dan proposal, saya pun menyempatkan untuk menulis supaya tetap melatih diri dalam menyampaikan ide secara terstruktur. Bagaimanapun kita perlu latihan berkomunikasi yang baik dengan pelanggan dan karyawan. Selain itu, kita juga harus mengemas produk dengan baik, sebagai bentuk perbaikan berkelanjutan. Kemudian, kita pun menawarkan produk tersebut sehingga pelanggan dapat membelinya.

Celoteh Pagi

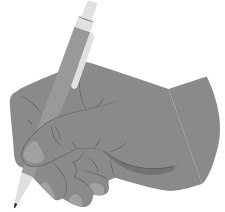


Seperti halnya rencana bisnis, maka harus dikomunikasikan secara berkelanjutan. Rencana bisnis yang baik memang harus diingatkan, diawasi, dan dievaluasi sehingga semua tim bisa melaksanakan dengan irama yang sama. Rencana bisnis bukan hanya sekadar angka yang menjadi beban, tetapi menjadi indikator terukur yang harus dilaksanakan. Ayo, tetap semangat. Walaupun pandemik belum selesai, kita harus berani melangkah dengan hati-hati.

Berlatih Menulis

8 Januari 2022

Selama 5 hari, saya telah membawakan pelatihan mengenai keterampilan dalam menulis. Dengan menerapkan metode praktik atau simulasi, memungkinkan peserta untuk menguji kemampuan mereka dalam menulis. Setiap hari pesertanya berbeda sehingga harus mengulang materi yang sama selama 5 hari. Namun, tentunya tidak membosankan dengan berbagai hal menarik dari tulisan peserta pelatihan.



Tentunya kegiatan menjadi seru didukung karena peserta yang aktif selama berlangsungnya pelatihan. Tak ada yang sempat mengantuk karena mereka harus latihan dan latihan. Setiap latihan mereka pun menulis menggunakan *gadget* masing-masing. Bukan untuk mengecek Whatsapp atau Email, namun mereka sedang mengamati tulisan atau mengerjakan simulasi menulis.

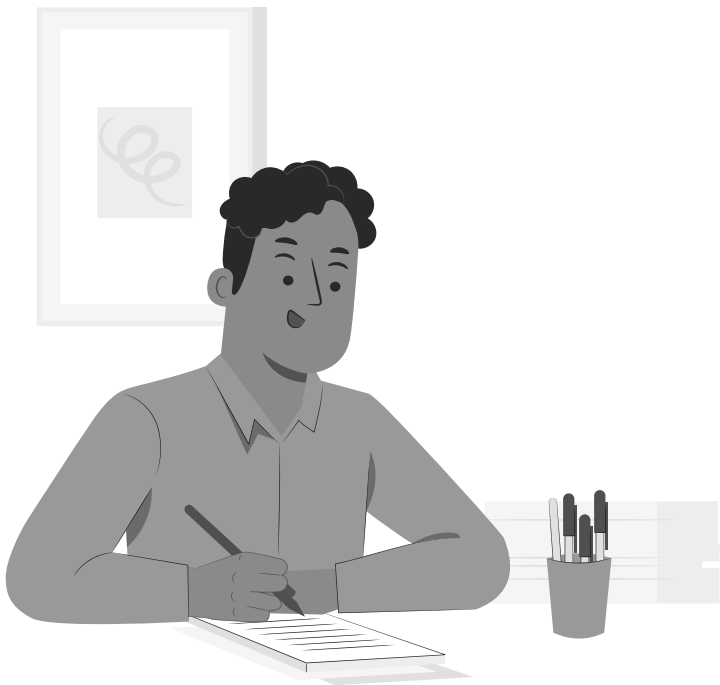
Kali ini peserta juga memiliki kesempatan untuk mengenal profil peserta lainnya dari tulisan yang mereka publikasikan. Hal tersebut pun membuktikan bahwa dalam 15 menit kita bisa menulis buku kumpulan profil peserta. Wow, seru pastinya!

Tak hanya itu, peserta juga diberikan kesempatan untuk melatih kemampuan mereka dalam memberikan koreksi penulisan. Dengan saling memberikan koreksi penulisan, maka dapat melatih ketelitian dan konsistensi dalam menyampaikan pesan. Mereka tidak hanya bisa mengoreksi, tetapi juga bisa mempraktikkan sendiri.

Selama satu hari bersama peserta pelatihan tentunya memberikan

Celoteh Pagi

penyegaran bagi peserta untuk memulai aktivitas tahun 2022. Apapun kondisinya, berharap bisa diterapkan dalam melaksanakan pekerjaan dan mereka mencapai impian. Ayo, ikutan sesi pelatihan selanjutnya.



Laporan Mingguan

13 Januari 2022

Sebagai bagian dari tim kerja, biasanya kita dituntut untuk membuat laporan mingguan atas kinerja yang telah dicapai. Ada yang menikmati proses pembuatan laporan? Tentunya berat ya, rasanya ada beban untuk menuangkan sesuatu melalui Email atau Powerpoint.

Pada saat kuliah dulu juga begitu, setiap kali ada praktik kita pun harus menyusun laporan. Bahkan sebelum masuk ruangan praktik kita harus membuat laporan pendahuluan, lalu setelah selesai kita juga harus menyusun laporan akhir. Walaupun kita merasa bahwa ini merupakan salah satu bentuk perpeloncoan masa kuliah, namun jika kita pahami, semua itu bermanfaat setelah kita memasuki dunia kerja.

Ketika menjadi konsultan bisnis, kita melakukan berbagai kajian. Menyusun laporan dari materi kajian tidaklah mudah karena kita harus membuat berbagai korelasi dari sejumlah data yang disodorkan. Terkadang analisis kita salah karena data yang diberikan kurang sesuai. Untuk itu, kita harus cermat melihat berbagai data yang diberikan. Ada pelanggan yang butuh laporan secara lengkap dan tebal, ada pula yang cukup ringkas disertai pokok permasalahan dan rekomendasi.

Menikmati proses menyusun laporan, menuliskan buku, atau artikel merupakan salah satu cara untuk menikmati perjalanan kehidupan. Kita bisa mendapatkan faedah sekaligus memberikan manfaat kepada orang lain. Selain itu, tulisan juga dapat catatan sejarah yang suatu saat menjadi referensi atau bahan koreksi. Sesuatu yang kita analisis benar saat ini, bisa jadi suatu saat harus dikoreksi.

Celoteh Pagi

Pada dasarnya menuliskan laporan bisa dengan beberapa format, tergantung pada target pembacanya. Yang penting diperhatikan adalah manfaatnya. Nah, tujuan kita menuliskan laporan secara berkala antara lain:

1. Mengidentifikasi adanya peluang pengembangan.
2. Mengantisipasi adanya resiko beban kerja, serta kebutuhan dukungan dari atasan atau pihak lain.
3. Menunjukkan komitmen untuk mencapai target bersama.
4. Menunjukkan prestasi atau produktivitas kerja.
5. Berlatih menulis dan melakukan analisis.

Selamat menuliskan laporan mingguan Anda. Semoga targetnya tercapai.



Metode Belajar

18 Januari 2022

Kemarin saya menyempatkan diri untuk mengantar anak ke sekolah. Ternyata jalanan cukup macet dan banyak dipenuhi oleh pengendara yang menggunakan kendaraan roda dua. Beberapa orang tua pun terlihat mengantar anaknya dengan jalan kaki. Tampak dari seragamnya berwarna merah putih, berarti murid yang diantar adalah siswa SD.

Kelihatannya semakin banyak sekolah yang memberlakukan metode belajar tatap muka. Setelah anak-anak mendapatkan vaksin, ada semangat untuk belajar dan bertemu teman-teman sekolah. Walaupun kondisi pandemik belum berakhir, tetapi semangat belajar tatap muka kelihatannya menjadi pilihan. Pada sisi yang lain berbagai pemberitaan mengenai Omicron juga membuat sedikit khawatir.

Ada juga sekolah yang mayoritas memberlakukan kegiatannya dengan cara *online*, hanya sekali dalam seminggu siswa diwajibkan untuk masuk. Selebihnya siswa harus belajar dengan menggunakan *video conference* dan aplikasi tertentu. Sekolah seperti ini biasanya sudah menggunakan aplikasi yang memadai sehingga mereka merasa yakin bahwa proses belajar *online* dapat dilakukan dengan efektif.

Setelah mengamati pola belajar dengan metode *offline* dan *online* di berbagai kesempatan pelatihan, memang terlihat bahwa tatap muka memiliki keunggulan tersendiri. Metode tatap muka akan membuat para peserta lebih fokus dan banyak melakukan interaksi dengan peserta lainnya. Namun, pelatihan dengan cara *online* bisa juga sangat efektif dan efisien tentunya, jika ada komitmen dan keinginan belajar dari pesertanya.

Celoteh Pagi

Ada beberapa materi pelatihan yang saya bawakan dan rasanya lebih meyakinkan jika dibawakan dengan cara *online*. Saya bisa menggunakan tablet untuk menuliskan sesuatu, seperti layaknya menulis di papan tulis. Dengan kombinasi aplikasi presentasi dan *spreadsheet* membantu untuk mengajarkan konsep dan perhitungan. Sesekali memberikan *online quiz* menggunakan aplikasi yang sudah dilengkapi dengan *timer*. Ada kalanya bisa juga diskusi kelompok dengan menggunakan fasilitas *break-out room*.

Berhubung interaksinya mayoritas dilakukan melalui aplikasi, maka peserta terfokus pada layar komputernya. Akan tetapi bagi beberapa peserta, belajar secara tatap muka memudahkan untuk memahami. Mereka lebih mudah minta bantuan rekannya dan lebih mudah untuk berdiskusi. Apapun metodenya, tetap semangat dan jaga kesehatan dengan baik.



Kebiasaan Video Conference

19 Januari 2022

Suatu hari saya diajak *video conference* dengan rekan bisnis. Saya bukalah aplikasi dan tentunya *video conference* saya. Begitu dia masuk, dia izin tidak menyalakan kamera dan akhirnya saya juga demikian. Jadilah kita mengobrol dengan mendengarkan suara saja. Layaknya kita sedang menelepon seseorang, hanya saja ini menggunakan fasilitas atau aplikasi *video conference*.

Kalau begitu kenapa tidak *call* saja? Oh, mungkin karena ini gratis dan bisa *sharing file* presentasi selama diskusi *online*, baiklah lanjutkan. Padahal selama kita mengobrol, kita tidak *sharing* materi presentasi. Yah, dinikmati saja, *toh* internetnya sudah dibayar bulanan.

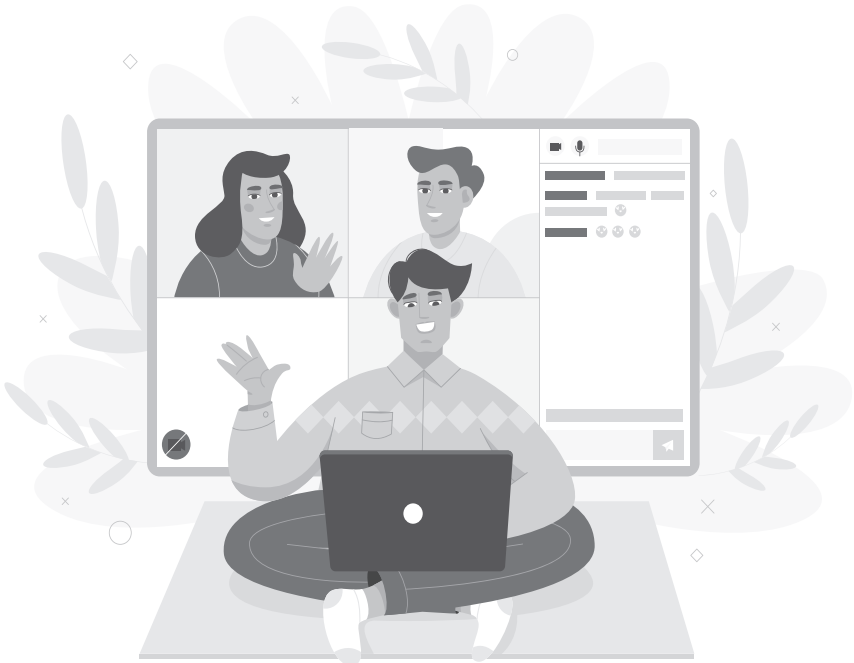
Jika kita sudah berada di depan *notebook*, lebih enak memang berkomunikasi melalui alat tersebut dibandingkan menggunakan *handphone*. Selain itu, tentunya menjawab chat via *notebook* akan lebih enak dibandingkan di layar 6 inci. Bahkan terkadang kita menerima Whatsapp *call* melalui *notebook* kita, walaupun terkadang suaranya kurang merdu sehingga memilih *call* ke nomor *handphone*.

Nah, fasilitas *video conference* saat ini sudah menjadi gaya kerja bagi sebagian pekerja. Kita bisa menghabiskan seharian dengan *video call* dari satu *meeting* ke *meeting* lainnya. Terkadang sambil mengerjakan tugas lainnya dan menyebabkan kita tidak fokus pada materi pembicaraan.

Celoteh Pagi

Ya begitulah, kita memang bukan robot yang bisa fokus pada suatu pekerjaan tertentu saja. Kita *human* yang mudah terganggu dengan berbagai permintaan atau tugas lain yang secara bersamaan. Itu yang menyebabkan kita bisa *Multi-Task* atau bisa juga menjadi *Omni-Task* Bagaimana dengan anda ?

Menikmati perjalanan pagi, sambil memikirkan materi pelatihan yang dilaksanakan tatap muka pagi ini. Juga menuliskan *#celotehpagi* yang mengajak otak dan jari tersinkronisasi dengan baik.



Potensi Diri

25 Januari 2022

Dalam suatu sesi wawancara, saya bertanya, “*Apa keunggulan yang paling anda kuasai?*”. Diam sejenak dan mulai bercerita berbagai hal yang telah dilakukannya. Kelihatannya banyak hal yang telah dilakukan dan saatnya ia harus menentukan yang mana yang paling menonjol.

Terkadang kita terlalu sibuk untuk mencari sesuatu dan kurang mengenal potensi diri kita. Banyak yang kita telah lakukan dan belum bisa menetapkan yang kita prioritaskan. Jika kita ditanya, hal terbaik yang kita kuasai, maka kita tidak dapat menentukan. Dalam memilih karir atau merintis usaha juga begitu. Kita terkadang sibuk memikirkan ini dan itu. Padahal kita punya potensi yang bisa kita lakukan dengan lebih baik.

Ada kalanya kita membutuhkan orang lain untuk menunjukkan potensi diri kita. Ada kalanya kita harus berada pada lingkungan yang menantang. Memaksa kita untuk mengeluarkan potensi diri dengan berbagai tantangan. *Push our limit*, sehingga kita bisa menunjukkan hasil terbaik. Pada akhirnya kita mengenal potensi diri dan hal terbaik yang kita bisa lakukan.

Walaupun dalam perjalanannya kita terkadang kesal dan marah. Jika kita berhasil melaluinya, maka hasil yang diperoleh juga sebanding. Ada juga



Celoteh Pagi

yang menyerah, ada yang mencoba pilihan lain, ada terus mencari dan sebagainya. Apakah akan mendapatkan tantangan lain? Bisa jadi, tantangannya adalah mencari dan mencari.

Semangat menikmati pagi. Hadapi tantangan Anda, bisa jadi itu adalah kesempatan untuk menunjukkan sesuatu yang terbaik dari potensi diri Anda. Salam sehat dan bahagia.

Selesai Kuliah

28 Januari 2022

Dengan berbagai kemudahan menempuh pendidikan tinggi saat ini, semakin banyak lulusan universitas atau akademi. Hal ini menyebabkan angkatan kerja semakin banyak, yang tidak sebanding dengan ketersediaan lapangan kerja. Belum lagi lulusan SMA dan SMK dengan keahlian khusus kini menjadi pesaing terhadap perusahaan yang membutuhkan tenaga kerja siap pakai.

Lulusan universitas dengan gelar S1 pada bidang tertentu terkadang menghadapi kondisi kesiapan kerja yang kurang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Hal ini menyebabkan beberapa perusahaan membuat vokasi atau bekerjasama dengan universitas. Sebagaimana kita ketahui, vokasi merupakan pendidikan tinggi yang lebih terfokus pada praktik kerja yang dapat menunjang keahlian di bidang studi tertentu. Hal ini akan membantu dalam memenuhi keterampilan teknis calon tenaga kerja yang dibutuhkan perusahaan.

Pada suatu kesempatan pelatihan, saya tanyakan impian mereka. Banyak di antaranya yang merupakan lulusan pendidikan tinggi yang ingin menjadi pebisnis atau pengusaha dalam berbagai bidang. Mungkin mereka belum mendapatkan kesempatan, modal, atau model bisnis yang sesuai dengan keinginan mereka sehingga mereka lebih memilih bekerja sambil belajar bisnis dan menunggu kesempatan untuk memulai bisnisnya.

Hanya sebulan setelah menyelesaikan pendidikan selama 4 tahun pada jurusan Teknik Elektro, saya mulai merantau. Lebih memilih Jakarta sebagai tempat impian untuk mencari kerja. Yang menjadi sasaran

Celoteh Pagi

adalah perusahaan besar dan lembaga tertentu yang sesuai dengan bidang saya. Namun, dengan keterbatasan keahlian teknis di bidang elektro, akhirnya saya tenggelam pada dunia yang bersentuhan dengan perangkat keras dan lunak.

Awalnya ratusan lamaran dikirimkan berdasarkan referensi dari buku telepon atau *yellow pages*. Ujian dari satu perusahaan ke perusahaan lainnya, termasuk beberapa pabrik yang membutuhkan tenaga elektro. Namun, kelihatannya saya tidak cocok bekerja di kawasan pabrik, semangat saya menurun pada saat wawancara di kawasan pabrik. Pada akhirnya, saya bisa bekerja dan berpindah dari satu perusahaan ke perusahaan lain, mulai dari perusahaan di kawasan perumahan, pertokoan Glodok, hingga dengan gedung tinggi di kawasan Sudirman.

Setelah kuliah memang menjadi siklus baru dalam perjalanan hidup. Kita seakan menghadapi dunia nyata setelah idealisme pendidikan kampus. Tidak mudah untuk mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan jurusan yang kita pelajari. Ada yang cocok dengan jurusan, eh tidak cocok dengan lingkungan kerjanya. *Ya sudahlah*, dijalani yang sesuai minat, semangat kerja dan lebih membahagiakan.

Semangat bagi para pencari kerja, juga generasi saya, yang anaknya sedang mencari kerja. Salam sehat dan bahagia.



Pilihan Busana

29 Januari 2022

Jika Anda menghadiri acara pengantin orang Korea, maka Anda harus tampil lebih sederhana dari pengantinnya. Mungkin itu sebagai upaya agar pengantinnya terlihat lebih “wah” dibandingkan dengan tamunya. Begitulah cerita istri saya yang gemar membaca dan menonton berbagai ulasan.

Entahlah, saya ternyata harus cari referensi mengenai hal ini. Secara logika benar juga sih, kalau kita ke salah satu pesta pernikahan dan pasangan pengantin terlihat lebih sederhana dari tamunya, maka akan ada keunikan yang terjadi. Mungkin itu penyebabnya Raja dan Ratu sehari tersebut harus didandani dengan penampilan maksimal, bahkan terkadang berlebihan.

Dalam kondisi tersebut ada aspek kepantasan. Hal ini yang biasanya menyebabkan penyelenggara acara menetapkan *dress code*. Sebagai panduan bagi para tamu untuk hadir dengan pakaian yang pantas dan sesuai dengan acara. Nah, pernahkah Anda mengalami, hadir pada suatu acara dan Anda merasa salah kostum?

Pada periode tertentu, kita biasanya menyukai tema tertentu dalam berbusana. Baik dari sisi warna, bentuk, hingga corak dan semacamnya. Ada periode tertentu kita menggunakan celana ketat bagian bawah, sampai harus pakai kantong plastik untuk mengeluarkan. Pada lain waktu kita menggunakan celana dengan ukuran yang melebar. Ada kalanya kita menggunakan celana yang agak pendek, lain waktu lebih panjang atau yang agak melorot.

Celoteh Pagi

Ada kalanya kita punya koleksi batik yang banyak. Bisa yang warnanya dominan coklat, hitam putih, pastel, biru, merah, atau hijau. Ada kalanya pula kita menggunakan busana yang polos atau kotak-kotak. Pernah pula ada tren baju garis-garis, bisa yang mendatar atau menurun. Kadang juga menjadi tren menggunakan baju ala pemain sepak bola, yang lengkap dengan nama pemain di punggung.

Busana memang ada trennya. Menjadi salah satu cara untuk membersihkan isi lemari dan mengganti dengan busana baru. Ada yang pakaian cuma sekali pakai dan disimpan rapi. Ada yang sudah beberapa kali dipakai, yang jelas sudah balik modal, serta ongkos pakainya. Coba bayangkan, pakaian yang Anda beli 200 ribu, kalau Anda pakai sebanyak 20 kali, artinya hanya 10 ribu sekali pakai. Hahaha, sudah jangan dihitung.

Mumpung akhir bulan dan habis gaji, ada berbagai penawaran dengan diskon menarik. Boleh juga ganti busana, sekalian yang lama disumbangkan. Selamat berakhir pekan, nikmati suasana hati dalam berbelanja.



Kantor Bank

30 Januari 2022

Dengan perkembangan digitalisasi kita bisa melihat bahwa semakin banyak transaksi yang dilakukan secara jarak jauh. Banyak pelanggan yang lebih menyukai untuk melakukan pemesanan atau transaksi melalui *mobile device* mereka.

Bagi perbankan, mereka telah memanfaatkan peluang ini dengan menyediakan pembukaan rekening secara virtual. Dalam artian, proses KYC (*know your customer*) dilakukan dengan menggunakan fasilitas *video conference*. Hal ini sejalan dengan kebijakan regulator untuk proses pembukaan rekening. Dampaknya banyak nasabah baru melakukan pembukaan rekening melalui fasilitas ini. Bayangkan ada puluhan ribu pelanggan per hari yang menggunakan fasilitas ini. Hal ini didukung oleh data kependudukan yang semakin mudah terintegrasi dengan berbagai aplikasi.

Jika nasabah menggunakan fasilitas *video conference* untuk membuka rekening, mereka juga menggunakan mesin ATM untuk mengambil uang tunai, serta menggunakan *handphone* untuk transfer dan membayar beberapa kebutuhan. Apakah kita masih perlu datang ke kantor cabang bank? Jika tidak, maka apa yang akan terjadi dengan kantor yang bagus itu?

Apakah hanya akan menjadi tempat untuk tanda tangan kredit? Atau menjadi tempat kumpul karyawan menyusun strategi bisnis dan membuat produk baru? Hmmm... saya justru memikirkan bahwa kantor mereka menjadi lebih besar dan bisa melakukan berbagai aktivitas di dalamnya. Seperti halnya bank yang berpindah ke *mall* atau pusat

Celoteh Pagi

perbelanjaan, dimana menjadi tempat untuk melakukan transaksi secara khusus.

Coba perhatikan, ada tempat khusus yang disediakan Gojek atau Grab untuk membeli makanan. Bahkan mereka bisa menyewa lapangan parkir untuk memberikan kesempatan UMKM membuka konter dan menjual berbagai produk. Tentunya harus membayar dan mengirim menggunakan jasa mereka. Bagaimana jika ini dilakukan bank? Mereka punya tempat dan juga punya fasilitas transaksi.

Bank bahkan bisa menyewa atau membeli *mall*, menjadikannya sebagai kantor mereka, sekaligus tempat rekreasi bagi nasabahnya. Berbagai kebutuhan bisa dilakukan di dalamnya. Bisa jadi kantor bank bisa menjadi tempat museum seni, tempat pertunjukkan, tempat makan, bahkan menjadi tempat kerja. Bahkan jika era *metaverse* menjadi fokus perbincangan, nasabah membutuhkan tempat untuk berinteraksi, berkumpul, sekaligus bertransaksi dengan nyaman.

Mungkin itu yang dipikirkan CT Group pada saat ingin memadukan membuat Theme Park Trans Studio dan pusat belanja Carrefour, serta berbagai jaringan retail dan banknya. Mengkombinasikan antara penguasaan properti dan kebutuhan pelanggan makan, hiburan, dan berinteraksi. Bagaimanapun *spending* pelanggan akan besar pada saat mereka sedang bergembira.

Peluang atau tantangan? Kita tunggu saja siapa bank yang akan menerapkan model seperti ini. Kita sudah melihat beberapa bank menerapkan bank digital, menempatkan cabangnya di *mall*, bahkan bekerjasama dengan *mall* tertentu untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan promosi.

Ikan Bandeng

1 Februari 2022



Pada saat Imlek seperti ini, saya teringat hidangan ikan bandeng. Maklum, waktu masih remaja, keluarga kami punya empang dekat pantai. Biasanya digunakan untuk budidaya udang dan ikan bandeng. Kalau lagi liburan, suka diajak untuk menikmati hidangan ikan bandeng. Biasanya kita bisa menangkap ikan dan masih segar langsung dibakar. Tentunya enak dengan bumbu kecap atau garam dan cabe. Apalagi memakannya sambil memandang hamparan empang dan laut yang luas.

Dengan tiupan angin *sepoi-sepoi*, makannya bisa banyak, tidak hanya satu ekor, bisa tiga, atau bahkan 5- 10 ekor. Tentunya ada cara makannya tersendiri, yaitu jangan makan bagian perutnya. Selepas itu bisa tertidur nyenyak, walaupun tidur tanpa alas di pondokan empang. Itu salah satu kenikmatan tersendiri sebagai petambak udang dan ikan bandeng. Bahkan sesekali bisa memanen udang dan menjual ke pedagang setempat. Dua atau tiga kilo lumayan buat jajan anak sekolahan.

Sebagai keluarga yang hidup dekat dengan pantai, hidangan ikan memang menjadi makanan harian. Apalagi ikan bandeng, sepertinya selalu tersedia di pasar. *Ya iyalah* di pasar, masa kita harus menangkap ikan dulu. Bagi suku Bugis, ikan bandeng biasanya dimasak dengan bumbu kuning dan asam dari mangga atau belimbing kecil. Enak rasanya, tetapi harus hati-hati karena banyak durinya. Justru itu seni makan ikan bandeng.

Ada juga yang ahli makan ikan bandeng. Dimasukkan ke mulut dan sejenak kemudian dia bisa mengeluarkan semua tulangnya. Hmmm,

Celoteh Pagi

seperti makan permen karet saja. Mulutnya bisa memisahkan tulang dan dagingnya. *Don't try at home*, sepertinya itu hanya untuk orang yang memiliki kemampuan level tinggi dalam makan ikan bandeng.

Terkadang juga, Ibu saya membuat bandeng presto dengan peralatan masak kedap uap. Tidak sama dengan bandeng presto yang banyak dijual di Semarang atau Surabaya. Tujuannya sama saja, supaya tulangnya lembut dan tidak ribet jika makan. Selain itu, ikan bandeng enak juga untuk digoreng, bisa juga digeprek dengan sambal tertentu. Ada juga yang suka membuat ikan bandeng yang dikeringkan, digoreng, dan diberikan irisan jeruk nipis. *Wuih*, mantap.

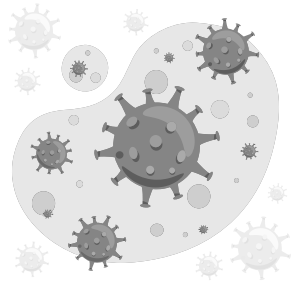
Di Jakarta, istri saya juga suka membuat hidangan dari ikan bandeng. Cuma terkadang masalahnya adalah bau rumput. Nah, kalau salah memilih ikan bandeng begitu deh, ada bau yang kurang sedap. Lebih banyak dimasak berkuah, kalau lagi malas makan ikannya, kuah kuningnya enak. Anak-anak ada yang suka, ada pula yang lebih memilih ayam dibandingkan ikan.

Nah, selamat menikmati hari libur Anda. Kalau sempat coba hidangan ikan bandeng. Kalau malas dengan tulangnya, coba bandeng presto. Bisa digoreng, pastikan makannya dengan nasi hangat dan sambal. Ayo sarapan.

Covid 19

3 Februari 2022

Aakhirnya merasakan kondisi yang tidak mengenakan pada saat istri dan putri dinyatakan “positif” COVID-19. Padahal selama ini menjaga protokol kesehatan pada beberapa kesempatan pelatihan tatap muka. Kadang-kadang abai juga sih, maklum kalau berbicara di depan *audience* dengan masker, agak kesulitan bernapas. Justru yang terpapar duluan adalah keluarga. Kondisi mereka yang batuk-batuk membuat saya memutuskan untuk melakukan swab Antigen dan PCR sekeluarga.



Walaupun kami sekeluarga semua sudah mendapatkan vaksin secara lengkap dua kali, namun mereka masih terkena virus ini. Saya yang sering berada di dekat mereka, makan bersama, dan berbagai aktivitas lainnya justru dinyatakan negatif, akan tetapi istri dan Alyah dinyatakan positif.

Memang beberapa hari terakhir Alyah sering ke kantor dan beberapa rekannya juga terdeteksi positif. Bahkan pada saat acara launching The Best CCI 2022, akhirnya dikendalikan dari rumah. Semua petugas tidak boleh ada yang masuk kantor.

Acara berlangsung dengan lancar, walaupun saya sempat terputus jaringannya. Namun, secara umum semua acara tersampaikan dengan baik. Selesai acara saya sibuk untuk melakukan tes antigen dan PCR. Kondisi tubuh agak menurun karena mendapatkan kabar banyak

Celoteh Pagi

karyawan yang kena COVID. Akan tetapi saya berusaha untuk tenang dan koordinasikan semua karyawan untuk melakukan tes. Setelah tes antigen sore hari, malamnya saya bawa istri untuk tes PCR ke rumah sakit terdekat, sekaligus beli obat yang disarankan dokter.

Jadilah kami isolasi mandiri, yang sakit di lantai atas dan yang negatif di lantai bawah. Kami hanya berharap bahwa semua bisa dilewati dengan baik. Dengan beban pikiran, saya agak sulit untuk membuka layar komputer maupun *handphone*. Beberapa hal harus saya tunda dulu. Rasa pening dan agak demam, saya coba atasi dengan minum yang banyak, vitamin, dan jus buah. Sore ini akhirnya saya bisa menulis celoteh pagi, supaya rekan-rekan yang bertemu dengan saya bisaantisipasi. Rasanya ada semangat pada saat bisa menulis.

Sore ini juga, kelihatannya kondisi istri sudah membaik berkat obat dari dokter. Namun, kami tetap harus jaga jarak beberapa hari ini. Saya juga harus membatalkan beberapa program pelatihan yang seharusnya terlaksana tatap muka. Kantor Telexindo juga melakukan WFH selama beberapa hari. Kegiatan hanya akan dilaksanakan secara *online*, semoga berkenan adanya. Betapa indahnya menjadi sehat, keluarga yang sehat. Semoga kita semua diberikan kesehatan dan keselamatan.

Hidup Terpencil

12 Februari 2022

Pernahkah nonton film *James Bond 007: Skyfall* yang memperlihatkan sebuah bangunan tua di tempat yang jauh? Pernahkah Anda menonton liputan National Geographic yang menampilkan pemukiman penduduk di puncak gunung atau daerah terpencil lainnya? Pernahkah Anda menonton YouTube Li Ziqi dengan berbagai kegiatannya di suatu daerah terpencil? Terkadang terpikir kenapa seseorang mau tinggal di tempat yang jauh dan terpencil, yang mana tidak ada tetangga, apalagi tempat membeli sesuatu.

Mungkin sih pemandangannya seru, udaranya segar, ada banyak pepohonan, ada sungai dengan air yang bening, bunga-bunga bermekaran, dan berbagai keindahan alam lainnya. Namun, rasanya tinggal lama di tempat seperti itu tidak asik juga. Kita masih perlu datang ke tempat yang ramai, melihat semangat orang-orang menjalani kehidupannya. Walaupun banyak tantangan yang mereka hadapi, tetapi mereka menjalaninya dengan semangat. Entahlah apa yang mereka cari dan pikirkan.

Walaupun saya suka ke pantai yang sepi atau pegunungan, saya tidak bisa membayangkan untuk tinggal di tempat terpencil seperti itu dalam kurun waktu yang lama. Bagaimana bisa mereka sampai mempunyai rumah di daerah terpencil? Bagaimana mereka membangun rumahnya? Bagaimana mereka memenuhi kebutuhan hidupnya? Dan sejumlah pertanyaan bagaimana yang lainnya. Tak usah dipikirkan, itu urusan mereka hehehe.

Menonton drama korea *Hometown Cha-Cha-Cha*, bisa jadi mempunyai

Celoteh Pagi

cara pendekatan tersebut. Berbagai hal yang dikisahkan merupakan kesalahan persepsi terhadap cara pandang orang lain. Hal itu terjadi karena kita menempatkan persepsi kita terhadap orang lain. Mungkin mereka menjalaninya dengan penuh syukur, mereka menikmati hidupnya dengan bahagia. Mereka bisa bersama keluarga sampai dengan ajal memisahkan mereka, serta menjalani semuanya tanpa keinginan yang lain, mungkin itu sudah cukup bagi mereka.

Terkadang terlalu banyak yang kita inginkan sehingga lupa bersyukur yang sudah ada. Kita terus mencoba membandingkan sesuatu dengan yang lain, mencari dan mencari. Padahal cara masing-masing orang menikmati hidupnya berbeda-beda. Kita bisa melihat ada yang tinggal di rumah sederhana dan merasa cukup. Sebaliknya ada yang tinggal di rumah yang mewah, tetapi tidak cukup juga, begitulah.

Nikmati saja yang ada, *toh* yang kita bisa makan hanya sedikit, selebihnya menjadi nikmat yang harus kita bagi kepada orang lain. Jangan sampai kita merasa hidup terpencil di antara hiruk pikuk semangat orang-orang di sekeliling kita. Nikmati dan tetap semangat menjalaninya.



Regenerasi

13 Februari 2022

Pada saat kita remaja kita punya banyak energi, tetapi mungkin finansialnya kurang. Seiring dengan perubahan pola pengembangan anak saat ini, mulai banyak anak remaja yang mempunyai penghasilan dan secara finansial yang tercukupi. Baik itu diperoleh sendiri ataupun mendapatkan dari orang tuanya. Hal ini mendorong mereka untuk melakukan berbagai *experiment* bisnis untuk menghasilkan uang.

Dengan dukungan orang tuanya, mereka bisa mencoba berbagai hal, tanpa takut gagal atau rugi. Yang menurut hemat saya seharusnya memang begitu, selagi masih muda, harus mencoba berbagai macam cara yang halal dalam menghasilkan. Dengan demikian, mereka bisa mempercepat proses pembelajaran. Tentunya dengan memperhatikan pengalaman keberhasilan atau kegagalan dari orang-orang sebelumnya.

Hal ini berbeda dengan generasi X yang sebelumnya harus berpikir lebih hati-hati dalam mengambil jalur pengembangan diri dan bisnis. Dengan modal atau bekal finansial yang terbatas, maka gen X banyak memilih jalur aman, baik dalam bekerja maupun berbisnis. Tentunya tidak sedikit juga yang bisa menabung dan mempunyai penghasilan yang lebih besar, serta mewariskannya ke generasi selanjutnya. Bahkan mungkin cenderung memanjakan generasi selanjutnya.

Ada orang tua yang melibatkan anaknya untuk meneruskan bisnisnya. Ada pula yang membiarkan anaknya memilih jalur yang diinginkannya. Pada saat mereka mentok, orang tua akan membantu mengarahkan. Memberikan keleluasaan untuk memilih jalur pengembangan dirinya sehingga mereka bisa mengeksplorasi diri secara maksimal. Mungkin

Celoteh Pagi

mereka akan menemukan pola bisnis baru, mungkin mereka gagal dengan caranya dan banyak kemungkinan lainnya. Keadaan akan menjadi seleksi yang menuntut mereka berpikir.

Tidak hanya dalam bisnis, dalam hal bertani, beternak, atau berkebun juga demikian. Tak sedikit remaja yang bisa berkembang dalam merintis pertanian orang tuanya karena mereka bisa lebih awal terlibat dalam usaha tersebut. Di lain pihak banyak pula yang menunggu warisan untuk meneruskan usaha pertanian orang tuanya. Bahkan mungkin sampai anaknya menjadi tua juga, belum diberikan kesempatan regenerasi. Akhirnya pengembangan usaha taninya mengikuti pola orang tuanya, tidak tahu cara mengelolanya dan alhasil tidak berkembang. Bahkan terkadang habis dibagi-bagi dan dijual ke penggarap sawah atau kebun. Nah, sayang bukan.

Regenerasi dalam mengelola usaha atau semacamnya seharusnya dilakukan sejak awal. Pada saat energi anak remaja dan menjadi dewasa punya potensi yang besar. Mereka masih kuat, masih bisa ke sana-kemari, masih kuat menghadapi kegagalan atau resiko. Masih bisa bangkit dan tidak malu belajar dari orang lain. Begitulah, sebagai generasi X seharusnya memahami pentingnya membangun potensi generasi selanjutnya.

Sebaliknya generasi Y, Z, dan selanjutnya, tetap harus saling menghormati kematangan pengalaman dan pola pikir generasi sebelumnya. Bisa berbeda dalam cara kerja, tidak perlu bertentangan dan temukan cara pendekatan sehingga berjalan beriringan.



Useless

14 Februari 2022

Habis menonton Youtube dari salah satu paparan Rhenald Kasali mengenai *useless*. Ingin menuliskan bahwa hal ini terjadi tidak mengenal usia atau pendidikan atau latar belakang. Dalam ceritanya ada lulusan pendidikan tinggi, tetapi tidak berhasil mendapatkan pekerjaan. Ada juga yang tersingkirkan karena kehadiran teknologi atau adanya generasi baru dalam menjalankan bisnisnya.



Hal yang sama seringkali kita temui dari orang-orang sekitar kita. Yang merasa tidak ada yang bisa dilakukan dan menunggu ide atau perintah orang lain. Pada kesempatan yang lain, mendapatkan cerita seseorang yang lulusan master di luar negeri dimana mereka kesulitan mendapatkan pekerjaan. Nah, saya balik bertanya, apakah dia serius mencari kerja atau terlalu memilih dalam pekerjaan? Atau kenapa tidak merintis bisnis saja?

Memang ada perlunya kita belajar ilmu kehidupan, tidak hanya belajar teori dari buku. Kita belajar *soft-skill*, belajar etika, dan menjalin hubungan dengan orang lain. Kita harus beradaptasi dalam kehidupan yang terus berubah sehingga tidak terpaku pada teori. Menerapkan ilmu dalam kehidupan bisa dalam berbagai bentuk. Jangan sampai, kita akan merasa *useless*, pada saat ilmu yang kita pelajari di bangku kuliah tidak dapat diterapkan atau mendapatkan pekerjaan.

Celoteh Pagi

Mungkin pada saat memilih jurusan kuliah, kita harus mempertimbangkan banyaknya daya serap industri terhadap jurusan tersebut. Jika tidak, akan kecewa dengan hasilnya. Kita bisa melihat banyaknya lulusan jurusan tertentu, seperti halnya produksi sistem pendidikan yang tidak sejalan dengan kebutuhan industri. Mungkin juga universitas yang harus merubah pola pendidikan sehingga lulusannya siap menghadapi tantangan kehidupan.

Menjadi *useless*, bisa juga terjadi pada pekerja yang tidak bisa terlibat dalam tim. Pada saat pekerjaannya tidak bisa diterima, atau tidak menghasilkan kontribusi bagi perusahaan. Istilah anak muda sekarang, “gabut” hal ini memicu seseorang untuk bisa terus berkontribusi. Dengan demikian mau terus belajar dan melakukan perbaikan berkelanjutan.

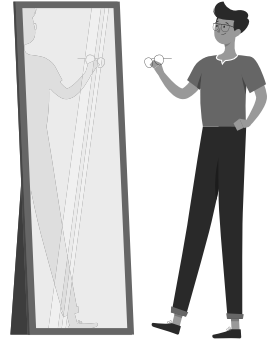
Pada akhirnya, ada yang tersingkir dari persaingan kerja atau berakhir kontrak kerjanya karena tidak mampu menunjukkan diri untuk tetap dibutuhkan dalam melaksanakan pekerjaan. Bagi yang tidak punya tanggungan atau punya tabungan yang cukup, maka akan menjalani masa transisi dengan santai. Akan tetapi sebaliknya, maka akan berada tekanan menjadi *useless*.

Semoga kita semua bisa bermanfaat pada setiap kesempatan, termasuk tulisan ini menjadi ada manfaatnya. Keahlian yang tersalurkan untuk berbagi sehingga tidak menjadi *useless*. Bagaimanapun sebuah tulisan akan bermanfaat, jika ada yang membacanya, ada yang menerapkannya, dan ada yang merasakan dampaknya. Tetaplah semangat dalam setiap perubahan.

Berkacalah

15 Februari 2022

Sebagai pengajar, saya sering berada dalam kelas pelatihan manajemen contact center atau customer service. Tentunya hal tersebut dapat memberikan saya banyak pengalaman mengenai operasional pelayanan pelanggan. Berbagai metode, aplikasi, indikator, serta evaluasi pengembangan sering menjadi bahan diskusi pada setiap kesempatan pelatihan.



Hal ini mengasah kemampuan dalam memahami berbagai penerapan pelayanan pelanggan pada berbagai perusahaan. Namun, secara praktik tidak semua mudah diterapkan bagi semua peserta atau perusahaan. Secara ideal, berbagai indikator yang digunakan tersebut dipengaruhi oleh faktor lain dan menyebabkan manajemen mengambil keputusan berbeda. Seperti yang digambarkan dalam manajemen situasional.

Begitu juga halnya jika mencoba menerapkan pada organisasi atau perusahaan sendiri. Ketersediaan aplikasi atau prosedur kerja belum tentu digunakan dengan baik oleh karyawan. Hal tersebut bisa saja terjadi karena mereka tidak mengerti cara pakainya atau bisa juga karena keterbatasan aplikasi yang digunakan. Nah, harus dipahami bahwa tidak semua aplikasi mudah dipelajari dan digunakan sesuai dengan fungsinya. Saya pernah membeli aplikasi keuangan yang ternyata masih lebih mudah jika karyawan menggunakan spreadsheet.

Berbagai teori dalam meningkatkan efektivitas pelayanan menjadi bahan rekomendasi pada setiap proses konsultasi yang saya lakukan.

Celoteh Pagi

Namun, prinsip *Plan, Do, Check* dan *Act* atau PDCA yang sering digunakan dalam perbaikan berkelanjutan hanya menjadi konsep yang belum tentu diterapkan oleh karyawan. Entah, perencanaannya atau bisnis prosesnya yang tidak tersusun dengan baik atau faktor manajemen yang melakukan pengawasan dan evaluasi.

Pada saat organisasi atau perusahaan berkembang, semakin banyak karyawan yang terlibat. Tentunya memerlukan standar kompetensi untuk menjalankan suatu bisnis proses. Jika tidak, maka pekerjaan yang seharusnya menjadi lebih mudah, semakin rumit dan menyebabkan benang kusut permasalahan. Kurangnya koordinasi, kurangnya komunikasi, kurangnya bimbingan, dan pengawasan bisa mempersulit pelaksanaan pekerjaan. Dampaknya *stressfull* bagi karyawan dan pelanggan menjadi kecewa dengan pelayanan yang lambat dan tidak konsisten.

Hal ini yang menyebabkan kita harus berkaca bahwa tidak semua yang kita ajarkan mudah dilaksanakan sendiri. Namun, bukan berarti kita berhenti mengajarkan atau mengajak kepada kebaikan. Kita belajar dan mengajar untuk menjadi koreksi bagi diri dan menjadi manfaat bagi orang lain. Begitu juga berbagai tulisan yang saya kirimkan, tidak mudah untuk mewujudkan semuanya. Namun, menjadi pengingat dan penyemangat untuk menjadikan lebih baik.

Begitulah, kita berkaca pada diri sendiri, mengoreksi yang kita lakukan dari berbagai hal yang kita bagikan kepada orang lain. Bagaimanapun, sesuai dengan situasinya sesuatu akan bermanfaat pada orang-orang yang mau melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

Sambal

15 Februari 2022

Tahukah Anda bahwa berdasarkan data BPS tahun 2019, konsumsi cabai merah mencapai 0,34 kg per kapita sebulan, sedangkan konsumsi cabai rawit 0,16 kg per kapita sebulan. Wow, masyarakat Indonesia memang suka makan yang pedas. Lihat saja berbagai menu dengan rasa pedas yang bervariasi sering menjadi berita. Tak heran jika terjadi lonjakan harga cabai akan menjadi persoalan tersendiri.



Setiap kali membeli ayam bakar atau ayam goreng atau berbagai makanan lainnya, akan mendapatkan sebungkus cabai. Terkadang ukurannya besar, kadang pula ukuran kecil. Namun, jangan ditanya level pedasnya karena saya jarang mencobanya. Ukuran bungkus tidak menunjukkan level pedasnya, hanya menjadi ukuran cabai lagi murah atau mahal. Biasanya bungkus tersebut berakhir di tempat sampah saja. Wah, kalau begitu pada saat pesan go-food dicantumkan saja, tanpa sambal. Nah, kita bisa menghemat biaya produksi penjualnya dan tidak terbuang percuma.

Kalau membeli makanan fast food, seperti KFC, McD, Pizza Hut, dan sejenisnya, biasanya mereka memasukkan sejumlah sambal dalam paket yang dikirimkan. Lumayan banyak jumlahnya untuk keluarga saya sehingga pastinya selalu tersisa. Terkadang dibuang atau disimpan dan menumpuk beberapa kantong. Kalau sudah banyak dibagikan kepada orang lain yang membutuhkan. Entahlah, mungkin juga ada yang sudah kadaluarsa, biar mereka saja yang seleksi.

Ada kalanya sambal tertentu disimpan karena rasanya lumayan enak.

Celoteh Pagi

Namun, biasanya tersimpan di kulkas dan jika kelamaan akan dibuang juga. Yang menarik, ada sambal tertentu dari salah satu makanan bebek goreng yang biasanya enak jika dibuat nasi goreng. Nah, kalau ada sambal ini, biasa disimpan sebentar dan kalau ada nasi, enak dicampur menjadi nasi goreng spesial. Pastinya pedas, hanya untuk sesekali saja. Jangan terlalu sering, nanti perutnya mules.

Heran juga sih dengan rekan-rekan kantor yang sukanya makan dengan sambal. Kayaknya tanpa sambal makanan mereka menjadi hambar. Pada saat makan bakso misalnya, pasti deh warnanya merah membara. Waduh, saya nggak kuat. Maunya sih, makan bakso tanpa campuran apa-apa, mungkin hanya tambahkan sedikit kecap dan jeruk. Rasanya sudah mantap, sekaligus menghilangkan lemaknya. Hehehe, jadinya pagi-pagi pengen makan bakso.

Ada yang unik nih. Cabai mengandung *capsaicin*, zat kimia yang melepaskan hormon yang menciptakan perasaan gembira. Oleh karena itu, cabai bisa meningkatkan gairah seks. Bisa jadi rasa cabai merah adalah analogi yang pas untuk menggambarkan libido yang selalu menyala atau *hot*. Nah, bagi yang staminanya menurun, bisa cobalah resep ini.

Menyambut Pagi

16 Februari 2022

Setelah salat Subuh bersama anak-anak, saya buka pintu lebar-lebar. Kemudian saya duduk di ruang tamu sambil memandang ke luar. Masih gelap, hanya tampak pepohonan di luar sana. Juga tampak kembang yang ditanam istri di teras depan. Ruang tamu yang masih berantakan, yang menunjukkan tempat ini sering digunakan anggota keluarga dengan berbagai kepentingan.

Udara sejuk pagi ini terasa menyegarkan. Ingin rasanya lari pagi atau keluar membawa sepeda dan berputar sekitar perumahan. Namun, rasa malas menyebabkan saya tetap duduk di ruang tamu. Akhirnya membuka *handphone* dan membaca alquran, mendengarkan beberapa ayat, sambil memperbaiki bacaan, dan hafalan, ada keajaiban tersendiri.

Lalu setelahnya, saya menulis tulisan ini sambil memikirkan beberapa kegiatan yang sudah dilaksanakan dalam minggu ini. Kemarin melaksanakan *sharing*, juga memberikan bimbingan kepada tim melalui *video conference*. Beberapa komunikasi bisnis juga dilakukan melalui *video conference*, mulai dari menyiapkan proposal, penawaran, negosiasi, hingga menjalin potensi bisnis. Ternyata banyak juga yang dilakukan dari rumah, ada saja rezeki yang menghampiri selama kita mau berusaha.

Biasanya, pagi hari diisi dengan kesibukan mempersiapkan pekerjaan, bersiap mandi, sarapan, dan berangkat kerja, namun semenjak pandemi, semuanya berbeda. Banyak kegiatan dilaksanakan dari rumah, serta banyak waktu yang dapat digunakan sambil menunggu pagi menjelang. Anak-anak juga kembali sekolah dengan cara daring sehingga masih

Celoteh Pagi

santai sebelum waktunya belajar.

Menggunakan keahlian untuk menulis memberikan saya kesempatan untuk berbagi kepada orang lain. Setiap hari saya coba latih diri untuk menulis dengan berbagai tulisan. Terkadang menulis beberapa artikel sekaligus, sebagian dipublikasikan, tetapi ada juga tulisan yang tidak dipublikasikan. Ada alasan tertentu sehingga batal untuk dipublikasikan. Namun, saya yakin bahwa berbagi tulisan akan ada manfaatnya.

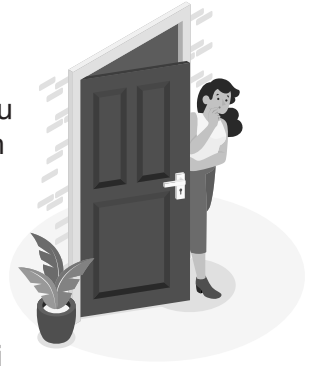
Perlahan mentari pagi sudah mulai tampak sehingga pepohonan sudah tampak lebih hijau. Mari menikmati pagi ini, ajak keluarga sarapan pagi bersama, ngobrol bareng dan bisa tersenyum.



Keluar Rumah

20 Februari 2022

Pernahkah mengalami isolasi mandiri? Suatu kondisi dimana Anda tidak ingin keluar rumah karena khawatir membahayakan orang lain? Nah, semoga Anda tidak mengalaminya. Mungkin juga sebaliknya, Anda tidak ingin keluar rumah karena khawatir mendapatkan penyakit menular, dengan menjaga jarak dari orang lain dan berharap menjadi proteksi diri dari berbagai resiko.



Selama masa pandemi, banyak di antara kita menghabiskan waktu di rumah, mengurung diri dalam kamar. Apakah tidak ada keinginan untuk keluar rumah? Bisa iya atau tidak. Ada sebagian orang yang memang menyukai kamarnya dan bisa berhari-hari tidak keluar rumah. Hal tersebut baginya sesuatu yang biasa dan sepertinya tidak ada alasan yang tepat untuk keluar rumah atau kamar.

Dengan ketersediaan jaringan internet dan *gadget*, kita bisa bekerja, berbisnis, serta berbagai hal bisa dipesan dan dikirimkan ke rumah. Hal tersebut tentunya menyebabkan kita hanya terkena sinar matahari pada saat mengambil paket. Selebihnya, hanya sinar lampu yang menjadi cahaya dalam kamar atau rumah. Sirkulasi udara diatur dengan *remote control* dari AC. Apakah kehidupan sudah berubah seperti itu? Semoga tidak.

Walaupun kita sudah bisa melakukan sosialisasi melalui pertemanan di media sosial, menyapa melalui Whatsapp Group, atau berbagi cerita

Celoteh Pagi

melalui Zoom meeting dan berbagai interaksi sosial lainnya, namun ada saja yang kurang dari metode interaksi jarak jauh tersebut. Kita masih butuh sentuhan orang lain, suami atau istri, anak, ayah atau ibu, dan juga kakak atau adik. Hal itu yang menyebabkan kita kangen untuk pulang ke kampung halaman.

Mungkin jika usia kita sudah tua dan tidak mampu lagi berjalan, keinginan untuk jalan keluar rumah sudah menurun. Bagaimana dengan Anda yang kondisinya masih muda, masih kuat berjalan, masih semangat olahraga, apakah kita tetap akan berada dalam ruangan? Mengurung diri dan merasa bisa melakukan banyak hal dalam rumah. Hmm, rasanya ada yang kurang. Ayo, gerakkan tubuh, belajar menyapa orang lain, perhatikan interaksi dengan orang lain, perhatian jual-beli, semua itu menjadi nikmat kehidupan.

Jika halaman rumah agak luas, mungkin juga bisa menggunakan untuk aktivitas lain, termasuk memelihara binatang atau menanam bunga. Begitu juga jika berada dalam kompleks perumahan yang nyaman untuk jalan pagi atau sepedaan. Apalagi kalau banyak tetangga yang bisa melakukan aktivitas bersama. Rasanya tidak perlu jalan jauh atau rekreasi keluar kota. Banyak hal yang bisa dilakukan bersama warga lingkungan sekitar.

Keluarlah dari kandang sesekali dan rasakan dunia bersama orang lain. Dengan demikian kita bisa memahami alam dengan segenap isinya. Ada hiruk pikuk orang-orang dengan berbagai kegembiraan dan masalahnya. Ada yang berjualan, ada yang membeli. Ada yang butuh bantuan, ada yang menolong. Ada yang butuh pasangan, ada yang butuh teman, ada yang butuh rekan kerja, juga ada yang butuh mitra usaha dan sebagainya. Begitulah dunia dengan berbagai dinamika kehidupan.

BPO Contact Center

22 Februari 2022

Perkembangan teknologi, pola kerja *remote*, efisiensi tenaga kerja, dan regulasi menjadi berbagai tantangan pengembangan bisnis BPO. Namun, kita bisa mencatat bahwa perkembangan bisnis BPO berkembang selama masa pandemi. Persaingan bisnis dengan kehadiran beberapa perusahaan dengan pola kerja dan sumber daya yang lebih baik. Setidaknya ada 3 tahap pengembangan BPO, yakni pada tahap pertama, ada kebutuhan untuk melakukan *outsourcing* beberapa proses bisnis ke lokasi dengan tenaga kerja murah. Lebih sedikit biaya adalah prioritas utama dalam skenario ini. Namun, pesaing dapat dengan mudah meniru proses *outsourcing* tersebut.

Pada tahap kedua, ada kebutuhan untuk menyelesaikan sejumlah pekerjaan yang sama dengan jumlah manusia yang lebih sedikit alias lebih efisien. Inovasi teknologi memungkinkan untuk merampingkan alur kerja, menghilangkan ketergantungan, memungkinkan kolaborasi, serta dapat menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dengan lebih sedikit upaya.

Pada tahap ketiga, bisnis menginginkan lebih banyak kontrol untuk meminimalkan pencurian kekayaan intelektual. Sekali lagi, inovasi teknologi memungkinkan untuk membatasi hilangnya rahasia intelektual sampai batas tertentu. Dengan demikian aplikasi teknologi membuat proses yang ada menjadi lebih baik dan tanpa membutuhkan campur tangan manusia.

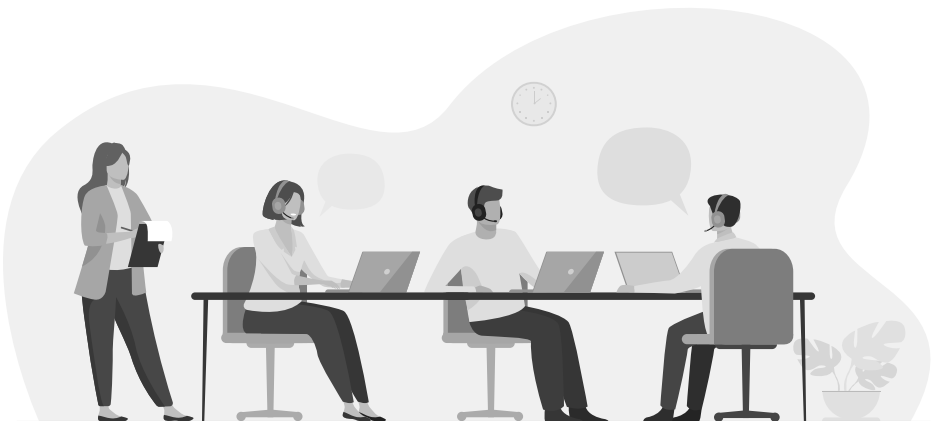
Jika BPO menerapkan proses yang sepenuhnya berbasis teknologi, maka makin sedikit kebutuhan untuk sumber daya manusia. Menariknya,

Celoteh Pagi

sumber daya murah atau kompetensi bisnis selalu menjadi nilai jual dari layanan BPO. Dengan adanya teknologi, tidak perlu lagi melakukan pemindahan ke lokasi dengan tenaga kerja yang lebih murah. Dari sisi lain, bisnis BPO harus bersaing dan berkembang dengan sejumlah nilai tambah yang dapat diberikan.

Nah, bisnis BPO kemungkinan akan berkembang menjadi konsultan bagi perusahaan lain. BPO akan membantu perusahaan memvisualisasikan proses bisnis dengan data analisis dan perbaikan berkelanjutan. Pengembangan proses bisnis dengan perspektif baru dan memungkinkan pelaku bisnis untuk mengubah alur kerja dengan melibatkan robotik. Dengan demikian, lebih sedikit kebutuhan campur tangan manusia. Solusi yang akan didapatkan bukanlah tenaga kerja yang lebih efisien dan lebih cepat, tetapi sebuah proses yang tidak membutuhkan tenaga kerja.

Kesimpulannya bahwa kebutuhan sumber daya manusia di industri BPO pada dasarnya adalah tenaga kerja yang dapat berkolaborasi dengan teknologi. Sumber daya yang dapat memahami bisnis proses, menerapkan dengan teknologi, dan menghasilkan kontribusi kepada bisnis pengguna jasa.



Adaptasi Perubahan

2 Maret 2022

Tak terasa, bulan Februari telah berlalu. Apa yang telah Anda rencanakan untuk contact center Anda tahun ini? Tentunya Anda sudah punya rencananya. Bukan lagi saatnya untuk memikirkan rencana kerja, kita sedang menjalankan rencana kerja yang telah disusun. Ada yang tidak sesuai, maka dikoreksi. Jika ada pemikiran lain yang berkembang sesuai perubahan yang terjadi, maka bisa melakukan perbaikan.

Dalam dua tahun terakhir agak reaktif bagi industri contact center akibat pandemi. Berbagai upaya dilakukan untuk tetap memberikan pelayanan kepada pelanggan. Bahkan contact center punya peranan yang lebih banyak sebagai garda depan pelayanan. Kombinasi antara bekerja dari rumah dan bekerja dari kantor, telah memberikan banyak pelajaran dalam mengelola tim dan operasional contact center. Dengan penuh kehati-hatian melangkah untuk tetap bertumbuh dan memberikan kontribusi kepada perusahaan atau organisasi.

Ketika pandemi mulai mereda pada akhir 2021, kita punya harapan yang besar dan mulai semangat masuk kantor. Dampaknya banyak yang terkena gelombang varian Omicron dan harus kembali bekerja dari rumah. Namun, sepertinya tidak lama berselang pola masuk kantor memang masih menjadi pola kerja yang lebih efektif bagi sebagian karyawan, termasuk contact center. Dampak Omicron yang cenderung lebih ringan dan telah mendapatkan vaksinasi, menyebabkan karyawan kembali ke kantor.

Dengan berbagai perubahan yang terjadi, manajemen contact center jadi lebih mampu beradaptasi. Manajemen lebih peka mengambil

Celoteh Pagi

keputusan-keputusan terhadap perubahan, seperti saat memutuskan WFH atau WFO, menggunakan teknologi baru, dan berbagai perubahan proses bisnis lainnya. Pandemi telah melatih kita untuk bijak dalam mengambil keputusan, semoga demikian.

Kita mampu meningkatkan peranan teknologi dalam mengatasi perubahan pola kerja. Melatih tim kerja untuk bisa menggunakan berbagai teknologi berbasis *cloud*, internet, dan VPN. Memaksimalkan fungsi teknologi untuk memberikan pelayanan, baik chat, email, maupun *voice call*. Sekaligus meningkatkan fungsi kolaborasi dalam mengawasi proses pelayanan, melakukan analisis, membuat laporan, dan semua itu bisa terjadi dengan adopsi proses kerja atau teknologi baru.

Yang lebih menarik adalah perubahan pola kerja dan pengawasan karyawan, mulai dari hal absensi, melakukan berbagai kegiatan kerja, hingga melaporkan hasilnya. Begitu juga proses rekrutmen karyawan yang dilakukan secara *online*, psikotest, wawancara dan simulasi dilakukan secara jarak jauh. Ternyata kita mampu melakukan seleksi karyawan secara jarak jauh, dengan menggunakan *video conference*. Hasilnya tidak mengecewakan, seleksi yang dilakukan bisa mendapatkan karyawan yang sesuai dengan yang diharapkan.

Karyawan dan manajemen terlihat mendewasakan diri untuk memberikan hasil atas pekerjaannya. Persaingan kerja terjadi dan menyebabkan kita harus berinisiatif untuk memaksimalkan kinerja. Pada saat kondisi pelayanan menurun, kita berupaya untuk mencari solusi sehingga peranan contact center tetap konsisten. Kita beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pelanggan, ekspektasi pelanggan, dan nilai pelanggan.

Dalam berbagai hal, pelanggan terbiasa dengan layanan digital dan layanan swalayan. Begitu juga agent contact center terbiasa mendapatkan bantuan secara digital. Jika pelanggan mendapatkan pelayanan dengan chatbot, agent contact center juga dibantu oleh aplikasi AI dan RPA. Kehadiran teknologi *Knowledge Management*, *Quality Management*, dan CRM memberikan peranan dengan memanfaatkan *Analytics* dan *Data Science*.

Celoteh Pagi

Berharap semua tantangan tersebut sudah terencana dengan baik sebelum memasuki tahun kerja 2022. Jika belum, masih ada 10 bulan tersisa untuk beradaptasi dengan berbagai perubahan yang terjadi. Mungkin Anda tidak sendiri, beberapa diantara kita menjalani perubahan ini, dengan manajemen situasi. Kita beradaptasi atau berubah dengan cepat. Ada yang tidak menyukai perubahan yang cepat, ada juga yang bisa beradaptasi dengan cepat. Semangat dengan perubahan, semangat dalam beradaptasi.



Keseimbangan Ekonomi

4 Maret 2022

Berbagai tawaran untuk mendapatkan kemudahan dalam meraih keuntungan bermunculan. Tidak hanya pada masa pandemi ini, tetapi hal tersebut berlangsung dari masa ke masa. Seakan banyak orang yang selalu mencari cara tersingkat dan termudah untuk mendapatkan keuntungan.

Berbagai kemudahan berbisnis ditawarkan atau kemudahan cara dalam bertransaksi. Dengan slogan pasti untung dengan berbagai teori, serta cerita di balik keberhasilan pelaku yang menjalankannya. Terkadang kita tergiur dengan kemudahan dan kecepatan mereka mendapatkan keuntungan. Itulah godaan dan emosi sesaat yang menyebabkan kita kurang berpikir rasional. Kenapa? Ketertarikan terjadi karena kita belum merasa cukup.

Saya hanya memahami bahwa jika ada yang untung besar, maka ada sekumpulan yang rugi. Walaupun yang rugi kecil-kecil, tetapi jumlahnya banyak. Teori keseimbangan terjadi dengan sejumlah kecil kerugian yang dialami orang lain, lalu menjadi kumpulan keuntungan bagi pihak lainnya.

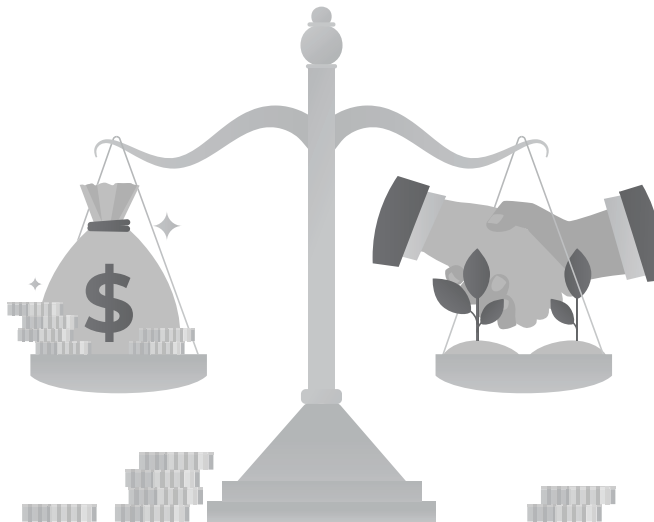
Mencoba memahami bahwa perputaran uang disebabkan oleh konsumsi dan didorong oleh produktivitas, selisih atas penjualan tersebut adalah keuntungan. Jika banyak produksi, banyak konsumsi, maka uang akan berputar dengan sendirinya. Namun, produksi hanya bisa terjadi kalau ada yang melakukan investasi. Aduh, ribet sepertinya, biarkan ahli ekonomi yang memikirkan *hehehe*.

Celoteh Pagi

Jika Anda simpan uang Anda di bawah bantal, tentunya Anda tidak berharap bahwa keesokan harinya akan menjadi lebih banyak. Sebaliknya, jika Anda simpan uang Anda di bank, Anda akan berharap bahwa uang Anda lebih banyak. Nah, belum tentu begitu! Bagaimana jika Anda simpan uang Anda di bank dan selalu berkurang? Bisa saja terjadi, jika Anda salah dalam menempatkan investasinya.

Begitulah kerumitan yang terjadi, antara investasi, tabungan, produksi, dan konsumsi. Hanya persoalan matematika bagi, kali, tambah, dan kurang, serta melibatkan emosi sekaligus perasaan para pelaku ekonomi. Yang demikian dipelajari sehingga ada yang ahli dalam mengelola keuangan.

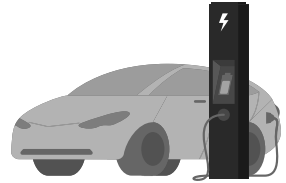
Ada yang untung, ada pula yang rugi. Kalau begitu, apakah ada yang *win-win*? Ada tentunya, jual-beli terjadi karena *win-win*. Anda membeli karena ada manfaatnya dan yang menjual merasa untung. Begitulah ekonomi, rumit. Ujung-ujungnya, yang penting kita merasa cukup.



Mobil Listrik (Bagian 1)

5 Maret 2022

Berhubung mau mencoba kemampuan mobil listrik, saya coba perjalanan Jakarta ke Semarang. Mumpung ada hari libur Senin dan Kamis, maka kami berangkat Senin pagi dan kembali Kamis malam. Sekalian ada kerjaan mengajar di salah satu RS di Semarang.



Setelah mengisi battery semalam, maka kami berangkat pagi dari kantor. Bersama dua rekan kerja, kami menyusuri jalan tol menuju persinggahan pertama, yaitu *rest area* KM 207A. Sesuai petunjuk pengisian *battery*, tempat *charger* yang tersedia hanya di *rest area* tersebut. Perjalanan sepertinya akan lancar, kilometer demi kilometer sudah terlalui. Menggunakan Google Maps, kami bisa tahu berapa kilometer lagi untuk sampai tujuan. Indikator mobil juga menunjukkan sisa kilometer yang memungkinkan dengan *battery* yang digunakan.

Sampai KM 100an, sepertinya *battery* sudah drop sekitar 10%. Dengan jarak tempuh maksimal kendaraan 306 KM, artinya tersisa 180an sisa *power battery*. Kami masih harus menempuh 100 KM lagi dengan *battery* tersebut. Ternyata baterainya cepat drop menjadi 30%, semakin khawatir kami bisa sampai *rest area*. Akhirnya tersisa 20an KM lagi sebelum kami bisa mencapai tempat *charge*.

Sebelumnya saya sudah aktifkan aplikasi Charge.in untuk mengisi *battery* dengan SPKLU. Aplikasinya menggunakan Android, beruntung saya pakai aplikasi ini dan pembayaran menggunakan Linkaja. Setelah mencoba koneksi, mulailah pengisian *battery*. Semuanya harus dilakukan dengan *self service* dan saya harus memilih jumlah kWh yang

Celoteh Pagi

dibutuhkan. Saya coba cek di dashboard, butuh 15 kWh per 100 KM, jadi saya butuh lebih dari 45 kWh untuk 300 KM. Saya masukkan target *charge* 50 kWh dan akan selesai dalam 1,5 jam. Maklum *charger* di *rest area* ini kapasitas besar, yaitu DC 50 kW.

Nah, kami gunakan waktu tersebut untuk mengisi perut yang belum sarapan. Sambil menunggu, beberapa aktivitas bisa dilakukan selama di *rest area*. Setelah 1,5 jam kami coba cek mobilnya, ternyata masih butuh beberapa menit lagi. Jadilah kami kembali masuk mini market untuk mendapatkan kesejukan AC. Tak lupa kami membeli minuman, *hmm* ongkos *charge* supirnya kayaknya yang lebih mahal.

Tak lama, mobilnya sudah penuh, total 37,6 kwh yang terpakai dan bayar Rp100 ribuan. Selanjutnya, bersiap menuju Semarang dengan sebungkus cemilan dari *mini market*. Dengan perkiraan, masih ada tempat *charge* di KM 379. Jadi kami punya cadangan *battery* yang cukup karena baterainya penuh untuk 300 KM. Sebetulnya bisa sampai Semarang karena hanya 200an KM, namun kami lebih memilih singgah lagi untuk mengisi *battery*. Kali ini dapat *charger* yang lebih lambat, yaitu *charger mini* dengan 7 kW. Wah, saya pikir bakalan lama kalau menunggu sampai penuh di sini.

Sambil istirahat salat, kami menggunakan waktu 30 menit untuk istirahat dan beli minuman. Nah, bisa lanjut perjalanan dengan tenang sampai di Semarang. Tiba di Semarang, saya juga masih harus *searching* tempat *charge battery*. Untungnya ada aplikasi Charge.In yang membantu menuju lokasinya. Ternyata hanya ada satu lokasi yang tersedia dan kami memilih menginap di hotel yang dekat dengan kantor PLN tersebut.

Sepertinya tulisannya panjang, nanti saya teruskan bagian kedua dalam cerita perjalanan balik ke Jakarta. Yang penting sudah tiba di Jakarta dan bisa menulis lagi, serta menikmati perjalanan dengan mobil listrik dengan sejumlah ceritanya.

Mobil Listrik (Bagian 2)

6 Maret 2022

Sebagai lanjutan dari cerita sebelumnya, kali ini saya akan berceloteh tentang perjalanan mobil listrik dari Semarang ke Jakarta.

Kamis pagi, setelah belanja oleh-oleh ala kadarnya, kami datang ke PLN Semarang untuk mengisi *battery* sebelum perjalanan ke Jakarta. Butuh waktu hampir dua jam sebelum terisi dengan penuh. Seharusnya mobil diisi malamnya dan ditinggal ke satpam, supaya pagi harinya sudah penuh. Namun, hal itu terlambat kami sadari. Sudahlah, dinikmati saja.

Kapasitas pengisian di PLN Semarang cukup besar, yaitu 50 kW. Hanya ada satu *charger* besar dan kebetulan sedang kosong pagi itu. Bisa dibayangkan kalau sedang ada yang menggunakan. Wah, terpaksa kami harus menunggu lebih lama. Maklum, *charger* lainnya hanya dengan kapasitas yang lebih kecil, yaitu 7 kW.

Setelah terisi penuh, kami kembali ke hotel untuk ambil barang dan bersiap ke Jakarta. Tentunya tujuan selanjutnya adalah *rest area* KM 208B. Sebetulnya ada *charger* di area KM 387B, tetapi kapasitasnya kecil dan kami yakin baterainya cukup sampai KM 208. Jarak tempuhnya kurang lebih 211 KM berdasarkan Google Maps.

Perjalanan lancar dan kami tiba di area tersebut dengan daya tersisa 20 KM. Kondisi *rest areanya* kurang begitu tertata dengan baik, kami jadi khawatir. Kami coba cari lokasi *charger* dan tidak sesuai dengan yang ada pada Google Maps. Lokasinya dekat dengan Indomaret dan masakan padang Simpang Raya. Wah, menarik nih bisa sambil *ngecharge* dan juga makan siang.

Celoteh Pagi

Kondisi mesin *chargernya* terlihat kurang terawat, kayaknya jarang ada yang pakai. *Displaynya* tidak menyala dan mulailah kekhawatiran terjadi. Saya mulai mencoba memasang *charger* dan mengaktifkan aplikasi *mobile Charge.in*. Agak lama baru lampu hijau menyala, tandanya sudah mulai proses pengisian *battery*.

Saya mengambil kesempatan untuk sholat dan rekan saya menunggu, sambil mengamati proses pengisian *battery*. Setelah selesai, kami bergantian. Sambil menunggu saya ajak makan siang, pilihannya hanya nasi padang. Sambil menikmati makan, saya perhatikan aplikasi, tidak ada perubahan pengisian daya. Saya mulai curiga ada sesuatu masalah.

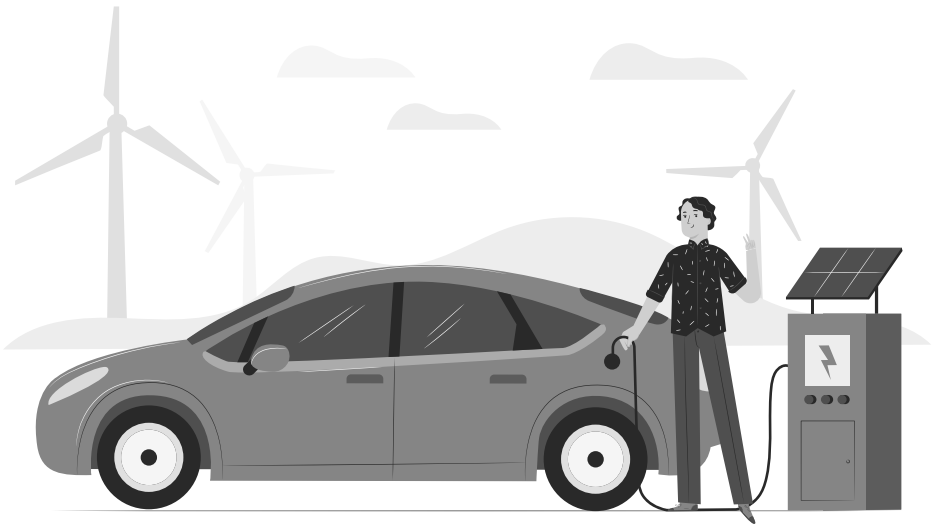
Selesai makan, langsung mengecek mobil dan benar saja, pengisian *battery* berhenti. Bisa disebabkan oleh koneksi internet, bisa juga disebabkan oleh perangkat pengisian. Saya coba aktifkan WiFi dari *handphone* yang lain dan mencoba ulang proses pengisian. Ternyata berhasil, proses pengisian berlangsung sampai dengan 75%. Kemudian berhenti lagi dan kami mencoba ulang, ternyata tidak bisa juga. Berkali-kali dicoba tidak bisa, akhirnya menyerah dan bersiap lanjut ke Jakarta.

Berhubung khawatir tidak mungkin sampai Jakarta dengan daya 75%, maka kami coba mampir ke dealer Hyundai Cirebon. Kurang lebih 6 km dari lokasi *rest area*. Kami keluar tol dan menyusuri jalan Kota Cirebon. Tak lama akhirnya kami tiba di Hyundai Cirebon. Ini kali pertama saya bisa berada di Kota Cirebon. Hanya sempat mengisi sampai 90% dayanya karena *chargernya* berkapasitas 7 kW. Waktu menunjukkan pukul 17:00 WIB, saya rasa cukup untuk ke Jakarta.

Perjalanan ke Jakarta, kami coba dengan santai. Ternyata dayanya tidak ada drop lagi. Saya coba pacu kendaraannya lebih cepat dan ternyata tidak ada masalah pada baterainya lagi. Bahkan sampai Jakarta, dayanya masih tersisa 100 KM. Entah apa penyebabnya, mungkin ada *setting* yang salah atau mungkin juga doa dari keluarga dan rekan-rekan membuat kemudahan perjalanan kami.

Celoteh Pagi

Rasa kantuk mulai menyerang sehingga kami singgah salat Maghrib di *rest area* KM 81. Walaupun hujan, tetapi jalanan tidak terlalu padat. Kendaraan dapat dipacu dengan akselerasi yang cukup baik dan ringan melewati berbagai kendaraan lainnya. Dengan rata-rata 120 KM per jam sehingga kami bisa tiba di Jakarta sekitar pukul 20:00 WIB. Rasanya lega, bisa mandi dan tidur nyenyak. Lewat sudah mimpi buruk dengan SPKLU KM208 B, semoga lekas diperbaiki. Terkadang perjalanan mengajarkan kita banyak cerita yang menjadikannya sebagai pengalaman tak terlupakan.



Kategori Keluhan

28 Maret 2022

Dalam berbagai kesempatan pelatihan, saya mencoba memaparkan bahwa ada tiga tipe keluhan yang bisa menjadi kategorisasi dalam pelayanan. Hal ini untuk memudahkan kita menindaklanjuti suatu permasalahan dan menetapkan skala prioritas perbaikan. Mari saya jelaskan kategorisasi tersebut.

Pertama, keluhan yang disebabkan kesalahan pelanggan. Biasanya pelanggan salah dalam memilih ukuran baju atau sepatu, salah kirim, atau salah transfer dan salah bayar. Bisa juga keluhan timbul karena penipuan atau kelalaian dalam menggunakan PIN atau OTP dan sebagainya. Keluhan seperti ini seringkali menyebabkan pelanggan kesal dan melampiaskan kekesalannya kepada penyedia produk atau jasa. Untuk kategori ini dikategorikan sebagai PERMINTAAN pelanggan untuk dibantu penyelesaian masalahnya. Ada kalanya penyedia jasa tidak bisa menyelesaikan karena keterbatasan kewenangan.

Kedua, keluhan yang spesifik dan disebabkan oleh penyedia produk atau jasa. Keluhan seperti ini menjadi tanggung jawab penyedia jasa untuk menyelesaikan kepada pelanggan atau pelapor. Berbagai kesalahan dalam menyediakan produk atau jasa, serta kesalahan dalam memberikan pelayanan berpotensi menjadi ketidaknyamanan bagi pelanggan. Untuk itu, penyedia jasa harus menyediakan alokasi khusus untuk melakukan perbaikan atau penggantian atas kesalahan tersebut. Secara spesifik kategorisasi ini menjadi pelayanan KELUHAN.

Ketiga, keluhan yang umum dan disebabkan oleh penyedia produk atau jasa. Biasanya kendala yang dihadapi pelanggan atau masyarakat

Celoteh Pagi

dan menimbulkan ketidaknyamanan atas penggunaan fasilitas yang disediakan penyedia jasa atau produk. Misalnya, kelangkaan suatu produk atau kerusakan fasilitas transaksi, seperti mesin ATM dan sebagainya. Pada dasarnya, keluhan ini dilaporkan pelanggan sebagai bentuk saran atau masukan kepada penyedia jasa. Keluhan tersebut tidak wajib diselesaikan atau ditindaklanjuti dengan pelaporannya, maka dikategorisasikan sebagai SARAN.

Dalam pelayanan, contact center perlu mencatat pelayanan dalam kategori yang jelas dan terukur sehingga tercantum dalam aplikasi CRM untuk bahan evaluasi dan menjadi prioritas pengembangan pelayanan. Semua itu harus dikategorisasikan dengan spesifik sehingga berhubungan langsung dengan unit kerja terkait dan kebutuhan pelanggan.



Pendapatan

29 Maret 2022

Beberapa bulan ini mencoba beberapa model bisnis untuk melihat potensi pendapatan baru serta menyediakan lapangan pekerjaan. Dengan mengajak orang lain untuk mengelola dan melihat potensi pengembangannya, saya lebih fokus dalam mengarahkan dan mengawasi supaya tetap berada pada jalurnya.

Salah satu usaha yang ditangani adalah bidang kuliner. Masih bermain pada skala kecil dengan pendapatan per hari di bawah 1 juta rupiah. Mencoba beberapa makanan yang cocok ditawarkan, juga mencoba waktu yang tepat dalam menjual serta mencari sasaran pelanggan. Nyatanya tidak mudah membuat diferensiasi dalam makanan yang dijual. Sepertinya sudah terlalu banyak variasi makanan yang tersedia pada aplikasi. Namun, disadari atau tidak, terkadang kita tidak perlu mencari yang berbeda, cukup menjual sesuatu yang sama. Seperti halnya nasi padang, warung tegal, bubur ayam, bakso, atau gorengan.

Berbagai cara dilakukan untuk mempromosikan, termasuk melalui sosial media. Begitu juga memperkenalkan masakan dengan metode promosi berbagi. Perlahan, jumlah penjualan meningkat, tetapi kondisinya memang belum stabil, naik dan turun tergantung pada waktu. Ada kalanya banyak pembeli, ada pula kalanya pulang tanpa penjualan.

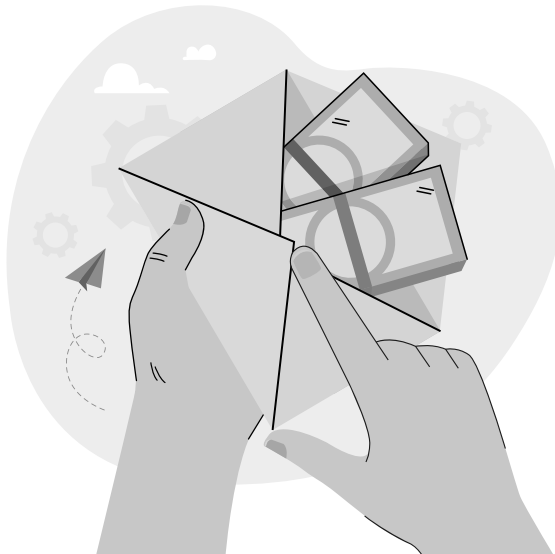
Yang menarik dari proses memulai bisnis ini adalah proses membentuk pola pikir pebisnis. Tak mudah untuk membedakan antara pendapatan dan keuntungan. Tak jarang kita hanya melihat jumlah penjualan yang berhasil dilakukan. Namun kita lupa menghitung berapa biaya yang

Celoteh Pagi

dikeluarkan untuk penjualan tersebut. Merasa bahwa jika sudah menjual banyak, sudah pasti untung. Nah, sepertinya harus membangun pemahaman tentang keuangan dan bisnis.

Dalam pembukuan bisnis, ada investasi, pendapatan, pengeluaran, dan ada pula hutang-piutang. Modal yang diinvestasikan pemegang saham berharap ada untungnya, yaitu selisih antara pendapatan dan biaya. Dalam biaya, ada biaya produksi, dan berbagai biaya lainnya termasuk penyusutan atas investasi yang dilakukan. Peralatan yang dibeli pada awal, tidak selamanya layak pakai, suatu saat harus diganti atau diperbaiki. Nah, terkadang kita lupa menghitungnya.

Memang pusing menjadi pebisnis, harus memperhitungkan berbagai aspek, termasuk pengembangan sumber daya manusianya. Kalau tidak, cukup jadi pedagang saja. Lakukan penjualan dan dapatkan selisih dari ongkos produksi. Selama ada selisih duitnya, artinya jual beli berhasil. Nikmati proses dan semoga berkembang menjadi bisnis yang berjalan dengan sendirinya.



Jualan Live

30 Maret 2022

Pernahkah Anda membeli sesuatu dari Live sosial media? Seru juga ya menontonnya. Ada berbagai produk yang mereka jual, mulai dari tanaman, tas, pakaian, parfum, alat elektronik, karpet, dan berbagai kebutuhan lainnya. Tak hanya barang baru, barang bekas pakai juga dijual. Harganya? Bukan harga yang murah, penontonnya pun mau membeli dengan harga yang tak sedikit.

Ada saja daya tarik dari membeli melalui Live ini. Penjualnya tentu berupaya supaya banyak penonton yang hadir pada acara Live tersebut. Ada admin yang memantau pelanggan yang melakukan pemesanan. Setiap produk yang ditayangkan bisa langsung dipilih dan dibayar melalui cara transfer atau pada aplikasi. Selanjutnya barang akan dikirimkan sesuai alamat yang dicantumkan oleh pembelinya.

Penjual bisa tampil apa adanya, terkadang tidak dandan secara khusus. Penjual juga bisa melakukan live dari studio tertentu ataupun di toko pada suatu daerah atau negara, seperti jasa titip yang dilakukan melalui *video call*. Penjualnya atau perantara akan melakukan keliling dari satu toko ke toko lainnya dan pembeli cukup memilih dari setiap barang yang tampil pada layar.

Pembeli bisa mengecek kualitas produk, mulai dari pilihan warna hingga modelnya. Dengan kualitas kamera yang cukup baik dan jaringan internet yang memadai memungkinkan pelanggan bisa mendapatkan detail yang diharapkan. Jadi tidak cukup hanya melihat pajangan produk dari halaman e-commerce, tetapi pelanggan bisa melihat detail dimensinya. Bahkan bisa memadukan dengan komponen lain yang diinginkan.

Celoteh Pagi

Begitulah, pembeli bisa membayangkan berada di suatu tempat dan membeli sesuatu. Hal yang sama terjadi pada saat Facebook memikirkan Metaverse. Kita bisa berada pada suatu tempat dan merasakan sesuatu secara virtual. Sudah siapkah Anda dengan perubahan pola berbelanja secara virtual? Atau Anda sudah menjadi bagian dari perubahan ini?



Startup Kesehatan

10 April 2022



Dengan lebih dari 270 juta jumlah penduduk, Indonesia memiliki beberapa potensi pemenuhan kebutuhan, termasuk kebutuhan fasilitas kesehatan. Ketersediaan pelayanan melalui BPJS Kesehatan, dengan jaringan pelayanan kesehatan yang tersebar di seluruh pelosok Nusantara hingga kini belum memadai untuk memenuhi semua kebutuhan kesehatan masyarakat.

Ketersediaan jaringan rumah sakit yang berkelas juga belum mampu menyediakan fasilitas yang memadai. Pelanggan sudah malas untuk antre berjam-jam menunggu dokter, belum lagi risiko berada di rumah sakit. Rasanya hanya yang terpaksa saja yang mau ke rumah sakit. Kalau bisa lewat chat dokter saja atau *video call* dengan dokter, juga pesan obat saja lewat aplikasi.

Begitu juga kalau Anda menerima obat dari dokter, mungkin Anda tidak hanya meminumnya. Anda akan cari tahu manfaat dari obatnya, kandungannya, juga risiko yang ditimbulkan. Tak jarang, Anda tidak meminum obat dari dokter setelah tahu kandungan obat tersebut. Nah, kita sudah mulai terbiasa buka website untuk cari obat dan berbagai keterangan mengenai obat tersebut.

Kebutuhan akan konsultasi dokter atau pembelian obat secara jarak jauh, akhirnya dipenuhi oleh berbagai penyedia aplikasi kesehatan. Aplikasi tersebut bisa dihadirkan oleh rumah sakit swasta, perusahaan asuransi, atau perusahaan farmasi dan inisiatif bisnis kelompok tertentu yang memulai dengan *startup*.

Celoteh Pagi

Berdasarkan data Tech in Asia, disebutkan bahwa ada 43 penyedia aplikasi kesehatan di Indonesia. Yang paling banyak tentunya aplikasi yang melayani konsultasi jarak jauh atau telekonsultasi. Aplikasi tersebut menyediakan apotek online, telemonitoring, tenaga kesehatan on *demand*, reservasi dokter, pendaftaran rumah sakit atau klinik, estetika atau gaya hidup sehat, dan sebagainya.

Jangan salah, startup sektor kesehatan ini telah menyerap pendanaan yang tidak sedikit. Menurut catatan Tech In Asia, tertulis bahwa *startup* kesehatan di Indonesia telah menyerap hingga USD 200 juta atau sekitar Rp2,8 triliun. Wow, banyak ya! Aplikasi Halodoc menjadi salah satu industri terbesar yang menyerap hingga 75% pendanaan, yaitu USD 158 juta atau Rp2,2 triliun. Berarti sisanya, hanya USD 42 juta dibagi-bagi ke 42 *startup* lainnya. Mungkin juga ada yang tidak dapat bagian.

Berdasarkan Katadata.id, pada tahun 2021, jumlah pengguna Halodoc meningkat 25 kali lipat dalam tiga tahun terakhir. Saat ini saja, Halodoc memiliki 20 juta pengguna aktif setiap bulannya, sedangkan jumlah transaksi melonjak 16 kali lipat. Peningkatan ini didukung dengan ekosistem yang ada, di antaranya lebih dari 20.000 mitra dokter berlisensi, 2.000 RS, klinik, dan laboratorium, serta 4.000 apotek yang tersebar di seluruh Indonesia.

Siapa kira-kira orang di balik pendanaan Halodoc? Sejumlah nama memang turut berinvestasi seperti Astra, Temasek, Telkomsel Mitra Inovasi, Novo Holdings, Acrew Diversify Capital Fund, Bangkok Bank, UOB Venture Management, Singtel Innov8, Blibli Group, Allianz X, Openspace Ventures, dan lainnya.

Jika banyak yang berinvestasi di industri ini, artinya peluang pengembangan pelayanan kesehatan di Indonesia masih sangat dibutuhkan. Bagaimana dengan rumah sakit atau asuransi, apakah ikut dalam pengembangan ini? Atau mereka menjadi mitra saja terhadap penggunaan aplikasi kesehatan? Kita tunggu saja perkembangannya atau menjadi bagian dari perubahan.

Rekening Bank

11 April 2022

Deputi Gubernur Bank Indonesia, Doni P Joewono, dalam suatu kesempatan webinar pada 15 Februari 2022, menyatakan bahwa berdasarkan Blue Print Sistem Pembayaran Indonesia (BSPI) 2025, BI akan mendorong penyediaan akses perbankan melalui pemanfaatan teknologi digital.

Menurutnya, hal tersebut berdasarkan visi dari Sistem Pembayaran Indonesia 2025, yaitu membuka akses 91,3 juta populasi unbanked dan 62,9 juta UMKM ke dalam ekonomi dan keuangan formal secara berkelanjutan. Doni menilai terdapat banyak peluang untuk mengembangkan penggunaan teknologi digital dalam transaksi ekonomi keuangan. Salah satunya membantu meningkatkan inklusi keuangan bagi UMKM, dengan ketersediaan akses dan layanan yang mudah dijangkau. Artinya memang masih banyak masyarakat yang belum menggunakan jasa perbankan.

Seperti salah satu kejadian yang terjadi di sekitar kita, khususnya keluarga saya. Sejak istri mengenal *mobile banking*, maka hampir semua pembayaran harus lewat transfer. Mulai dari penjual sayur, asisten rumah tangga, sampai dengan tukang AC yang menjadi langganan kami. Semuanya diminta buka rekening, supaya dia bisa transfer dan tidak perlu menarik uang tunai.

Ada keunikan tersendiri dengan tukang AC. Setiap kali kami membayar tagihannya, ia menggunakan rekening berbeda. Tergantung asisten yang sedang bertugas, sepertinya pembayarannya menggunakan rekening asisten tersebut. Ketika ditanya alasannya, ia menjawab,

Celoteh Pagi

“Rekening saya dipegang isteri, kalau ditransfer ke sana, maka nggak bisa diambil lagi.” Wah, baguslah, istri bertanggung jawab untuk mengelola keuangannya. Namun, yang menjadi kendala ketika bekerja, jika uangnya ditransfer ke istrinya maka tidak bisa diminta lagi. Padahal itu adalah modal usaha dan biaya operasional.

Ketika diminta buka rekening sendiri, ia malah nggak mau. Menurutnya, jika ia membuka rekening sendiri, akan cepat habis dan tidak terkelola dengan baik. Bagus juga alasannya. Nah, jika diperhatikan memang ada saja orang tertentu yang tidak bisa mengelola uang sendiri. Untuk itu, ia butuh istri yang mengelola uangnya. Namun, istrinya juga harus bisa membedakan, yang mana uang untuk belanja dan yang mana untuk keperluan operasional usaha. Kalau tidak, maka suaminya akan cari alternatif transaksi lainnya.

Suami-istri memang perlu saling memahami dalam berbagai hal, termasuk keuangan. Hal ini akan berpotensi menjadi sumber permasalahan keluarga. Yang jelas Anda membutuhkan berbagai fasilitas perbankan untuk melakukan transaksi. Sekaligus membantu mencatat setiap transaksi yang Anda lakukan. Dengan aplikasi *mobile banking*, justru banyak memudahkan dan bank berada dalam genggaman Anda. Eh, promosi jadinya.



ABCDE

18 April 2022

Kehadiran berbagai solusi dari Facebook, Google, Instagram, Spotify, Tiktok, Twitter, Telegram, Whatsapp, YouTube, dan Zoom, telah memberikan berbagai perubahan dalam menyediakan informasi kepada pelanggan. Dengan mengedepankan tulisan, gambar, serta video, membuat *provider* teknologi tersebut mempengaruhi perubahan kebiasaan pelanggan untuk mendapatkan informasi.



Tak dapat dipungkiri bahwa berbagai perkembangan teknologi mempengaruhi dunia pelayanan pelanggan, secara khusus bagi contact center. Kita rangkaikan saja dalam ABCDE, yaitu :

- Artificial Intelligent (AI)
- Bigdata
- Cloud Contact Center
- Data Analytics
- Experience and Engagement

Perubahan demi perubahan terasa sangat cepat dan kita seakan dikejar waktu untuk memenangkan kompetisi. *Provider* teknologi semakin cepat memberikan solusi dengan fleksibilitas biaya yang lebih terjangkau. Penyedia jasa contact center dengan konsep BPO juga semakin bersaing dengan solusi terintegrasi. Semua itu tidak terlepas dari kehadiran teknologi yang memungkinkan berbagai kemudahan.

Mungkin kita masih menunggu untuk menebak yang mana yang akan unggul. Pada saat mereka saling mencari celah inovasi yang semakin

Celoteh Pagi

sempit untuk melihat perbedaan yang dapat diunggulkan. Nah, kita bisa menunggu mereka bersaing dan mendapatkan yang terbaik atau kita menjadi pengguna yang segera memanfaatkan kehadiran mereka. Semua itu adalah pilihan.

CCaaS

20 April 2022

Topik ini sudah sering dibahas dalam beberapa acara Leader Talk dengan beberapa leader. Sudah banyak pula contact center yang menerapkan dengan berbagai penerapan aplikasi untuk mendukung pelayanan pelanggan.

Contact Center as a Service (CCaaS) pada prinsipnya merupakan aplikasi berbasis SaaS yang memungkinkan suatu perusahaan atau lembaga memberikan layanan pelanggan dan mengelola interaksi pelanggan melalui multi-kanal secara holistik. Pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan layanan mandiri (swalayan) atau bantuan agent dengan mengedepankan pencapaian *customer experience* dan *customer satisfaction* untuk mencapai *customer relationship* dan *engagement*.

Solusi CCaaS merupakan sistem komputerisasi terintegrasi berbasis cloud yang memungkinkan model pelayanan yang adaptif dan fleksibel. Penyedia Contact Center-as-a-Service memungkinkan standarisasi platform pada pelayanan contact center sehingga lebih mudah untuk terintegrasi dengan berbagai aplikasi terbuka lainnya. Ada beberapa penyedia CCaaS yang cukup terkenal, seperti TalkDesk, CXone by Nice, Webex by Cisco, PureConnect by Genesys, Amazon Connect by AWS, OneCloud by Avaya, Five9, CloudTalk dan lain sebagainya.

Beberapa hal yang patut dipertimbangkan sebelum mengadopsi salah satu dari solusi tersebut, di antaranya adalah:

- Kelengkapan fitur aplikasi mulai dari sistem antrean, interkoneksi dengan *multi-channel* sampai dengan sistem administrasi, *quality assurance*, dan *workforce management*. Ketersediaan model antrean untuk pelayanan telepon bisa dalam berbagai bentuk, seperti *live chat*, whatsapp, email, *chatbots*, social media bahkan *video call*.

Celoteh Pagi

- Kemudahan integrasi dengan aplikasi pihak ketiga sehingga mudah diintegrasikan dengan aplikasi yang sudah digunakan. Tentunya harus didukung dengan ketersediaan technical support, baik oleh system integrator onsite, maupun secara remote. Adanya ketersediaan technical support juga diperlukan untuk mendukung terhadap berbagai kendala yang dihadapi selama penggunaan dengan SLA penyelesaian yang sesuai ekspektasi.
- Ketersediaan pelatihan bagi end user sehingga mendapatkan kemudahan penggunaan, serta dalam melakukan perubahan-perubahan yang sesuai kebutuhan. Tentunya dibutuhkan *front end* dengan tampilan yang menarik, serta kemudahan dalam menggunakan berbagai tools yang tersedia.
- Tak kalah pentingnya adalah tersedianya paket uji coba serta fleksibilitas dalam harga paket dan metode pembayaran. Sebagai aplikasi berbasis penggunaan, maka pembayaran biaya bisa dilakukan secara bulanan maupun tahunan. Begitunya paket bisa berdasarkan jumlah user, jumlah menit penggunaan, atau berdasarkan paket tertentu.

Selamat mencoba aplikasi berbasis *cloud* dengan Contact Center as a Service (CCaaS). Semoga menjadi solusi bagi Anda yang sedang mencari teknologi yang bisa mengkombinasikan model kerja secara WFA, WFH, atau WFO. Apapun pilihan Anda, pastikan sesuai dengan rencana bisnis Anda.



Hari Kartini

21 April 2022

Kartini sudah menjadi simbol emansipasi wanita di Indonesia, yang mana menempatkan wanita sejajar dalam menjalani berbagai hal kehidupan. Tentunya ada keterbatasan yang dimiliki laki-laki dan ada keterbatasan yang dihadapi wanita. Tidak semua hal bisa tergantikan, utamanya dalam melahirkan dan menyusui anak.



Dalam dunia contact center, kita menempatkan wanita dengan jadwal kerja yang berbeda dengan laki-laki. Kenapa? Biasanya wanita diberikan batasan waktu kerja sampai jam 21:00 malam, sedangkan laki-laki bisa 24 jam tak terbatas. Kalau masuk kerja juga begitu, ada laki-laki yang masuk dengan shift kerja jam 3 pagi. Entah dengan bidang pekerjaan lainnya, seperti perawat, dokter, programmer, desain grafis, kameramen, atau pekerja pada pabrik tertentu.

Pada operasional contact center, sering kali kita gunakan momen Hari Kartini untuk berbusana adat. Unik kelihatannya, foto bersama dengan busana adat masing-masing daerah asal. Tak hanya wanita, laki-laki juga ikut-ikutan merayakannya. Walaupun kadang-kadang busananya sudah campur aduk, topinya ala Bugis, bajunya ala Jawa, atau pakai sarung ala Betawi. Nah, siapa yang suka begitu? Busana Nusantara.

Hari Kartini memang tidak dijadikan hari libur nasional sehingga karyawan masih harus bekerja dan hanya digunakan sebagai momen kebersamaan. Lahirlah berbagai kegiatan dengan alasan untuk merayakan Hari Kartini. Hmm, mungkin juga menghibur suasana

Celoteh Pagi

hati dalam bekerja. Kita memang perlu mencari suatu kejadian untuk melaksanakan suatu kegiatan. Jadinya, tema acaranya menjadi menarik.

Coba kita kaji lebih dalam terhadap pelayanan pelanggan, apakah ada perbedaan cara pelayanan agent pria atau wanita? Dalam hal tertentu, ada perbedaan dalam menangani kasus, mencatat detail data, menyimak pelanggan, menjual atau menjalin hubungan dengan pelanggan. Kita bisa perhatikan saat ini banyak pelamar wanita yang mau menjalani profesi penjualan atau administrasi. Sebaliknya pria lebih menyukai pekerjaan teknis atau yang bebas di lapangan.

Semakin banyaknya angkatan kerja wanita yang mengisi ruangan kantor, bahkan mencapai level manajemen puncak. Hal ini dipengaruhi oleh banyaknya angkatan kerja wanita yang mampu bertahan pada suatu posisi atau unit kerja dalam jangka waktu yang lebih lama. Mereka menjadi lebih ahli pada suatu bidang tertentu. Hahaha... ini bukan hasil survei, melainkan hanya berdasarkan pengamatan saja. Pria lebih mudah pindah unit kerja dibandingkan wanita, bagaimana menurut Anda?

Jika makin banyak pria yang hilir mudik di jalanan, maka yang mengisi kantor-kantor adalah wanita. Walaupun ada juga wanita yang suka bekerja di luar atau di lapangan. Nah, semua itu adalah pilihan, akan tetapi bisa menjadi bahan analisis dalam perubahan perilaku angkatan kerja. Saat ini agent contact center lebih banyak wanita dibandingkan pria. Bagaimana di tempat kerja Anda?

Selamat Hari Kartini bagi praktisi contact center Indonesia yang mengabdikan dirinya untuk melayani pelanggan, mengurus keluarganya, membesarkan anak-anaknya, serta menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi keluarga dan bangsanya.

Customer Relationship Management (CRM)

22 April 2022

Sebelum pembahasan mengenai *Customer Experience* (CX) banyak dibicarakan, praktisi contact center banyak membahas mengenai pentingnya CRM. Iya betul, itu singkatan dari *Customer Relationship Management* (CRM). CRM menjadi fokus mengingat pentingnya kita mencatat data-data pelanggan, data pelayanan, data transaksi, dan berbagai data lainnya.



Data-data tersebut kita olah menjadi sesuatu untuk menjalin relationship dengan pelanggan. Mungkin Anda masih ingat mengenai ilustrasi percakapan pembelian pizza yang beredar pada beberapa aplikasi grup percakapan. Yang mana menceritakan bahwa beberapa tahun yang akan datang jika Anda memesan pizza, petugas pizza akan tahu lokasi Anda, makanan yang bisa Anda konsumsi, metode pembayaran yang Anda sukai, daya beli Anda, kendaraan Anda, bahkan kesehatan Anda. Sebagian sudah terjadi sekarang.

Dengan adanya CRM, maka profil pelanggan diketahui berdasarkan kumpulan interaksi pelanggan dengan berbagai penyedia jasa. Bisa berasal dari data-data pembelian barang pada e-commerce, data konsultasi kesehatan pada aplikasi kesehatan, data pembelian obat, serta berbagai kegiatan kita. Semua perusahaan itu mengumpulkan data-data pelanggan dan interaksinya dalam suatu sistem yang dinamakan CRM alias Customer Relationship Management System.

Celoteh Pagi

Namanya juga *relationship*, berarti kita ada hubungan dengan penyedia jasa tersebut. Namun, data profil pelanggan tidak lagi hanya terbatas yang dimiliki oleh suatu perusahaan, akan tetapi bisa berasal dari penyedia jasa lainnya yang bekerja sama. Lihat saja data KTP kita sudah terhubung dengan beberapa aplikasi. Penyedia jasa perbankan, asuransi, investasi, hingga e-commerce memeriksa data kependudukan kita, untuk memastikan datanya valid, sebelum kita bertransaksi.

Berbagai aplikasi saling terhubung dengan identifikasi pelanggan yang berdasarkan alamat email, nomor telepon, aplikasi yang digunakan, website atau lokasi yang dikunjungi, bahkan segala sesuatu yang Anda cari di aplikasi menjadi potensi untuk mengenali Anda. Coba bayangkan jika mereka mengumpulkan sendiri data tersebut pada suatu server mereka, maka akan dibutuhkan kapasitas penyimpanan yang sangat besar. Namun, mereka pintar bahkan menempatkan data-data tertentu pada komputer yang kita gunakan dan bisa mereka gunakan pada saat kita terhubung dengan internet.

Dengan adanya kebutuhan akan data, maka *Programmer Database* atau yang mampu membuat korelasi terhadap berbagai data (RDBMS) menjadi kandidat yang banyak dicari. Begitu juga yang ahli dalam mengumpulkan data, mengolah data, menganalisis data tersebut, termasuk yang bisa menampilkan dalam *dashboard* yang menarik mata. Hal tersebut juga sekaligus dibutuhkan talenta yang dapat membuat *Customer Experience (CX)* pelanggan menjadi sesuatu yang menarik.

Walaupun kita banyak membahas mengenai CX, tetapi dibalik semua itu ada CRM dengan *framework* yang terstruktur dan terencana. CRM tidak hanya membahas mengenai aplikasi, seperti yang mungkin kebanyakan kita pikirkan. Namun, hal tersebut merupakan konsep yang dibangun untuk memetakan pelanggan, produk, jasa, bisnis proses, sumber daya, serta mengkorelasikan terhadap berbagai kepentingan, sebagai bagian dari hubungan berkelanjutan (*relationship*).

Berani Tidak Takut

24 April 2022

Seorang anak nampak sedang menangis sendirian. Ketika ditanya, “*Kenapa menangis?*”, jawabnya “*takut*”. Penasaran, apa yang menyebabkan anak itu takut, jadi coba saya tanya “*Kenapa ?*”



Ia pun menjawab, “*Baju saya kotor.*” Lah, apa hubungannya baju kotor dengan takut. Setelah ditanyakan, saya baru mengerti bahwa ia takut dimarahi ibunya karena pulang dengan baju yang kotor. Mungkin ia sering dimarahi ibunya sehingga terbangun rasa takut. Pilihannya hanya menangis, sebelum menghadapi kemarahan ibunya.

Nah, bukankah wajar anak-anak pulang dengan baju yang kotor, setelah seharian bermain dengan anak lainnya. Di sekolah mereka mungkin harus menyentuh tanah, atau bersenggolan dengan temannya. Begitulah, terkadang kita membuat sebuah ketakutan baru kepada anak-anak. Mereka menjadi tidak berani melakukan sesuatu karena takut bajunya atau sepatunya kotor.

Ada suatu produk yang mempromosikan, “*Berani kotor itu baik*” dan mengajak anak-anak untuk bermain yang dapat menyebabkan baju mereka kotor. Anak-anak diajak menghadapi tantangan kehidupan dan menikmati berbagai permainan. Begitulah mereka mengedukasi pasar, sebagai produk yang mampu membersihkan berbagai kotoran.

Kotor berhubungan dengan warna tanah, sampah, dan berbagai hal lainnya. Kita takut ada kuman, virus, bakteri dan berbagai hal buruk

Celoteh Pagi

lainnya. Untuk membersihkannya, kita terkadang membutuhkan bahan kimia tertentu seperti sabun. Namun, bukankah terlalu bersih dengan berbagai bahan kimia menyebabkan alam menjadi tidak seimbang.

Kondisi pandemi saat ini, dengan virus corona, kita berhubungan dengan berbagai bahan kimia untuk menjaga kita tetap dalam kondisi higienis. Kita menjadi takut dengan berbagai hal yang kotor. Terlepas rasa takut akan kotor, kita harus membangun sikap berani pada anak-anak. Rasa berani untuk bertemu orang lain, rasa berani untuk bermain, rasa takut untuk mencoba. Kalau tidak, kita akan kehilangan masa-masa terbaik mereka dalam menghadapi tantangan kehidupan.

Kita takut karena tidak berani. Banyak ketakutan-ketakutan yang kita bangun sendiri sehingga keberanian tidak ada, atau mungkin juga menjadi malas mencobanya. Kita tidak berani berusaha karena takut gagal. Kita takut mencoba hal baru karena takut akan kegagalan. Kita takut pergi jauh karena takut kesusahan atau ketemu orang jahat. Kita takut melanjutkan pendidikan karena takut tidak bisa menyelesaikan. Kita takut berkeluarga karena takut tidak bisa menghidupi keluarga. Bahkan kita tidak berani berbicara karena kita takut salah ngomong.

Nah, kapan kita akan berani, jika selalu ditegur salah. Kapan kita akan memulai, jika kita tidak diperbolehkan untuk bertindak. Kapan kita akan menemukan jalan baru, jika kita tidak diizinkan melaluinya. Bangunlah keberanian itu, berani untuk mencoba, berani untuk memulai, bahkan berani untuk melakukan kesalahan. Yang terpenting, kita mau belajar dan berlatih sehingga kita bisa melakukan perbaikan. Seseorang yang terlatih merupakan hasil dari latihan berulang dan dilakukannya puluhan, ratusan, bahkan ribuan kali. Semoga diberikan keberanian untuk melakukan yang terbaik. Semangat melewati tantangan pandemi ini.

Analisis Rasio

27 April 2022

Mungkin Anda pernah menjumpai pertanyaan yang mana lebih berat 1 kg kapas dibandingkan 1 kg pasir. Nah, tentunya jawabannya sama, tetapi jika yang ditanyakan volumenya, maka jawabannya kapas lebih besar volumenya. Alias kapas akan menempati ruang yang lebih besar dibandingkan pasir. Mungkin kalau kapas divakum sampai sekecil-kecilnya, maka akan mempunyai ukuran yang sama dengan pasir.

Nah, kalau begitu kita coba bandingkan dengan sesuatu yang berbeda, yaitu air dan beras. Apakah 1 liter beras sama beratnya dengan 1 liter air? Coba kita tanya Google, yang ditampilkan ukuran yang berbeda massa jenisnya, beras dengan 750 kg/m^3 , sedangkan air 997 kg/m^3 .

Berhubung bulan Ramadan, sering ada pertanyaan mengenai berapa liter beras untuk 1 kilogram. Dikutip dari Baznas, besaran zakat fitrah adalah beras atau makanan pokok seberat 2,5 kg atau 3,5 liter per jiwa. Sebagaimana diketahui bahwa zakat fitrah wajib ditunaikan bagi setiap jiwa, dengan syarat beragama Islam, hidup pada saat bulan Ramadan, dan memiliki kelebihan rezeki atau kebutuhan pokok untuk malam dan Hari Raya Idul Fitri. Dalam arti rasio berat beras tersebut adalah 714 gr per liter.

Perbedaan harga beras yang dikonsumsi juga bisa bervariasi, ada yang sekilo Rp10.000, ada juga yang Rp20.000 atau bahkan ada yang sekilo Rp200.000. Nah, yang mana yang Anda konsumsi. Jika yang Anda konsumsi yang lebih mahal, maka Anda harus membayar dengan nilai yang lebih besar. Bukan menjadi beban, akan tetapi untuk membersihkan atau mensucikan diri, sekaligus sebagai bentuk kepedulian terhadap orang yang tidak mampu.

Celoteh Pagi

Begitu juga jika seseorang dengan pendapatan yang sama 1 juta rupiah, apakah akan sama tingkat manfaatnya? Nah, belum tentu. Bagi orang tertentu, nilai tersebut bisa cukup untuk berusaha. Bagi yang lain, nilai tersebut hanya cukup untuk belanja sekali. Tentunya rasio yang digunakan berbeda, terhadap suatu nilai tertentu.

Dalam teorinya, rasio adalah angka yang menunjukkan hubungan secara matematis antara suatu jumlah dan jumlah yang lain. Rasio bisa digunakan untuk menganalisis sesuatu, seperti analisis keuangan, produktivitas, kualitas, risiko, kecepatan, dan lain sebagainya.

Jika dua orang penjual, sebut saja namanya Anggie dan Bestie, membuat kue nastar dengan 100 toples yang sama, belum tentu menunjukkan produktivitas yang sama. Kalau begitu, apa yang dapat membedakannya? Jika Anggie menggunakan waktu selama 8 jam untuk 100 toples, sementara Bestie menggunakan waktu selama 6 jam. Rasionya bagaimana? Artinya 100 per 8 jam berbanding 100 per 6 jam, yang mana lebih produktif?

Terlepas dari produktivitas tersebut, bagaimana dengan kualitas produk yang dihasilkan? Jika sebenarnya kue Anggie dengan 100 toples lebih enak dibandingkan Bestie. Akan tetapi mungkin 100 toples nastar Bestie, lebih laku dibandingkan Anggie. Bahkan mungkin dijual dengan harga yang lebih mahal. Kemudian kita menyimpulkan Bestie lebih baik dalam membuat kue nastar dibandingkan Anggie.

Rasio menyebabkan kita berpikir rasional dan kritis. Tidak semua hal bisa dilihat dalam satu dimensi saja sehingga penting untuk kita menganalisis. Ada faktor yang berhubungan yang mempengaruhi suatu pengambilan keputusan atau kesimpulan. Seseorang tidak harus pandai matematika dalam menggunakan rasio, hanya perlu membandingkan dan menghubungkan sesuatu.

Nah, selamat menggunakan rasional anda dalam melihat dimensi sesuatu dan gunakan rasio dalam analisis Anda.

Kartu Kredit

28 April 2022

Aakhirnya, saya berhasil menutup kartu kredit yang sudah 27 tahun saya gunakan dari salah satu bank. Dalam 3 tahun terakhir hampir tidak ada transaksi di kartu kredit tersebut. Untuk itu, setiap tahun saya menelepon contact center-nya untuk minta berhenti berlangganan, tetapi pihak bank selalu berhasil meminta saya memperpanjang dengan imbalan tidak ditagihkan annual fee.

Awal mulanya saya menggunakan kartu kredit karena mengikuti rekan kerja yang juga menggunakan kartu. Sekaligus dipakai untuk menjamin transaksi atau dana darurat pada saat keluar negeri. Jadinya, saya juga gunakan kartunya membeli cincin kawin, hmmm... makanya sulit dilupakan. Namun, dalam beberapa tahun terakhir memang bank tersebut sudah tidak memberikan promosi atau pelayanan yang sesuai harapan. Apalagi bank yang saya gunakan untuk tabungan, menggunakan bank lain. Yah sudahlah, disimpan saja kartunya.

Dalam perjalanan mengelola keuangan, kartu kredit banyak saya manfaatkan untuk berbagai kepentingan, seperti jaminan kalau menginap di hotel, atau dana darurat kalau ke rumah sakit. Bisa juga dipakai untuk perjalanan dinas, apalagi kalau ke luar negeri. Rasanya lebih nyaman memegang kartu kredit dibandingkan uang cash pada saat keluar negeri. Selain itu, dipakai untuk transaksi berbagai aplikasi dan belanja buku di internet. Dulu, sering belanja buku online di Amazon.

Selain itu, tentunya dipakai belanja kebutuhan bulanan di supermarket sehingga pengeluaran tercatat pada tagihan bulanan. Kita bisa memantau jumlah pengeluaran uang belanja bulanan. Yang penting

Celoteh Pagi

harus disiplin bersama istri sehingga kita ada limit belanja yang bisa digunakan. Belum lagi digunakan untuk bayar tagihan, mulai dari telepon, listrik, internet, asuransi, hingga berbagai tagihan lainnya. Daripada pusing bayar satu per satu, cukup daftar di kartu kredit, maka semua tagihan tersebut dibayarkan otomatis. Kita hanya perlu bayar ke kartu kredit.

Pernah juga saya membeli mobil dengan menggunakan kartu kredit. Berhubung uangnya kurang, maka bayar kekurangannya dengan kartu kredit. Kayaknya mobil pertama saya dibayar dengan kartu kredit tersebut hehehe. Bukan karena limit kartunya besar, namun hanya untuk menambah kekurangan pembayaran. Kalau dulu, limitnya kecil, apalagi untuk kartu Silver. Kalau sekarang, bank sudah berani memberikan limit kartu yang besar. Apalagi dengan Bank BCA, kenal dengan *ownernya*, dan ada juga Bu Wani Sabu yang selalu memberikan solusi perbankan.

Yang jelas, saya hampir tidak pernah membayar *annual fee* atau bunga atas pemakaian kartu kredit. Maklum, saya selalu membayar penuh tagihannya dan *point rewardnya* bisa buat bayar *annual feenya*. Jadi, walaupun bunganya tinggi, saya tidak perlu membayar bunganya. Pernah sekali waktu, lupa bayar, pihak bank menelepon dan mengingatkan. Saya pun menyampaikan bahwa lupa karena tidak ada *remindernya*. Akhirnya saya bayar pada hari yang sama dan pihak bank bersedia menghapus bunganya. Salah banknya karena biasanya ada mekanisme *reminder* dan pada saat itu saya tidak dapatkan. Hehehe... *ngeles saja*.

Pernah juga semua kartu kredit yang saya gunakan penuh sampai limitnya. Maklum ada kegiatan kantor yang membutuhkan dana besar, jadi saya pakai kartu kredit dengan limit maksimum. Ratusan juta dibayar dengan kartu kredit, sampai petugasnya heran. Yah, namanya juga bisnis, kita harus memaksimalkan fungsi pembayaran dengan baik. Dengan bayar kartu kredit, saya bisa menunda pengeluaran dalam kurun waktu 15-30 hari. Tetapi tidak lupa bayar tepat waktu, maklum bunganya besar.

Celoteh Pagi

Jadi kuncinya, menggunakan kartu kredit, harus disiplin dalam anggaran dan pembayaran. Walaupun limit besar gunakan untuk bisnis, jangan untuk konsumsi. Kartu kredit yang digunakan fasilitasnya, coba lihat berbagai fasilitas menarik bisa digunakan dari kartu kredit. Ada berbagai potongan belanja, ada fasilitas menunggu di bandara, ada berbagai kenyamanan untuk hobi dan semacamnya. Kenapa tidak digunakan?

Jadi apa untungnya penerbit kartu kredit punya nasabah seperti saya. Mungkin buat menambah koleksi pelanggan saja. Mungkin juga penerbit kartunya rugi punya nasabah yang disiplin seperti saya. Entahlah, yang jelas mereka suka menelepon memberikan pinjaman, tanpa bunga selama periode tertentu. Namun, saya nggak pernah pakai.

Anyway, apapun gaya Anda dalam mengelola keuangan, itu adalah pilihan. Mau berhutang, mau pakai kartu debit atau kredit, mau *cash*, mau *paylater* atau apapun, kelola dengan disiplin. Salah dalam mengelola keuangan adalah sebagian dari bencana.



Sayurbox

29 April 2022

Salah satu *startup* yang menarik dicoba adalah Sayurbox. Setelah lihat barang yang disediakan kami cobalah membeli beberapa bahan kebutuhan. *Wow*, ternyata pengirimannya cepat, barangnya juga lumayan bagus. Dibungkus dengan rapi, dalam kotak. Bahkan makanan diberikan media pendingin dan dibungkus dengan kertas alumunium yang rapi.



Namanya juga Sayurbox, kebanyakan yang dijual adalah makanan yang berhubungan dengan dapur. Biasanya istri minta orderkan sesuatu, jadi saya bantu orderkan. Maklum, istri nggak suka order pakai aplikasi, ia lebih suka order ke teman-temannya via Whatsapp. Nah, kita cobalah membeli lewat aplikasi Sayurbox.

Percobaan pertama, membeli ayam yang sudah diberikan bumbu, jadi tinggal digoreng. Kok, harganya murah banget? Oh, mungkin minyak goreng mahal sehingga barangnya diobral. Entahlah, yang jelas ayam gorengnya enak, apalagi kalau masih hangat. Tak lupa sekalian order kurma, yang juga lagi dipromosikan. Ya lumayan lah, harganya murah, kondisinya bagus, enak dan manis. Layaklah untuk direkomendasikan.

Percobaan kedua, belinya buah dan bumbu masak. Kita coba alpukat, apel, stroberi, dan blackberry, sebenarnya belum pernah coba blackberry karena penasaran saja. Seperti nama kue, kita coba saja siapa tahu rasanya lebih manis hehehe. Ternyata lebih asam dibandingkan stroberi. Maklum, tidak *searching* dulu infonya di Google. Yang penting,

Celoteh Pagi

stroberinya layak untuk dibuat jus dan menemani keluarga saat buka puasa.

Percobaan ketiga, belinya kentang dan juga ada makanan lainnya. Mau tahu dong kualitas kentang yang dikirimkan. Wah, luar biasa kemasannya. Saya pikir Sayurbox bakalan rugi nih kalau kemasannya seperti ini. Dikemas dengan rapi dan tentunya ada *branding*nya. Apalagi harga sayurnya murah dan ongkos kirimnya gratis. Kentangnya sudah digoreng jadi perkedel dan lumayanlah hasilnya.

Setelah percobaan ketiga, maka masuklah Sayurbox dalam daftar penyedia langganan untuk keperluan sayur. Namun, ternyata istri tidak selalu mau belanja di Sayurbox, kalau barangnya masih bisa pesan lewat tukang sayur langganan. Ya sudah, kita pakai sebagai alternatif saja.

Katanya, kasihan dengan abang sayurnya kalau semua pakai aplikasi, nanti sedikit yang belanja. Apalagi kalau mau belanja di pasar, istri sukanya pakai tukang ojek langganan. Maklum lokasi rumah dekat pasar, jadi kalau ada kebutuhan, tinggal pesan ke tukang ojeknya. Mau beli ayam, ikan, daging, udang, sayur, dan buah, serta bumbu, si Abang ini sudah mahir berbelanja. Tak perlu khawatir mengenai pembayaran, ia juga bisa transfer loh. Yang pasti kalau dia yang belanja biasanya hasilnya lebih banyak dibandingkan belanja sendiri.

Mungkin dia sudah dikenal dengan orang pasar sehingga kalau belanja diberikan harga yang lebih murah. Mungkin hal ini juga terjadi dengan Sayurbox. Mereka bisa dapatkan harga pokok yang lebih murah dan bisa dijual kepada pelanggan. Dengan jumlah pemesanan yang besar, maka Sayurbox bisa untung. Entahlah atau ini juga lagi bakar duit untuk menaikkan jumlah pelanggan.

Yang jelas, aplikasi *startup* dengan model bisnis dan jaringan distribusi yang baik akan lambat laun menggantikan. Tukang sayur dan tukang ojek pasar akan tergantikan, seiring dengan kemampuan mereka. Begitulah kehidupan.

Kartu Lebaran

1 Mei 2022

Biasanya setiap lebaran kita mengirimkan kartu lebaran. Saya masih ingat beberapa tahun lalu, saya harus tanda tangan pada banyak kartu untuk dikirimkan ke beberapa pelanggan. Namun, sekarang kita tidak lagi melakukannya karena digantikan dengan mengirimkan pesan Whatsapp.

Dulu kita juga melakukan dengan SMS, dikirimkan ke banyak contact, BBM juga demikian. Walaupun begitu, porsi kartu lebaran masih tetap ada. Sekarang dengan banyaknya gambar yang bisa dikirimkan, bahkan video dengan resolusi yang bagus, maka hal ini dapat memberikan sentuhan dan pendekatan tersendiri.

Jika demikian, apakah masih ada yang mengirimkan kartu lebaran? Kayaknya masih ada. Kartu lebaran yang disisipkan pada sebungkus bingkisan lebaran. Ada yang berbentuk kue, ada buah-buahan, ada masakan khas daerah, atau bentuk lain yang menarik. Lahirlah ide menjadikan *hampers* yang berbeda dari sekedar parcel.

Ketika *hampers* dikemas secara khusus, bahkan kadang lebih personal, maka menimbulkan daya tarik tersendiri. Bingkisan tersebut membuat hubungan atau perhatian yang lebih khusus. Hal ini menjadikan *hampers* ada *marketnya*, lihat saja berbagai penyedia menawarkan berbagai bingkisan menarik. Yang dulunya parcel lebaran, sekarang menjadi *hampers*.

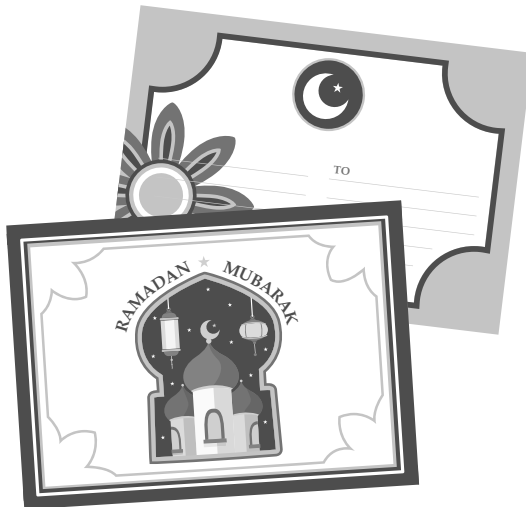
Jika setiap acara tertentu, Anda mendapatkan atau mengirimkan sesuatu kepada orang tertentu kemudian tiba-tiba berhenti melakukannya,

Celoteh Pagi

maka ada kesan kita melakukannya kerana pada periode sebelumnya kita ada kepentingan tertentu. Sebenarnya bisa saja kerana kita menjadi lupa atau dana yang terbatas atau perubahan perhatian pada hal yang berbeda dan sejumlah kendala lainnya.

Ada juga yang mau mengirimkan dan kita harus menolaknya. Dengan sejumlah alasan kerana tidak menemukan justifikasi atas bingkisan seseorang. Namun, apakah memang semua harus ada justifikasi? Bukankah kita bisa menerima perhatian sebagai rekan atau sahabat. Mungkin pengecualian, jika ini ada ketentuan tertentu sebagai pejabat negara.

Anyway, selamat merayakan Hari Buruh, Hari Pendidikan Nasional, dan Hari Idulfitri. Sebuah kombinasi hari yang menarik, berhubungan dengan dunia pekerjaan, pendidikan, dan agama. Tak perlu kartu ucapan untuk semua hari tersebut. Nikmati saja. Yang jelas, berharap semoga berkah ibadah Ramadan kita semua dan kita dipertemukan dengan Ramadan berikutnya dalam keadaan sehat.



Lebaran

1 Syawal 1443H

Setelah dua tahun salat Idulfitri di rumah, hari ini bisa mengikuti salat di masjid dekat rumah. Jumlah jamaah yang mengikuti salat Idulfitri cenderung sama dengan tahun-tahun sebelumnya. Sedih rasanya Ramadan telah berlalu dan masih banyak perbaikan yang belum dilakukan. Bagaimana dengan kegiatan Idulfitri Anda?

Saya juga belum sempat pulang kampung untuk berkumpul dengan keluarga. Hanya bisa melihat dari *video call*. Memang selama Ramadan banyak kegiatan bermanfaat dilakukan di rumah. Bahkan selama Ramadan kali ini, hanya sekali keluar rumah untuk buka bersama rekan-rekan kantor. Selebihnya buka bersama keluarga di rumah. Begitu juga busana yang dikenakan dibeli melalui *online order*. Alhamdulillah, godaan keluar rumah bisa diatasi, tidak ada waktu ke mall untuk belanja.

Hidangan di rumah, kebanyakan dikirimkan oleh rekan-rekan istri. Ada opor ayam, semur, rendang, ketupat, burasa, dan juga sambal goreng daging. Ada yang dengan imbalan tertentu, ada juga yang diberikan dengan ikhlas. Istri hanya sempat masak ayam lengkuas khas Bugis. Yang jelas semuanya enak, bagaimana dengan hidangan di rumah Anda?

Terima kasih atas semua perhatian rekan-rekan sehingga kiriman kue banyak, segala macam kue kering mampir ke rumah. Ada sebagian yang diberikan ke tukang ojek yang mengirimkan makanan ke rumah. Begitulah, kita berbagi dengan orang yang ada di sekitar kita.

Semoga berkah Ramadan ini dan kita dipertemukan dengan Ramadan

Celoteh Pagi

berikutnya dalam keadaan sehat serta bisa melaksanakan ibadah lebih banyak. Melalui tulisan singkat ini, izinkan saya beserta keluarga menghaturkan SELAMAT HARI RAYA IDUL FITRI, 1 Syawal 1443 H. Taqabbalallahu minna wa minkum. Taqabbal Yaa Kariim. Mohon maaf lahir batin. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, Aamiin.



Memaafkan

2 Syawal 1443H / 3 April 2022

Coba perhatikan tulisan di grup chat, ada kalimat, *“Dengan kerendahan hati kami mohon maaf lahir dan batin”*. Ada juga yang menggunakan bahasa seperti ini, *“Dengan ketulusan atau dengan keikhlasan”*. Rasanya tulisan yang beredar di berbagai group chat tersebut membuat lebaran kali ini menunjukkan bahwa penduduk dunia sedang berbahagia karena semakin banyak orang yang mau minta maaf. Tak hanya muslim, hal tersebut juga dilakukan oleh seseorang yang mempunyai keyakinan lain.



Nah, kuncinya adalah apakah pihak yang ditempati meminta maaf, kemudian memberikan maafnya. Apakah kita mudah untuk memberikan maaf kepada orang yang berbuat salah kepada kita. Menjadi bijak untuk memaafkan tidaklah mudah, memahami bahwa seseorang bisa berbuat salah atas sesuatu yang kejadian dalam dimensi waktu dan tempat.

Apakah kita bisa memaafkan, seseorang yang dengan sengaja lupa atau melupakan atas sesuatu sehingga berbuat salah? Apakah kita bisa memaafkan seseorang yang menyebabkan kita marah karena tidak memberikan perhatian atau tidak membantu kita pada saat kita membutuhkan?

Kita bisa merasa dendam kepada rekan kerja, saudara, tetangga, teman bermain, mantan pacar, atasan, guru, atau orang-orang sekitar kita yang membuat nasib kita seperti saat ini. Nah, kita merasa bahwa nasib kita disebabkan oleh kesalahan orang lain. Sudahlah lupakan

Celoteh Pagi

saja, masih banyak yang bisa kita lakukan untuk lebih baik. Mengurangi ketergantungan nasib kita dari orang lain, akan menyebabkan kita mudah untuk melangkah. Maafkan saja, anggap saja bahwa itu bukan salah mereka. Kita yang salah, yang terlalu berharap terhadap seseorang.

Wow, apakah hati ini akan mudah untuk mencapai titik “memaafkan” atau “melupakan” seperti itu? Tidaklah mudah, tetapi bukan tidak mungkin. Menjadi nasihat bagi diri sendiri bahwa memaafkan atas sesuatu yang telah dilakukan oleh orang lain. Terkadang kita bertanya, *“Kenapa dia bersikap seperti itu?”*, kita terus mencari alasan, kenapa seseorang berbuat salah kepada kita? Sebaliknya mungkin kita bisa bertanya, *“Bagaimana kalau saya lupakan saja?”*

Tidak semua hal bisa kita kendalikan. Seandainya kita bisa, maka kita sudah bisa menguasai dunia. Nah, setiap orang punya sikap, perhatian, atau tindakan yang berbeda dengan yang kita pikirkan. Jangankan dengan orang lain, bahkan kita bisa berbeda dengan anak, istri, saudara, atau orang tua. Pada saat kita berbeda, apakah mereka salah atau kita yang salah?

Sebuah rahasia hati yang memungkinkan kita untuk merenung. Yang jelas lebaran ini memungkinkan kita untuk meminta maaf, entah itu tulus, ikhlas, rendah hati, atau tidak. Siapa yang tahu hati orang lain, bisa berbeda dengan yang dituliskannya, bisa berbeda dengan yang diucapkannya.

Begitulah menjadi renungan saya pagi ini. Menjadi tulisan *#celotehpagi* dan berharap menjadi inspirasi bagi diri sendiri. Saya harus memulai dari diri sendiri. Pada saat kita mampu melangkah tanpa beban atas kesalahan masa lalu. Semoga kita diberikan kemampuan untuk mengurangi beban itu.

Berbuat Baik atau Jahat

4 Mei 2022

Mumpung masih suasana lebaran, kayaknya menarik membahas mengenai perbuatan baik dan buruk yang telah kita lakukan. Kita bukanlah yang sempurna, ada perbuatan salah dan ada perbuatan baik. Ada yang merugikan orang lain, ada yang menimbulkan permusuhan atau kebencian. Sebaliknya ada juga perbuatan yang membuat orang lain senang dan bahagia.

Menonton beberapa perbuatan jahat yang dilakukan seseorang di video pendek pada berbagai aplikasi sosial media. Ada di Reels, Short, atau TikTok, seakan ingin menyadarkan penonton bahwa perbuatan jahat itu ada dan direncanakan. Kemudian, kenapa ada yang tega melakukannya? Apakah karena mereka tidak punya, kesulitan, atau sudah menjadi kebiasaan?

Ada yang tega mengambil sesuatu dari pedagang kaki lima. Penghasilan mereka tidak banyak, seakan mereka tidak berpikir dampak dari perbuatannya. Ada yang mencuri motor, ada yang memalak sopir, ada yang mencuri di pasar dan sejumlah kejahatan lainnya. Hei *bung*, tanpa video itu, kita selalu disadarkan bahwa kejahatan tetap ada selama masih ada iblis yang menggoda mereka.

Apakah mereka tidak terdidik sehingga berbuat jahat? Namun, kejahatan juga dilakukan oleh seseorang dengan pendidikan dan jabatan yang lebih tinggi, walaupun kita hanya melihat konspirasi level atas dalam drama-drama Korea. Bagaimana mereka mengatur korupsi dan berbagai penyalahgunaan kekuasaan untuk mengambil keuntungan? Mereka merupakan orang terdidik dan mungkin juga sering menyumbang pada kegiatan sosial. Kenapa mereka tega melakukannya?

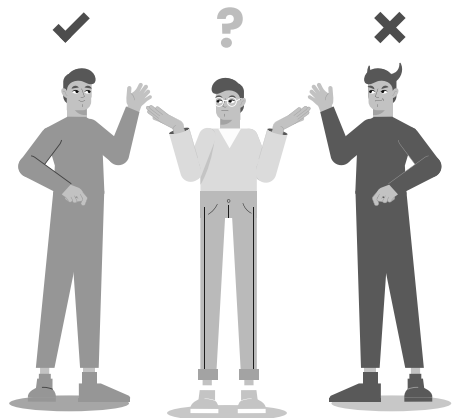
Celoteh Pagi

Mereka berbuat jahat dengan sesuatu yang direncanakan dengan baik. Bisa terjadi karena mereka berada pada suatu jabatan yang mengharuskan untuk bertanggung jawab atas suatu tindak kejahatan. Mereka semua orang pintar yang mampu mengatur semua itu dengan baik. Begitulah kejahatan ditangani pelakunya dengan baik dan tidak menjadi perhatian penegak keadilan. Hanya beberapa kejahatan yang tidak terstruktur dan akhirnya terungkap. Kemungkinan hanya terungkap dari anggota tim yang kecewa atau tersadarkan.

Namun, tidak sedikit video pendek yang menunjukkan perbuatan baik yang dilakukan seseorang. Membantu pedagang, berbagi makanan, menggunakan jasa tertentu, membangun jalan, memberikan pekerjaan, dan segala macam upaya. Mungkin mereka melakukannya untuk mendapatkan viewers yang tinggi, sebagai imbalan untuk mendapatkan penghasilan yang lebih tinggi lagi. Semua itu dalam skala kecil dan perlu dilakukan banyak orang untuk memberikan dampak yang lebih besar.

Walaupun divideokan, bisa jadi memang mereka ikhlas melakukannya. Video yang dibagikan untuk mengetuk hati orang yang menontonnya untuk berbuat baik dan melakukan hal yang sama. Apakah ada kegiatan serupa yang lebih besar? Tentunya ada, berbagai lembaga sosial masyarakat menghimpun dana untuk melakukan berbagai perbuatan baik. Dampaknya bisa dirasakan oleh para guru, pedagang, pekerja, korban bencana, atau keluarga miskin bahkan suatu desa.

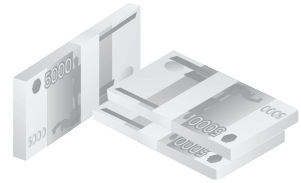
Jadi berbuat baik adalah suatu pilihan. Anda bisa melakukannya pada lingkungan terkecil, bersama keluarga, tetangga, rekan kerja dan siapapun. Kita bisa berbagi tulisan atau video yang bermanfaat. Jadi, tetaplah semangat berbuat baik dan tetaplah berbagi.



Uang Lebaran

5 Mei 2022

Waktu kita masih kecil, kita sering dibagikan uang Lebaran. Entah dari ayah, ibu, tante, om, kakek, nenek atau saudara, bahkan setiap kali kita berkunjung ke suatu tempat sering diberikan uang Lebaran. Biasanya yang digunakan adalah uang pecahan terkecil yang tersedia. Kalau sekarang minimal Rp2000, yang penting uang kertas dan masih baru. Wah, senangnya bisa mengumpulkan uang dalam waktu singkat.



Bahkan ada sekelompok anak-anak yang berkeliling dari rumah ke rumah, hanya untuk mengumpulkan uang lebaran. Biasanya tidak sendiri sehingga tuan rumah harus menyiapkan banyak uang pecahan untuk berbagi uang Lebaran. Hal ini yang menyebabkan penukaran uang kertas baru akan laris menjelang Lebaran.

Kalau tuan rumah sudah habis uang Lebanannya, biasanya yang ditawarkan adalah kue. Satu per satu anak ditawarkan kue kering dari toples yang tersedia. Terkadang juga ada anak-anak yang suka karena kue yang ditawarkan enak. Namun, tujuan awalnya tetap mendapatkan uang Lebaran sebanyak-banyaknya.

Jika sudah terkumpul banyak, biasanya digunakan untuk belanja jajanan atau mainan. Ada juga yang menyerahkan ke orang tua untuk disimpan dan berharap suatu saat nilainya bertambah. Hehehe... jangankan bertambah, uangnya hilang entah kemana. Mungkin ini yang disebut investasi bodong. Yang sudah berpengalaman, tidak mau lagi menyimpan uangnya ke orang tua, lebih baik dihabiskan.

Celoteh Pagi

Masalah yang sering terjadi karena ada beberapa keluarga yang memberikan uang kepada saudaranya lewat anak-anak. Berharap yang menerima uang tetap nyaman dan tidak tersinggung. Disebutlah sebagai “pembeli permen” atau semacamnya. Padahal tujuannya memberikan kepada orang tuanya sebagai bantuan Lebaran. Yang salah persepsi anaknya dan memahami bahwa semua itu adalah uang miliknya.

Nah, jika Anda memberikan uang Lebaran, lebih baik langsung ke yang bersangkutan atau orang tuanya. Kalau lewat anaknya, bisa terjadi pola pembelajaran keuangan yang sedang Anda mulai. Anak yang menerima uang, akan merasa mudah mendapatkan sesuatu dari pemberian orang lain. Anak yang menyerahkan uangnya ke orang tuanya akan merasa menyimpan uang dan membebankan sebagai hutang. Anak yang mempunyai uang akan menggunakan uangnya untuk sesuatu yang tidak penting.

Selamat menikmati hari keempat Lebaran, semoga masih ada ketupat dan opor ayam yang tersisa. Jangan khawatir, masih ada GoFood yang siap mengantarkan. Yang penting makanan yang belum habis, jangan dipanaskan terus menerus, nanti malah kurang baik bagi kesehatan. Jangan lupa dijaga supaya kolesterol tidak naik.

Tambah Untung

12 Mei 2022

Seleasai puasa dan Lebaran, saatnya Anda melakukan tes pada beberapa indikator. Misalnya, Anda mau cek berat badan. Jika sebelum puasa Anda menimbang di angka 80 kg dan ternyata setelah menjalani masa puasa turun jadi 75 kg. Lumayan lah, Anda bisa membakar lemak lebih banyak dengan makan teratur setiap Subuh dan Maghrib.

Jika ternyata setelah liburan Lebaran naik lagi menjadi 80 kg, alhamdulillah berarti Anda memang diberikan nikmat makan selama Lebaran. Apalagi jika berat Anda naik menjadi 82 kg, disyukuri saja. Artinya Anda sedang diberikan tambahan untung 2 kg. Memangnya emas, yang semakin berat semakin besar nilainya.

Nah, bagaimana dengan Anda? Indikator apa yang naik? Bisa juga cek gula darah, kolesterol, atau asam urat. Bisa cek sendiri, ada alat yang bisa digunakan. Kalau malas tes sendiri, bisa ke laboratorium terdekat. Sekadar *reminder* buat diri sendiri dan juga yang usianya tidak muda lagi.

Kalau ada indikator yang tidak normal, mungkin itu *reminder* untuk mulai lagi olahraga. Bisa juga coba kontrol lagi makanan, pilih makanan yang sesuai kondisi badan. Ada sayuran atau buah-buahan, ada makanan berserat atau rendah lemak. Kalau mau ibadah, sekalian bisa puasa Senin Kamis boleh juga. Atau sekalian saja puasa Syawal bisa dilakukan, sambil ibadah, dan jaga kesehatan.

Diberikan tambahan berat badan, tambahan gula darah, atau tambahan tekanan darah, bukanlah sesuatu yang menguntungkan. Ternyata

Celoteh Pagi

sesuatu yang bertambah, tidak selamanya menguntungkan. Bahkan kita berharap bisa turun.

Namun, yang sangat penting menikmati apapun kondisi Anda saat ini. Bahagiakan diri Anda menjadi salah satu cara untuk menjaga indikator tersebut. Bacalah hal-hal yang menyenangkan dan berbagi informasi yang menggembirakan.



Pensiun

15 Mei 2022

Tiba-tiba pagi istri bertanya, *“Kenapa banyak teman saya yang suaminya sudah pensiun, memangnya usia pensiun berapa tahun?”* Saya jawab, *“Tergantung pekerjaannya, ada yang 45 tahun, ada 55 tahun, ada yang 58 tahun, ada juga yang 65 tahun, dan ada juga yang nggak ada pensiunnya. Nah, mau yang mana?”*

Pensiun mungkin dianggap berhenti kerja dan hanya melakukan aktivitas yang tidak menghasilkan. Sebagian dari pensiunan hidup dari uang pensiun yang berhasil dikumpulkan selama mereka bekerja. Ada juga yang bergantung pada hasil investasinya. Bisa dalam bentuk tabungan, deposito, tanah, rumah kos, atau juga bisnis rumah makan atau toko retail lainnya. Ada juga investasi berupa reksa dana atau saham dan obligasi.

Hasil investasi bisa juga berupa orang, baik anak sendiri maupun anak orang lain. Dengan membiayai anak, merupakan investasi dan harapannya tidak membebani pada masa pensiun. Bahkan bisa berbagi, jika anaknya mau dan berkecukupan. Generasi penerus bisa dibekali ilmu dan berbagai keterampilan sehingga mereka siap menghadapi tantangan kehidupan. Begitulah regenerasi berlanjut. Kita bisa melihat negara atau suatu perusahaan memberikan beasiswa kepada beberapa orang terpilih. Manfaat? Tentunya sebagai investasi.

Sebagai pensiunan juga mengisi waktunya dengan terjun di dunia politik. Sebagian yang lain kembali ke kampung halaman dan berkebun atau bertani. Sebagian yang lain hanya menemani cucu, olahraga, ibadah, dan mengisi berbagai aktivitas sosial. Sementara yang lainnya masih

Celoteh Pagi

sibuk dengan kegiatan seminar, mengajar, menulis buku, dan berbagai kegiatan transfer ilmu lainnya.

Bagi pelaku bisnis, sepertinya tidak mengenal kata pensiun. Selama otak masih bisa berpikir atau otot masih kuat melakukan aktivitas, maka jalani saja. Usaha yang dirintis selagi muda menjadi bekal untuk mengisi masa tua. Membangun generasi penerus dalam perusahaan sehingga mereka bisa mengambil alih peran dan menghidupi perusahaan.

Begitulah, kata pensiun hanya ada bagi sebagian orang dan sebagian lainnya akan terus melanjutkan aktivitas pekerjaannya. Selamat menikmati masa pensiun Anda.



Pendiam

16 Mei 2022

Menonton salah satu drama korea yang menunjukkan kondisi seseorang yang bisa kehilangan kemampuannya untuk berbicara. Kondisi tersebut dikenal dengan istilah *Mutisme*. Coba cari di internet, *Mutisme* adalah ketika seseorang mengalami hilangnya percakapan yang proporsional dan kehilangan kemampuan untuk memproduksi seluruh bunyi.



Ternyata kemampuan ini bisa juga dipengaruhi oleh kondisi tertentu, yang disebut sebagai *Selective Mutisme*. Juga dari internet, saya menemukan definisinya, *Selective Mutisme* atau dikenal sebagai bisu selektif adalah kondisi saat seseorang tidak bisa berbicara pada situasi sosial atau kepada orang-orang tertentu.

Nah, jika Anda menemukan seseorang yang pendiam dalam kondisi tertentu, maka bisa jadi dia mengalami kondisi tersebut. Ada kalanya kita kesal dengan orang seperti ini karena tidak ada tanggapan, seakan mereka tidak mendengar yang kita sampaikan. Seakan berbicara dengan tembok saja, bunyinya hanya mantul.

Berbagai hal yang mempengaruhi seseorang menjadi pendiam, bisa topik pembicaraan yang kurang sesuai atau lawan bicara kurang cocok. Seorang anak bisa *Mutisme* dalam rumah, tetapi pada saat mereka bertemu dengan rekan kerja atau orang tertentu, seseorang yang pendiam bisa saja menjadi lebih cerewet atau banyak berbicara.

Terkadang kita tidak menyadari kondisi ini atau bahkan membiarkan

Celoteh Pagi

kondisi ini berlarut-larut terjadi. Anak yang pendiam perlu menemukan kondisi yang sesuai untuk berbicara atau memulai pembicaraan dengan orang lain. Mereka juga perlu diberikan kesempatan untuk berbicara, diberikan waktu untuk ngobrol. Jika selalu dipotong atau dicereweti, mungkin mereka lebih baik memilih diam. Hal ini bisa jadi menjadi penyebab mereka menjadi *Mutisme*.

Jika diperhatikan, ada juga seseorang yang pendiam dan akhirnya berpasangan dengan seseorang yang juga pendiam. Terkadang kepikiran bagaimana mereka berkomunikasi. Mungkin ada saja kode yang mereka gunakan. Jangan salah, yang pendiam bisa jadi lebih produktif dibandingkan yang cerewet. Dalam diam, mereka tetap menghasilkan karya.

Kemampuan komunikasi perlu dilatih dan digunakan dengan baik sehingga kita bisa menyampaikan keinginan dan saling memahami. Kita mendapatkan nikmat kemampuan berbicara dan kemampuan mendengar, maka gunakan nikmat itu. Jika Anda menemukan hal itu sebagai sebuah kekurangan, temukan jalan keluarnya. Bertemu dengan orang lain, bahas sesuatu yang menarik hati, atau bergabunglah dengan orang lain yang mempunyai hobi yang sama.

Begitulah, saya juga menjadi pendiam saat sedang menulis. Saya banyak bicara kalau sedang membawakan pelatihan. Bisa seharian berbicara dan kayaknya mulut ini lebih produktif. Selamat menikmati kondisi diam Anda, gunakan kemampuan bicara Anda sebelum itu dilarang.

Manajer

17 Mei 2022

Suatu saat saya berbincang dengan salah satu manager. Saya sampaikan bahwa sebagai manager kita punya tanggung jawab untuk memimpin orang lain sehingga bisa mencapai targetnya. Yakinlah bahwa setiap anggota tim yang kita pimpin juga punya keinginan untuk menunjukkan prestasi dan mengembangkan diri. Mungkin saja mereka tidak tahu caranya, untuk itulah ada manager yang menunjukkan caranya. Sederhananya, seorang manager harus mencari tahu cara terbaik untuk melaksanakan tugas.

Ada kondisi tertentu yang menyebabkan seorang manager mengalami penurunan semangat. Bisa dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja, beban kerja, atau permasalahan pribadi. Untuk itu mereka berhadapan dengan upaya mencari tahu dan menyemangati diri sendiri sebelum memotivasi anggota tim. Begitulah semakin banyak anggota tim yang kita pimpin, maka semakin besar tanggung jawab untuk membuat mereka semua mencapai targetnya. Berpikirlah bahwa target yang telah ditetapkan merupakan sesuatu yang mereka bisa dicapai.

Beragam tantangan yang dihadapi anggota tim sehingga kita harus mempunyai formula tertentu untuk meningkatkan semangat mereka. Selain itu, kita harus memperhatikan pemahaman mereka terhadap informasi produk, ketentuan, kebijakan, dan prosedur kerja. Tak lupa mengembangkan keterampilan mereka untuk menyelesaikan tugas dengan produktivitas yang tinggi.

Kenapa kita harus peduli? Karena kita adalah manager mereka yang seharusnya tahu tujuan yang ingin kita capai. Kita harus bisa

Celoteh Pagi

memberdayakan sumber daya yang kita miliki untuk memberikan hasil atas pekerjaan yang kita lakukan. Sebagai manager kita menyeimbangkan antara ketersediaan sumber daya dalam efisiensi sehingga bisa menghasilkan secara maksimal dalam efektivitas.

Target sebagai manager hanya bisa tercapai jika target anggota tim tercapai. Target manager seharusnya berhubungan erat dengan target yang diberikan kepada anggota tim. Jangan sampai terjadi, target manager tercapai, pada saat mayoritas anggota timnya tidak tercapai. Hal yang sama terjadi, jika perusahaan untung, pastinya banyak karyawan yang berprestasi dan mencapai targetnya.

Jika pada akhirnya belum semua anggota tim bisa mencapai targetnya, minimal kita sudah berupaya membangun dan memberdayakan potensi mereka. Kita telah berupaya menciptakan kondisi yang memungkinkan mereka berprestasi dan berkembang. Kita merencanakan, mengatur, mengawasi, membimbing, mengevaluasi, serta kita mengapresiasi hasilnya. Begitulah manager yang saya pahami, dan ingin selalu saya *share* dalam berbagai sesi pelatihan.

Hari ini kesempatan saya juga membawakan salah satu pelatihan contact center di Semarang. Ingin banyak berbagi dan mendiskusikan berbagai aspek manajemen dalam pelayanan pelanggan.



Diskusi

18 Mei 2022

Menarik menyimak beberapa diskusi dengan peserta training Certified Contact Center Manager. Salah satu perbincangan mengenai kontribusi contact center pada lembaga publik. Salah satunya mengenai kontribusi yang dapat dilakukan contact center bagi perekonomian nasional. Melalui contact center, agent dapat membantu menyelesaikan berbagai kasus pelaku bisnis dalam mengatasi berbagai permasalahan transaksi bisnis. Dengan memberikan kemudahan akses serta tindak lanjut yang menghambat proses ekspor atau impor.



Ada juga perbincangan mengenai kontribusi contact center terhadap proses penjualan atau kegiatan marketing. Dengan menyediakan berbagai data analisis mengenai kebutuhan pelanggan dan segmentasi pelanggan. Keberadaan contact center dengan sejumlah data pelanggan yang dimilikinya dapat digunakan untuk memperkenalkan dan memasarkan produk baru. Kegiatan survei, email marketing, atau semacamnya dapat diklasifikasikan berdasarkan interaksi yang pernah dilakukan melalui contact center. Dengan demikian kegiatan tersebut lebih cost efisien dan bisa menjangkau pelanggan dengan rasio keberhasilan yang lebih baik.

Tak kalah serunya membahas mengenai berbagai resiko yang dihadapi pelanggan dan kita dapat menetapkan skala prioritas untuk menyelesaikan permasalahan pelanggan tersebut. Dengan menerapkan pelayanan prioritas bagi pelanggan yang resikonya lebih besar, maka dapat mengatasi kerugian pelanggan ataupun kerugian bisnis. Ada

Celoteh Pagi

saja pelanggan yang membutuhkan penanganan khusus, untuk itu contact center penting mempunyai analisis resiko atas permasalahan pelanggan.

Pembahasan mengenai survei kepuasan pelanggan dengan berbagai aspek yang berpengaruh terhadap sentimen pelanggan juga menjadi bahan diskusi. Dengan melakukan analisis terhadap hasil survei dari berbagai aplikasi digital, kita bisa memahami aspek demografi dan perilaku pelanggan. Mengkaji berbagai kebutuhan pelanggan yang nantinya bisa digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan contact center. Tak lupa membahas mengenai *service recovery* dalam menangani ketidakpuasan pelanggan.

Diskusi juga membahas mengenai penanganan sosial media bagi pimpinan perusahaan atau lembaga yang harus menjadi perhatian contact center. Ada saja pelanggan yang menggunakan jalur shortcut dengan mengirimkan pesan permasalahan ke pimpinan perusahaan atau lembaga. Bagi pimpinan yang mempunyai sosial media tentunya akan menghadapi kendala menanganinya sendiri, maka dibutuhkan koordinasi yang baik dengan contact center.

Menutup sesi akhir hari pertama pelatihan, kami membahas mengenai manajemen anggaran. Merencanakan anggaran dengan menghitung kebutuhan investasi teknologi, biaya tenaga kerja dan biaya operasional. Dengan pandangan contact center sebagai *cost center*, maka contact center perlu memahami anggaran tersebut dan melakukan efisiensi dari berbagai aspek.

Metode diskusi memang menarik dalam sesi pelatihan. Dengan menempatkan diri untuk berbaur bersama semua peserta pelatihan, ada saja hal-hal penting yang menarik perhatian orang lain. Kesempatan dalam berdiskusi menyebabkan kita bisa mendapatkan cara pandang orang lain serta menjadi terbuka. Selain itu, posisi yang sederajat dalam diskusi memudahkan kita untuk menyerap sesuatu yang penting.

Celoteh Pagi

Hari pertama berlalu dan ditutup dengan acara makan malam dan minum kopi di salah satu restoran tradisional. Nah, masih ada empat hari tersisa dalam sesi pelatihan kali ini. Berharap tetap diberikan kesehatan dalam menjalankan aktivitas.

Teknologi

19 Mei 2022

Salah satu topik menarik yang dibahas dalam pelatihan Certified Contact Center Manager adalah manajemen teknologi. Kami membahas materi ini dengan melakukan diskusi untuk menyusun spesifikasi teknologi yang dibutuhkan contact center. Hampir setengah hari kami membahas dan berdiskusi mengenai pengembangan teknologi.

Dengan latar belakang mayoritas peserta yang berbeda dan mungkin saja bukan dari bidang teknologi. Tentunya berbagai aplikasi yang menarik perhatian peserta yang dapat membantu dalam memudahkan operasional. Untuk itu peserta harus mendefinisikan fitur yang mereka butuhkan dan disesuaikan dengan manfaat yang dapat diperoleh. Setiap kelompok bisa saja berbeda pendapat mengenai teknologi yang ingin dibahas.

Kehadiran teknologi dengan sejumlah beban biaya yang ditimbulkan harus diseimbangkan dengan manfaat yang diperoleh. Ada penghematan biaya operasional yang dapat diperoleh dengan memaksimalkan produktivitas agent contact center. Ada juga potensi peningkatan kapasitas pelayanan dan kualitas pelayanan.

Ada juga peluang pendapatan atau transaksi yang bisa dicapai dengan melihat potensi pelanggan. Selain itu, ada potensi untukantisipasi resiko bisnis, finansial, dan juga resiko operasional. Dengan adanya berbagai fitur biometrik yang memudahkan dalam menjamin proses pelayanan dengan tingkat keamanan yang lebih baik. Tentunya diseimbangkan dengan kebutuhan untuk memenuhi regulasi atau ketentuan perusahaan.

Celoteh Pagi

Berbagai kemudahan dapat membantu kegiatan Quality Assurance, Workforce Management, Case Management, Security Data bahkan mempermudah proses transaksi. Kehadiran teknologi untuk membantu melakukan otomatisasi dan data analisis dirasakan semakin dibutuhkan di contact center. Tentunya dengan memperhatikan perilaku dan kebutuhan pelanggan. Teknologi memang menjadi *enabler* yang memungkinkan suatu pekerjaan menjadi lebih mudah.

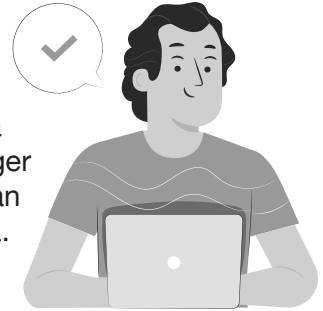
Yang menjadi pertanyaan tentunya, apakah kehadiran teknologi akan menjadi pesaing *human resources* dalam mengambil peran. Agent akan tersingkir dengan adanya otomatisasi pelayanan, jika mereka tidak mengembangkan kemampuan pada pelayanan yang memberikan nilai tambah. Namun peranan agent akan meningkat dengan kemampuan mereka mengatur, mengawasi dan mengendalikan teknologi.

Nah, teknologi bukanlah pesaing bagi yang bisa memanfaatkan untuk lebih produktif dan berkualitas. Semangat menjalani segala aktivitas dengan bantuan teknologi.



Produktif dan Berkualitas

20 Mei 2022



Pelajaran penting pada sesi hari ketiga pelatihan sertifikasi contact center manager adalah menganalisis aspek kualitas pelayanan dan melakukan perhitungan beban kerja. Dua aspek penting yang menjadi perhatian manajemen, menjaga kapasitas pelayanan dengan jumlah agent yang memadai sekaligus menjaga pelayanan dengan tingkat kualitas yang terbaik. Tentunya harus didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi.

Pada pembahasan mengenai kualitas, peserta mendiskusikan mengenai pentingnya penyusunan parameter kualitas, sehingga ada kesepahaman dalam melakukan pengukuran kualitas. Tak hanya itu, peserta juga mendiskusikan proses kalibrasi pengukuran kualitas pelayanan. Dapat diperoleh gambaran mengenai perbedaan pendapat dalam aspek kualitas.

Dengan menggunakan alat bantu penilaian yang disediakan, maka peserta dapat melihat hasil penilaian kualitas yang dilakukan dan aspek-aspek pengembangan yang perlu dilakukan. Peserta mendapatkan gambaran mengenai beban kerja dan peranan penting Quality Assurance, serta tanggung jawab yang harus dihasilkan. Sekaligus analisis pengembangan agent dan mendiskusikan indikator kinerja yang dapat menunjukkan hasil pekerjaan Quality Assurance.

Pada perhitungan beban kerja, peserta menghitung jumlah agent yang dibutuhkan pada setiap interval pelayanan. Sekaligus mendiskusikan

Celoteh Pagi

perbedaan definisi dan perhitungan produktivitas, *occupancy* dan *utilization* agent contact center serta contoh yang mudah dipahami. Dengan menghitung beban kerja, maka dapat diprediksi jumlah agent yang perlu di rekrut. Penerapan target service level harus diseimbangkan dengan target biaya. Dengan demikian ada keseimbangan antara jumlah tenaga kerja, tingkat produktivitas dan efisiensi biaya.

Dalam pembahasan, digambarkan mengenai proses perhitungan jumlah agent harus mempertimbangan aspek ketidakterediaan agent, seperti waktu istirahat, sakit, cuti terjadwal dan cuti mendadak serta libur nasional. Tentunya juga membahas mengenai tingkat kehadiran dan ketepatan waktu agent dalam memenuhi jadwal kerjanya serta penerapan lembur.

Pembahasan beban kerja ditutup dengan analisis pencapaian *service level* dan *forecasting accuracy*. Dengan menggunakan metode perbandingan, maka dapat diperoleh gambaran mengenai tingkat kesesuaian perkiraan jadwal dan kondisi aktual. Penting untuk memperhatikan tingkat service level pada setiap interval pelayanan, sehingga dapat menjaga kapasitas pelayanan selama jam operasional.

Begitulah, contact center membutuhkan sejumlah agent yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam pelayanan, sehingga dapat memenuhi beban kerja atau kebutuhan pelayanan. Sekaligus seimbang dalam memenuhi aspek kualitas pelayanan pelanggan dan efisiensi biaya. Ayo, tetap produktif dan semangat menjalankan aktivitas dalam menyelesaikan beban kerja Anda.

Kepemimpinan

9 Juni 2022

Rangkaian jadwal yang padat ternyata menyita waktu saya untuk sempatkan menulis. Adanya keinginan menyelesaikan dua buku yang akan segera terbit. Bahkan harus mengedit buku-buku lama yang harus segera dicetak ulang. Nah, tak lupa harus menjaga keseimbangan dengan hiburan, seperti menonton drama atau action, menyimak celoteh istri, makan malam bareng, dan berbagai aktivitas menyenangkan. Kalau olahraga, saya berdiri depan kelas seharian, sudah menjadi olahraga rutin yang menyenangkan.

Dengan mempelajari ritme kegiatan yang padat, maka kita dapat menetapkan prioritas yang harus dikerjakan. Rasanya waktu berjalan sangat cepat sehingga beberapa pekerjaan harus diselesaikan dalam tempo yang singkat. Berkutat antara kecepatan kerja dan kualitas penyelesaian tugas, ada saja yang harus dikoreksi. Untuk itu ada bagian yang harus direncanakan atau ditunda, ada pula yang harus didelegasikan kepada orang lain.

Pada saat pendelegasian berjalan lancar dan seirama, maka banyak pekerjaan yang bisa selesai tanpa kita terlibat di dalamnya. Sedangkan pada saat pendelegasian tidak berjalan dengan baik, maka saya yang harus mengoreksi diri. Bisa jadi saya yang salah dalam memilih orang atau kurang jelas dalam menyampaikan tugas dan kewenangan. Akibatnya, pekerjaan menjadi lebih sulit dan kurang sesuai dengan kualitas yang diharapkan.

Mendorong seseorang untuk berkembang memang membutuhkan metode, kepemimpinan, perhatian, dan waktu. Setiap orang ingin

Celoteh Pagi

menjadi lebih baik, tetapi belum tentu semuanya mau mengembangkan diri dan menerima tantangan. Namun, kita bisa membedakan seseorang yang bisa mandiri dalam menerima pendelegasian dan menjalankan tugasnya. Mampu menerima tantangan baru dan berupaya untuk menyelesaikan dengan baik.

Kepemimpinan membutuhkan kita untuk mengelola waktu, menetapkan tujuan, mengawasi, mengambil keputusan, mendelegasikan, mengembangkan tim dan tak lupa menikmati proses dan merayakan hasilnya. Sebagai pemimpin kita harus hadir dalam proses menuju suatu tujuan yang ingin dicapai, baik hadir dalam hati, pikiran maupun tindakan.

Kemarin saya membawakan ceramah kepemimpinan kepada peserta Team Leader dalam sesi pelatihan. Tentunya berharap bisa menjadi bahan pembelajaran yang bermanfaat dan bisa diterapkan. Pada saat kita berbagi, maka kita sesungguhnya sedang belajar. Saat bersamaan kita bisa menyerap berbagai pendapat dan pola pikir orang lain. Ada saja pertanyaan dan komentar yang menarik, sehingga memperkaya pola pikir kita.

Selamat menikmati semua aktivitas keseharian yang padat. Nikmati prosesnya, syukuri hasilnya, sebagai bagian dari perjalanan kehidupan.



Renungan Pagi

23 Juni 2022

Dalam perjalanan pagi ini, saya menerima pesan di Whatsapp Group. Rasanya menarik untuk dirangkai menjadi sebuah tulisan *#celotehpagi*. Sudah lama tidak menulis, rasanya gatal tangan, kalau ingin bercerita sesuatu. Berharap ini bisa menjadi bahan renungan, baik bagi diri sendiri, keluarga, rekan, sahabat, maupun tetangga.

Kebahagiaan sejati bukan datang dari harta duniawi. Ketika kita memiliki pasangan, anak, saudara, teman dekat, teman baru, dan lama, lalu kita bisa berbincang, bercanda, tertawa, bercerita tentang berbagai hal, berbagi suka dan duka, itulah kebahagiaan sesungguhnya. Jangan terobsesi menjadi kaya, jalani hidup dengan bahagia. Banyaknya harta bukan menjadi ukuran kebahagiaan. Kita tidak bisa menilai segala sesuatu dari harganya. Di saat kita memakai jam tangan seharga 500 ribu atau 50 juta, kedua jam itu menunjukkan waktu yang sama. Ketika kita mengayuh sepeda seharga 100 juta ataupun 1 juta, tetap akan mengeluarkan keringat yang sama.

Menjadi manusia berarti kita memanusiasiakan diri, orang lain dan lingkungan. Memberdayakan diri untuk memberikan manfaat sebagai manusia. Sebagai manusia kita menggunakan kemampuan berpikir, berperilaku, dan bertindak untuk menjadikan sesuatu lebih bermanfaat. Namun, ada kalanya kita ingin cepat, ternyata semua berjalan lambat, ada kalanya kita ingin melakukan sesuatu, ternyata kita tidak mampu. Hidup adalah pilihan, dan kita dibekali kemampuan untuk berpikir dan memilih jalan yang terbaik.

Ketika kita tinggal di rumah seluas 100 m² atau 5.000 m², kesepian

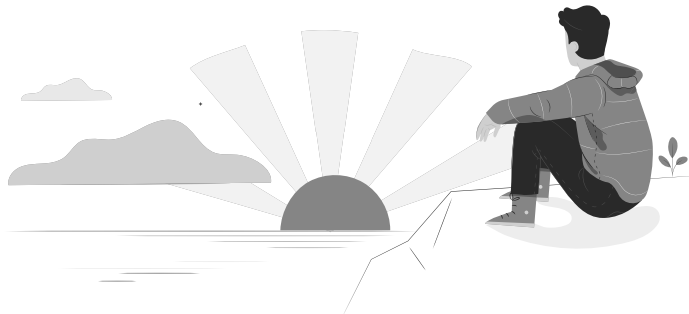
Celoteh Pagi

yang kita alami tetaplah sama. Ketika kita terbang dengan *first class* atau tidur di kamar hotel mewah, maka kita akan mengalami kesendirian. Bagaimanapun lebih menyenangkan, jika ditemani keluarga, bisa mengisi waktu bersama, bercerita, makan, menonton, beribadah, dan berbagai suasana.

Kata bijak, jika kamu mau berjalan cepat, jalanlah sendirian, tetapi jika kamu ingin berjalan jauh, jalanlah bersama-sama. Begitulah kita menikmati perjalanan panjang kehidupan. Menemukan teman perjalanan adalah bagian dalam menentukan pilihan. Jika dalam perjalanan kehidupan, merasakan ada yang kurang sesuai, beradaptasi lah. Pikirkanlah bahwa seseorang yang mencintaimu tidak akan pernah meninggalkanmu karena walaupun ada 100 alasan untuk menyerah, dia akan menemukan satu alasan untuk bertahan.

Jika ada yang dapat membuat kita tetap sehat dan kuat, itu adalah keluarga yang selalu menjaga. Istirahatlah yang cukup, olahraga secara teratur, konsumsi makanan yang sehat, serta jadikan keluarga Anda teman beraktivitas dan kesempatan tersenyum bahagia. Ada kata-kata bijak, "*Makan makananmu sebagai obat. Jika tidak, kamu akan makan obat-obatan sebagai makanan.*" Nikmati makanan sehat bersama keluarga dalam berbagai kesempatan sehingga kita bisa tersenyum bahagia.

Nikmati hidup dan berbahagialah, sebagai bagian kita menjadi manusia dan mensyukuri nikmat yang Allah berikan dalam kehidupan.



Kenyamanan Kerja

24 Juni 2022

Ketika banyak perusahaan kembali memberlakukan *working from office*, ada karyawan yang senang dan ada pula sebaliknya. Rasanya kenyamanan bekerja dari rumah menyebabkan enggan untuk berangkat ke kantor. Berbagai alasan menyebabkan kita menjadi tidak nyaman berangkat ke kantor.

Berangkat ke kantor artinya harus berangkat pagi, jika naik kereta harus berdesakan dengan penumpang lain. Kalau naik motor atau mobil, bergelut dengan kemacetan sepanjang jalan. Beberapa jam di jalan menjadi suatu yang kurang produktif sehingga cenderung memilih bertahan di rumah. Bisa jadi, bagi karyawan yang merasa terpaksa harus kembali ke kantor, lebih memilih untuk akhirnya pindah kerja.

Bagi karyawan yang bisa menjalankan berbagai aktivitas pekerjaan di rumah, menjadi lebih terbiasa dengan komunikasi dan bekerja kolaborasi secara *remote*. Ada berbagai aplikasi Cloud yang bisa digunakan, yang mana dapat memudahkan dalam menyusun konsep, membuat proposal, bahkan menyelesaikan proyek. Kenyamanan bekerja dari rumah, menyelesaikan lebih banyak tugas, dan tak perlu membuang waktu dalam perjalanan.

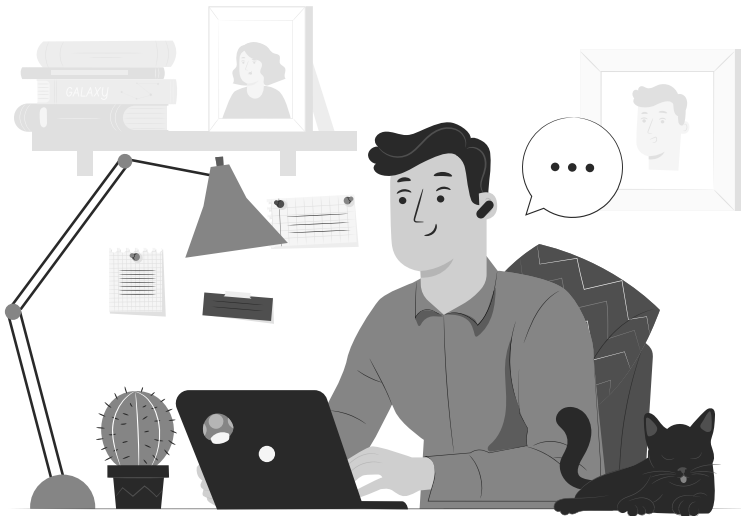
Bagi karyawan yang merasa tidak nyaman dengan kondisi rumah, maka kembali ke kantor merupakan pilihan yang menyenangkan. Ada teman untuk ngobrol, makan siang bareng, bahkan melakukan berbagai aktivitas bersama rekan kerja. Ada yang membantu kesulitan pekerjaan, ada yang teman diskusi dan membantu menyelesaikan proyek. Tak jarang ada juga yang akhirnya bisa kembali melihat wajah-wajah manis,

Celoteh Pagi

lucu, imut dan menggemaskan. Sekalian yang punya cinta, akhirnya bisa bersemi kembali.

Kita bisa melihat bahwa level kenyamanan berbeda setiap orang. Ada yang nyaman dengan kondisi WFH, ada pula yang tidak dan memilih kembali WFO. Kita tidak bisa mengukur kenyamanan seseorang dengan cara pandang kita. Mereka punya sejumlah alasannya, begitulah cara masing-masing menikmati bekerja dan menikmati hidup. *Anyway*, apapun pilihannya, semoga sehat dan diberikan yang terbaik.

Nah, kembali lagi pada organisasinya. Kesiapan perusahaan atau organisasi untuk memberikan keleluasaan kepada karyawan atau pegawai memilih tempat kerja. Tentunya akan menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan atau organisasi dalam mengawasi pencapaian kinerja, baik aspek produktivitas, maupun kualitas kerja karyawan. Dengan sebaran karyawan dalam berbagai lokasi berbeda, terkadang ada hambatan komunikasi, koordinasi, dan hambatan perasaan. Selamat memilih kenyamanan kerja anda, tetaplah produktif dalam bekerja dan pastikan bisa bermanfaat.



Perilaku Pelanggan

25 Juni 2022

Dalam menjalani bisnis jasa pelatihan dan konsultan, ada kalanya kita bertemu dengan berbagai macam pelanggan. Ada yang sulit dengan berbagai macam persyaratan, ada pula yang sangat mudah. Contoh yang mudah, begitu penawaran diberikan langsung setuju, kita yang menjadi penyedia jasa terkadang heran, kok cepat sekali prosesnya. Nah, jika terjadi hal seperti ini, terkadang ada masalah dibelakang. Kenapa? Biasanya spesifikasi yang mereka inginkan baru muncul pada saat proses berlangsung. Untuk itu, biasanya kami coba antisipasi dengan menggali kebutuhan atau permasalahan yang dihadapi. Kemudian memastikan hasil yang diinginkan dari jasa yang diberikan.

Ada kalanya juga kita berhadapan dengan pelanggan yang banyak pertemuan, ujung-ujungnya tidak jadi. Terkadang *meeting online* berkali-kali, kita jelaskan ke tim A, kemudian ada tim B, selanjutnya batal atau tidak ada kabar. Walaupun ada juga yang *meeting* koordinasi berkali-kali dan akhirnya jadi terlaksana. Jika ada kejadian yang sulit seperti itu, saya langsung intropeksi diri, mungkin dalam beberapa waktu belakangan saya pernah melakukan hal yang sama kepada penjual. Sering tanya-tanya di kolom chat produk dan tidak jadi beli. *Hehehe*, dimaklumi saja, namanya juga usaha.

Dalam membawakan pelatihan juga bisa terjadi, seperti peserta yang mudah menangkap materi yang disampaikan. Begitu dijelaskan, langsung bisa dipraktikkan. Ada pula yang lama, harus diulang-ulang dan menggunakan cara penjelasan yang berbeda. Ada yang harus dijelaskan dengan gambar, ada juga yang harus dibantu dengan coretan di papan tulis atau praktik simulasi. Nah, kita harus mampu membaca

Celoteh Pagi

situasi peserta sehingga bisa menggunakan metode yang berbeda dalam menjelaskan. Itulah sebabnya seorang guru butuh jam terbang dalam membawakan suatu materi pelajaran.

Jika saya menghadapi situasi peserta pelatihan yang sulit. Saya juga intropeksi diri, mungkin dalam beberapa waktu belakangan saya cukup sulit menerima penjelasan dari tim saya atau keluarga saya. Pada saat menjalankan suatu program konsultan yang berjalan lancar dan mendapatkan hasil maksimal, maka disyukuri bahwa mungkin kita baru saja berbuat baik kepada sesama.



Ada kondisi-kondisi yang terkadang dibayar kontan atau berbalas seketika. Kita jadikan bahan untuk bermuhasabah diri. Semua itu menjadi bahan pelajaran untuk kita lebih kuat dalam menghadapi tantangan. Jika kita sakit, mungkin makanan yang kita makan tidak teratur atau ada makanan yang bukan hak kita. Jika kita sehat, mungkin ada orang-orang terus mendoakan kehadiran kita atau membutuhkan bantuan kita. Belajarlah dari perilaku pelanggan, karena kita juga adalah pelanggan.

Perilaku Hidup Bersih dan Sehat

26 Juni 2022

Dalam program edukasi melalui radio pagi ini, Juru Bicara Satgas Penanganan COVID-19, Prof. Wiku Adisasmito melakukan sosialisasi terkait PHBS atau Perilaku Hidup Bersih dan Sehat. Kenapa harus disosialisasikan? Kita sering lupa, perihal sederhana dan berdampak buruk pada kesehatan kita.

Seperti dikutip dari website Kemenkes (2016), PHBS adalah semua perilaku kesehatan yang dilakukan karena kesadaran pribadi sehingga keluarga dan seluruh anggotanya mampu menolong diri sendiri pada bidang kesehatan, serta memiliki peran aktif dalam aktivitas masyarakat.

Perihal sederhana yang terjadi dalam keseharian kita, namun disosialisasikan dan dijadikan program oleh pemerintah. Kita diingatkan untuk menjalankan perilaku yang bersih dan sehat. Bagi yang terbiasa dengan kondisi bersih, maka hal itu merupakan hal yang biasa. Namun, bagi yang tidak terbiasa akan merasakan bahwa hal itu adalah hal yang sulit.

Perilaku bersih, tidur cukup, minum air putih yang cukup, mencuci tangan dengan sabun, mengkonsumsi buah dan sayur, melakukan olahraga rutin, menguras genangan air, dan tidak merokok, semua itu tampaknya sederhana. Akan tetapi, jika tidak ada yang mengingatkan maka diabaikan. Perilaku yang baik memang sesuatu yang harus diingatkan.

Celoteh Pagi

Suatu waktu, saya pernah terlibat diskusi dengan salah satu lembaga asing yang bertugas untuk mensosialisasikan budaya cuci tangan. Orang Indonesia yang terbiasa makan pakai tangan diajarkan cara mencuci tangan yang baik dan benar. Nah, akan terasa aneh, karena kita suka cuci tangan sebelum makan. Namun selama pandemi ini, kita diajarkan untuk terbiasa cuci tangan pakai sabun. Tidak bisa hanya sekedar basuh dengan air, tetapi ada durasi waktunya. Apakah sosialisasi ini akan mengubah perilaku kita?

Selamat menikmati aktivitas akhir pekan Anda. Pastikan tetap menjalankan protokol kesehatan, bagaimanapun hal itu tujuannya baik.



Anggaran

13 Juli 2022

Sebelum pandemi, umumnya kita tidak pernah punya anggaran untuk membeli masker, tetapi sejak pandemi kita terbiasa untuk menggunakan masker sehingga selalu membeli masker dan hal tersebut sudah menjadi kebutuhan. Untuk itu, kita menyediakan anggaran khusus untuk membeli masker. Pada saat awal pandemi, kita mencoba berbagai masker dengan berbagai variasi harga. Kita coba yang mahal dan membandingkan kualitas yang lebih murah. Terkadang kita merasa bahwa semua masker sama saja, mau yang sekali pakai atau yang bisa dicuci ulang.



Misalnya Anda menggunakan masker yang lebih mahal. Anda akan berharap bisa menggunakan masker tersebut lebih lama yang setara dengan harga yang ada keluarkan. Jika Anda menggunakan masker yang gratis atau harganya lebih murah, maka kita cenderung dengan mudah untuk mengganti atau membuangnya hanya dengan memakai satu jam saja. Nah, berapa toleransi anggaran pembelian masker yang masih layak, cukup terjangkau, dan bisa memenuhi kebutuhan Anda. Itulah yang kemudian kita masukan sebagai anggaran pengeluaran rutin per bulan.

Dengan adanya anggaran yang sudah dialokasikan biasanya mudah untuk kita realisasikan. Sama halnya pada saat kita membeli kebutuhan harian. Kita sudah punya anggaran batas pengeluaran untuk kebutuhan rutin. Semua itu kita tetapkan sebagai anggaran rutin pengeluaran belanja rumah tangga. Kita juga ada alokasi khusus untuk memenuhi

Celoteh Pagi

berbagai kebutuhan kita, seperti wisata, hobi, pakaian, elektronik, atau kebutuhan khusus lainnya. Jika pengeluaran itu bersifat kebutuhan dasar, maka kita anggap sebagai pengeluaran rutin. Sedangkan pengeluaran yang sifatnya sewaktu-waktu, kita masukan sebagai anggaran khusus. Ada pula yang anggaran yang sifatnya cadangan dan digunakan dalam kondisi darurat atau untuk kebutuhan khusus lainnya.

Berbagai macam anggaran kita alokasikan untuk berbagai kebutuhan, ada untuk kebutuhan rumah tangga, pendidikan, bekerja, hiburan, sosial, atau anggaran untuk membayar cicilan investasi. Biasanya ada persentase alokasi anggaran untuk setiap pengeluaran tersebut. Yang penting berapapun pengeluaran Anda, maka harus sebanding dengan pemasukan yang Anda terima.

Namun, ada kalanya karena sudah dianggarkan seakan-akan harus dihabiskan. Terkadang ada anggaran yang tidak terserap dengan kegiatan yang sudah direncanakan sehingga dianggap sisa dana yang bisa digunakan untuk berbagai kepentingan yang bersifat konsumtif. Berharap anggaran tersebut masih tersedia untuk periode berikutnya. Hal ini menyebabkan kita lebih konsumtif, padahal sebaiknya sisa anggaran tersebut bisa disimpan untuk digunakan keperluan darurat.

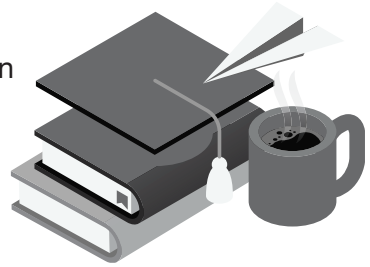
Hal ini tentunya tidak hanya terjadi pada kehidupan rumah tangga, tetapi terjadi juga dalam kegiatan bisnis. Bisa terjadi ada anggaran yang tidak terserap, karena suatu kegiatan tidak dapat dilaksanakan. Anggaran tersebut disusun setiap tahun dan disesuaikan dengan program kerja yang akan dilaksanakan. Jika ada anggaran tidak terserap, maka khawatir anggaran tersebut dan tidak ada lagi anggaran yang sama pada periode berikutnya.

Nah, apapun lingkungan kerja Anda, tetaplah menyusun anggaran dan gunakan sesuai dengan alokasinya. Disiplin dalam menggunakan anggaran akan membuat kita lebih terencana, terukur, dan produktif. Masih ada sisa 6 bulan di tahun 2022, laksanakan program kerja sesuai dengan anggaran yang sudah dialokasikan. Semoga bisa memberikan manfaat yang maksimal dari program kerja Anda.

Kuliah Lagi

14 Juli 2022

Setelah menyelesaikan S2 sekitar 20 tahun yang lalu, rasanya kembali ke bangku kuliah merupakan salah satu pilihan yang sulit. Namun, akhirnya saya mencoba untuk mendaftar pada dua universitas negeri di Indonesia yang bisa memenuhi ilmu yang saya butuhkan. Setelah mengikuti proses pendaftaran, akhirnya saya memilih salah satu universitas tersebut. Alhamdulillah proses seleksinya berjalan lancar dan dinyatakan lulus.



Sebelumnya sudah mencoba mencari informasi dari beberapa universitas ternama di luar negeri. Dengan berbagai tawaran untuk kuliah online atau mengambil kursus singkat. Kelihatannya materi pembelajaran yang dibawakan kurang sesuai dengan kebutuhan saya, dan mungkin saya akan kesulitan dengan berbagai materi belajar dalam Bahasa Inggris. Yah, sudahlah pilih yang dalam negeri saja, yang penting bisa menerima banyak masukan untuk pengembangan kemampuan.

Kuliah pertama, kedua dan ketiga terlewati. Tentunya ada tugas-tugas yang harus diselesaikan. Dalam setiap sesi kuliah, terkadang dosen menanyakan istilah-istilah tertentu yang sangat mendasar. Dengan latar belakang pendidikan yang berbeda untuk S1 bidang teknik dan S2 bidang ekonomi, kembali saya memilih S3 dengan disiplin ilmu yang berbeda. Hal ini menyebabkan saya harus memahami dasar-dasar konsep keilmuan dari jurusan kuliah yang saya pilih. Nah, dinikmati saja prosesnya.

Celoteh Pagi

Mulailah kegiatan untuk mengumpulkan berbagai tulisan, makalah, jurnal dari hasil penelitian. Juga mencoba membaca berbagai literatur serta membeli berbagai buku. Entahlah, akan dibaca atau tidak, sesempatnya saja. Kelihatannya, semakin banyak buku yang saya baca, semakin banyak yang saya tidak tahu. Hmm... kumpulan buku menjadi teman bacaan, termasuk buku lama yang tersimpan di lemari. Nah, konsep penelitian yang dari awal saya ingin bahas, menjadi lebih banyak masukan, berharap bisa diselesaikan dengan baik dan ada manfaatnya.

Kuliah perdana, langsung ditunjuk mengkoordinasikan pembagian tugas. Kayaknya, kebiasaan berkomunikasi dan melayani orang lain menyebabkan saya ditunjuk oleh rekan-rekan dan dosen. Entahlah, belum tahu saja mereka bahwa tugas saya banyak. Yang jelas saya harus membagi tugas yang harus mereka bahas dalam jadwal kuliah selanjutnya.

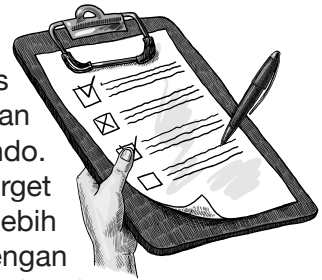
Tentunya kuliah ini membawa saya untuk mengenal orang lain dengan berbagai jabatan yang berbeda. Berharap bahwa ada berbagai bahan diskusi yang menarik untuk dibahas bersama rekan-rekan baru. Dengan latar belakang industri yang berbeda dan mungkin saja mereka belum mengenal yang namanya contact center atau dunia pelayanan pelanggan.

Diantara banyak kegiatan yang tidak dapat dihindari. Semoga bisa menginspirasi bahwa menuntut ilmu tidak ada batasan usia, selama kita mau melakukan yang terbaik. Tetap semangat untuk belajar dan melahirkan karya.

Evaluasi Kinerja

12 Juli 2022

Setelah menyelesaikan enam bulan aktivitas tahun 2022, minggu lalu saya menyempatkan melakukan evaluasi kinerja karyawan Telexindo. Setiap unit kerja kami evaluasi dan berbagai target kinerja menjadi perhatian. Ada yang tercapai lebih dari target, ada pula yang belum maksimal. Dengan adanya evaluasi ini, kami mencoba memahami tantangan yang dihadapi dan peluang perbaikan yang perlu dilakukan.



Semangat tim dalam mencapai kinerja terlihat dari upaya mereka membuktikan bahwa mereka telah melakukan yang terbaik. Tentunya berdasarkan target kinerja yang telah disusun awal tahun. Ada yang perlu penyesuaian, ada yang perlu ditingkatkan, ada juga yang perlu dikurangi atau bahkan dihapus. Penyesuaian perlu dilakukan, sehingga kami bisa lebih fokus terhadap berbagai kondisi yang akan dihadapi. Berbagai perubahan dalam kurun waktu enam bulan telah mengubah kondisi bisnis yang dijalani.

Bagi tim yang sudah terbiasa membuat laporan bulanan dan mempresentasikan hasil kinerja, proses evaluasi adalah hal yang rutin. Tentunya menjadi ringan dan hanya perlu merangkum hasil kinerja dalam enam bulan. Namun bagi karyawan yang jarang membuat laporan, bisa jadi ini merupakan beban tambahan. Membuat laporan yang menarik, disertai data dan penjelasan yang memadai. Begitu juga harus menjawab pertanyaan, alasan target tidak tercapai atau langkah selanjutnya yang akan dilakukan.

Celoteh Pagi

Membuat suasana nyaman dalam proses evaluasi perlu dilakukan, sehingga anggota tim bisa berdiskusi dan menyampaikan pendapat mengenai berbagai perbaikan yang perlu dilakukan. Secara bersama-sama mengevaluasi dan memikirkan pengembangan yang dilakukan. Menghadapi proses evaluasi dengan santai, akan membuka wawasan, bahkan menemukan ide-ide baru yang dapat dilakukan.

Evaluasi merupakan bagian penting dalam pengawasan kinerja, sehingga mengingatkan kita akan target yang ingin dicapai. Dengan demikian kita tahu tahapan yang sudah dilalui serta langkah selanjutnya yang akan dilaksanakan. Kalau tidak ada evaluasi, mungkin kita akan terlena dengan kondisi yang ada.

Evaluasi juga memungkinkan kita memberikan penghargaan kepada yang berprestasi. Memberikan apresiasi dalam berbagai bentuk, bisa sekedar memberikan tepuk tangan atau ucapan selamat. Bisa juga sesuatu yang bisa dibelanjakan dan dinikmati bersama keluarga atau orang lain.

“Dalam perjalanan yang panjang, berhentilah sejenak untuk tahu posisi kita, sebelum melangkah lebih jauh lagi.” Begitulah evaluasi, semoga memberikan semangat untuk evaluasi diri dan terus melangkah mencapai target yang ingin dicapai.

Bersama Membangun Kompetensi

15 Juli 2022

Tahun 2022 ini, kami menerima pendaftaran peserta individual yang lebih banyak dibandingkan tahun lalu. Tentunya tidak mudah untuk membangun lomba yang memungkinkan persaingan yang sangat ketat dan pesertanya semakin banyak. Namun, itu tidak membuat kita berbangga diri, justru sebaliknya semakin menantang untuk membuat kompetisi ini lebih berarti bagi peserta.



Dari berbagai kegiatan sosialisasi yang telah dilakukan, terlihat peserta semakin serius untuk menunjukkan kemampuannya. Kami mengapresiasi bahwa akhirnya melalui lomba ini terbangun kompetensi yang semakin baik dalam memahami peranan-peranan contact center bagi organisasi. Mulai lomba ini dengan melahirkan kreativitas, semangat dalam mencari ide, bekerja sama dengan tim, juga mencoba hal baru. Mencoba tampil depan kamera, latihan wawancara, juga memahami berbagai aspek pelayanan contact center. Semua itu menjadi bekal dalam membangun kontribusi contact center.

Melalui tiga tahapan lomba yang tidak mudah, tentunya menuntun peserta untuk melalui setiap tahapan dengan proses pembelajaran. Dimulai dengan ujian online, yang akan menguji pengetahuan peserta dalam memahami beberapa aspek pelayanan contact center. Peserta

Celoteh Pagi

harus memahami peranan contact center, jenis-jenis pelayanan, tipe pelanggan, tugas pokok, kompetensi, keterampilan, teknologi, kinerja, dan kemampuan analisis. Dengan menggunakan format ujian online, panitia telah menyiapkan aplikasi yang cukup andal dalam mengatasi berbagai kondisi lomba. Dengan demikian, lomba semakin *fair* dan semua peserta bisa bersaing dengan seimbang.

Selanjutnya akan dilakukan evaluasi presentasi dengan menggunakan video presentasi. Kemampuan dalam membawakan presentasi dan tampil di hadapan kamera merupakan suatu keterampilan yang tidak mudah. Tontonlah video mereka, Anda akan menemukan prestasi mereka. Jika masih merasa semua itu mudah, coba saja sendiri. Lakukan presentasi dan rekam dalam bentuk video, kemudian kamu coba share ke orang lain. Pastikan mendapat tanggapan dari mereka, kira-kira bagaimana hasilnya?

Tahapan ketiga juga tidak kalah menariknya, peserta akan mendapatkan sesi wawancara. Melalui fasilitas *video conference*, setiap peserta akan berhadapan dengan moderator yang akan bertanya 4 pertanyaan menarik. Pertanyaan diambil dari materi presentasi peserta, seperti tugas, kompetensi, kreativitas, pengembangan diri, kinerja dan motivasi. Setiap sesi hanya berlangsung selama 15 menit, rasanya mudah bagi peserta. Tentunya tidak demikian, peserta akan mendapatkan berbagai tantangan. Yuk, saksikan mereka bertanding.

Ringkasnya, kami memberikan tantangan dalam hal peningkatan pengetahuan, keterampilan dan perilaku peserta. Pengetahuan dalam menjawab soal ujian, keterampilan dalam melakukan presentasi, dan perilaku mereka dalam menjawab pertanyaan moderator. Sebuah paket lomba yang dikemas dengan menarik. Nantikan siapa yang akan menjadi pemenang dan pastikan Anda menjadi saksi keberhasilan mereka. Menjadi bangga, menjadi bagian dari pengembangan kompetensi mereka.

Bagi Anda manajemen contact center yang mau jadi saksi pada lomba

Celoteh Pagi

ini, jadilah juri independen. Boleh coba daftar ke panitia, mudah-mudahan masih ada slot tersedia. Jadilah saksi dari pengembangan kompetensi insan contact center. Mereka tidak hanya berlomba, mereka ingin membuktikan mereka punya keunggulan yang menarik. Buat peserta selamat berlomba, jadikan kesempatan untuk membangun pertemanan dan menunjukkan prestasi.

Masa Pensiun

25 Juli 2022

Tergelitik dengan salah satu postingan pada media sosial. Intinya postingan tersebut menuliskan, *“Kenapa karyawan yang akan pensiun diajarkan untuk berbisnis?”*

Adakah yang salah dalam pertanyaan tersebut? Saya hanya bisa menebak, mungkin ia ingin menunjukkan bahwa kalau seseorang akan memasuki masa pensiun seharusnya ia bisa mempersiapkan diri menikmatinya. Istirahat dari rutinitas pekerjaan, serta menikmati lepas dari masa-masa perjuangan yang berat dan mungkin juga melelahkan.

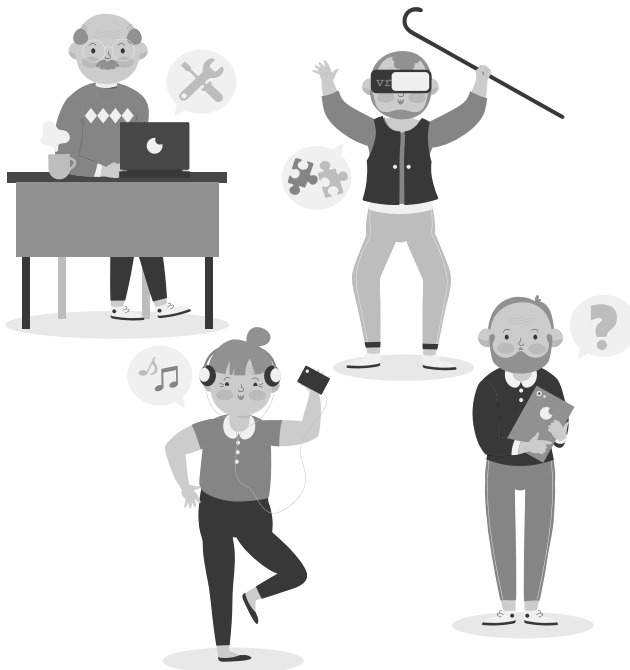
Bukankah memulai bisnis baru dengan kemampuan berbeda akan banyak tantangannya. Mereka memulai sesuatu dari nol lagi dan berjuang untuk meraih hasil. Sekaligus ini berarti mereka tidak akan pensiun, hanya pindah kerja atau berpindah dari pekerja menjadi pebisnis. Mungkinkah mereka siap untuk bersaing dengan memulai bisnis baru. Bagi yang pernah berada pada organisasi yang besar, tiba-tiba terjun sendiri dan mengurus berbagai macam permintaan. Belum tentu mereka akan siap.

Jika memang mau berbisnis, kenapa tidak sejak awal karirnya. Mungkin hasilnya akan lebih baik dengan tenaga yang masih kuat. Salah satu keunggulan dari seseorang yang akan memasuki masa pensiun adalah secara finansial punya uang pensiun atau uang tabungan, punya jaringan pertemanan yang luas, punya pengalaman dalam menjalankan bisnis, dan berbagai keunggulan lainnya. Yang mungkin tidak dimiliki oleh generasi yang lebih muda.

Celoteh Pagi

Hanya saja, pengalaman bisnis mereka belum tentu bisa diterapkan pada generasi selanjutnya. Begitu juga jaringan teman yang mereka miliki, mungkin bukan pengambil keputusan. Bisa juga mereka tidak mempunyai dana yang cukup untuk memulai bisnis. Nah, kalau harus dari pinjaman, maka akan menjadi tantangan tersendiri. Dengan kata lain, mereka tidak akan menjadi pensiun, hanya pindah kerja saja.

Mempersiapkan masa pensiun, bisa saja dengan mengerjakan sesuatu yang sifatnya menggunakan daya pikir dan pengalaman. Bisa dengan mengajar, bisa dengan menulis, bisa menjadi konsultan, bisa dengan berbagai kemampuan lainnya. Ibaratnya hanya menyalurkan kemampuan sehingga tetap ada aktivitas. Selamat mempersiapkan masa pensiun Anda. Bagi yang sudah pensiun, selamat menikmati.



Pada Tempatnya

27 Juni 2022

Sesuatu yang berantakan, karena kita lupa menyimpan pada tempatnya. Sesuatu yang tidak tertangani dengan baik, karena kita lupa menugaskan seseorang pada tempatnya. Begitulah, terkadang kita melihat hasil akhirnya, padahal sesuatu bisa salah dimulai pada menempatkan sesuatu pada tempatnya.



Coba perhatikan ruangan kerja anda, jika ada yang terlihat tidak serasi pada tempatnya. Bisa jadi karena kita membiarkan hal tersebut menjadi kebiasaan karyawan. Hal itu berlangsung terus menerus dan merasa bahwa itu semua sudah berada pada tempatnya. Nah, artinya membiarkan sesuatu tidak teratur, akan menyebabkan kita terbiasa dalam ketidakteraturan.

Coba sesekali kita ke tempat yang lebih rapi. Jika kita masuk pada hotel berbintang 5, tentunya kita akan melihat banyak detail barang yang ditempatkan sesuai pada tempatnya. Menjadikan suasana menjadi lebih nyaman dipandang dan kita juga merasa nyaman berada di tempat itu.

Jika kita yang terbiasa berantakan, akan terasa pada saat meninggalkan kamar hotel dengan kondisi yang berantakan. Namun bagi yang terbiasa rapi, akan menempatkan beberapa hal pada tempatnya. Mulai dari merapikan tempat tidur, membuang sampah pada kantongnya. Bahkan handuk digantung dengan rapi. Begitulah kebiasaan kita membuat sesuatu ditempatkan pada tempatnya.

Celoteh Pagi

Menempatkan sesuatu pada tempatnya, seakan kita memberikan kondisi dengan hak dan kewajiban. Ada sesuatu yang menjadi hak kita untuk menggunakannya, tetapi dibalik itu ada kewajiban kita untuk mengembalikannya pada tempatnya.

Pembeli Minuman

30 Juli 2022

Pada suatu kesempatan berkunjung ke kampus, saya menyempatkan diskusi dengan salah seorang rekan. Kami memilih salah satu pojok kampus, tempatnya biasa digunakan sebagai tempat parkir pada saat kuliah dulu. Sekarang tempat tersebut digunakan untuk menyediakan jajanan bagi mahasiswa.

Dari beberapa konter penjual yang tersedia, kami memilih salah satu penjual kopi. Dipilih secara acak saja, kebetulan ada meja dan kursi di depannya. Sebelumnya kami memesan kopi, rekan saya memilih yang dingin, saya pilih yang panas. Kami duduk diskusi berdua saja dan kebetulan tidak ada pembeli lainnya yang datang.

Hari semakin sore, mulailah berdatangan pembeli lain. Ternyata kebanyakan memilih warung kopi pilihan kami. Memang kopi yang saya pilih adalah kopi gula aren, pilihan yang lumayan enak dengan kombinasi susu dan gula yang seimbang. Satu per satu pembeli yang datang saya amati, mereka umumnya membeli dan membawa pulang minuman yang dipesan. Baristanya merupakan seorang laki-laki dan melayani dengan baik setiap pembelinya.

Sampai kami menjelang pulang, kami perhatikan semua pembeli yang datang adalah wanita alias mahasiswa. Dari penampilannya, lebih muda dari anak saya yang kedua. Penampilannya cantik dan terlihat dengan busana yang rapi. Mungkin mereka baru selesai kuliah. Salah satu pembeli yang kami tanya, membeli minuman es teh leci, menurutnya enak rasanya dan sering membeli. Bahkan dia juga membeli 2 gelas minuman, katanya minuman yang satu untuk adiknya.

Celoteh Pagi

Hampir saja kami berasumsi bahwa pembeli minuman yang banyak adalah mahasiswa. Namun, setelah melihat warung kopi yang di sampingnya, yang duduk kebanyakan mahasiswa. Nah, kelihatannya ada pasar tersendiri untuk suatu minuman, bisa disebabkan rasanya atau penjualnya. Bisa juga faktor lokasi atau faktor lainnya perlu diteliti. Yang jelas setiap penjual ada rejekinya masing-masing dan membutuhkan daya tarik tersendiri untuk mendatangkan pembeli.



Mulai Berbisnis

31 Juli 2022

Dalam salah satu pertemuan keluarga, salah seorang menanyakan mengenai bisnis. Kelihatannya, ia ingin mencari kesibukan dan mungkin juga menambah penghasilan dari berbisnis. Nah, spontan saya menjawab, pilihlah bisnis yang bisa anda kelola. Jangan memilih bisnis yang membuat anda sibuk mengurus semua hal.

Ada berbagai produk yang bisa kita jual dan produk itu tidak harus kita yang memproduksinya. Kita bisa mengemas sesuatu menjadi lebih menarik minat pembeli. Coba saja perhatikan penjual indomie goreng atau kopi kapal api, mereka menggunakan produk yang tersedia instan. Kita bisa sediakan meja kursi untuk makan, ditambah dengan telur atau bakso dan sayuran, akhirnya menjadi hidangan yang cukup menarik.

Jika kita perhatikan bisnis kosmetik, produksinya dilakukan di suatu pabrik tertentu. Mereka hanya menetapkan formula yang akan digunakan, memberikan merek dan melakukan penjualan. Nah, dengan berjualan kita pada dasarnya memfasilitasi bertemunya produk dan pembeli, sehingga terjadi transaksi yang saling menguntungkan.

Sebagai pebisnis, kita mengembangkan sistem, sehingga karyawan dapat menerapkan dalam melaksanakan tugas. Jika kita yang melaksanakan produk, distribusi, promosi dan penjualan, bahkan menghitung keuangannya. Saya rasa akan berat bebannya dan akan melibatkan emosional kita dalam menjalankan bisnis.

Kalaupun itu untung kita akan merasa kelelahan. Sebaliknya kalau itu rugi, maka timbul rasa kecewa dan kemungkinan mengganggu motivasi dalam melanjutkan usaha. Tentunya berat bebannya. Saya berikan

Celoteh Pagi

contoh, jika anda usaha kuliner, produksi 100 porsi dan ternyata yang laku hanya 50 porsi. Kemungkinan anda akan kecewa, karena sudah capek membuatnya dan tidak laku pula.

Lain halnya jika produk tersebut anda dapatkan dari orang lain, mungkin hanya laku 50, tetapi anda bisa makan sendiri atau membagikan. Yang anda keluarkan hanya uang saja alias rugi secara bisnis saja, tetapi secara operasional tidak terbebani atas beban produksi. Yang bisa jadi melibatkan emosional dan pikiran anda. Hal ini menyebabkan anda tidak sempat lagi memikirkan bisnis dan pengembangannya.

Membangun sistem, membangun hubungan dengan pemasok dan juga pelanggan, merupakan proses yang tidak mudah. Hal ini diuji oleh pasar dan dibutuhkan kemampuan untuk mengelola perihal tersebut dengan bijak. Kemampuan kita melihat potensi pasar, mempelajari kebutuhan dan perilaku pelanggan, serta yang sangat penting mempunyai karyawan yang dapat berkerjasama dengan baik.



Muddani

31 Juli 2022

Sengaja saya ambil judul dalam Bahasa Bugis, yang artinya rindu. Dalam kesempatan mendadak ke kampung halaman minggu lalu, saya sempatkan untuk menemui ibu tercinta. Setelah 2,5 tahun terkendala pandemi dan jadwal yang padat, akhirnya saya bisa pulang melepas rindu.

Ibunda yang dikabarkan sakit, jadi saya langsung beli tiket pulang. Perjalanan jauh, kurang lebih 12 jam perjalanan dari Jakarta menggunakan pesawat ke Makassar, selanjutnya menempuh jalan darat dari Makassar ke Pinrang. Saya tiba tengah malam dan ibunda sudah tidur. Berhubung di pesawat dan mobil saya sudah tidur, saya akhirnya terjaga dan tidak bisa tidur. Jadinya saya gunakan waktu untuk berbincang dengan adik-adik yang juga belum tidur.

Mungkin setengah jam kami berbincang dan tiba-tiba ibunda terbangun, mungkin mau salat tengah malam. Terlihat ibunda kelelahan, tetapi begitu melihat saya, dia terlihat senang. Matanya yang tidak lagi jelas melihat orang di hadapannya, masih bisa mengenali suara saya. Saya peluk tubuhnya yang tidak lagi berisi seperti dulu. Terasa ada energi yang tiba-tiba menyebabkan dia bersemangat dan larut dalam perbincangan.

Banyak keluhan yang disampaikan, juga terkadang pembicaraan tidak terarah. Perihal yang disampaikan sudah berbeda dengan topik yang kami bahas. Terkadang loncat dari satu topik ke topik lain, tidak nyambung, tetapi kami memakluminya. Keluhan mengenai rasa sakitnya atau keinginannya yang mau ini dan itu, yang belum terpenuhi. Rasanya kami ingin segera memberikan yang diinginkan, tetapi kami cukup rasional dengan keinginannya.

Celoteh Pagi

Selama dua hari di kota kelahiran, banyak kegiatan yang saya sempatkan. Membahas berbagai hal dengan ibunda dan juga adik-adik. Komunikasi yang tidak berjalan baik, rasanya bisa dihubungkan. Beberapa penjelasan menyebabkan saya memahami bahwa ibunda membutuhkan seseorang untuk mendengarkannya. Bukan sekadar untuk memenuhi keinginannya, cukup didengarkan dan disampaikan berbagai pandangan. Walaupun terkadang kami berpandangan berbeda, tetapi hanya membantu menyampaikan, tanpa bermaksud menyalahkan.

Dua hari berlalu dan banyak kebersamaan yang dilakukan, banyak memberikan kesempatan untuk mendengar ibunda. Saya juga harus kembali ke Jakarta untuk berbagai aktivitas yang menunggu. Sudah melepaskan rasa rindu dan berharap semoga ibunda tetap sehat. Bagi Anda yang masih punya orang tua, sempatkan untuk berbincang dengan mereka. Datanglah melepas rindu, peluk tubuhnya yang mungkin sudah tidak berisi lagi.



Menikmati Hasil Kerja

4 Agustus 2022

Bagi seseorang yang sudah bekerja dan menghasilkan uang, tidak ada salahnya menikmati hasil kerja dari uang yang dikumpulkan. Uang tabungan dapat digunakan untuk kenyamanan diri sendiri atau keluarga. Nikmati, selagi kita mampu menikmatinya. Walaupun ada pengeluaran tertentu yang akan terasa pemborosan, tetapi kita bisa mengatur nilai yang layak untuk dibelanjakan. Tentunya, jangan dihabiskan dalam suatu waktu saja.

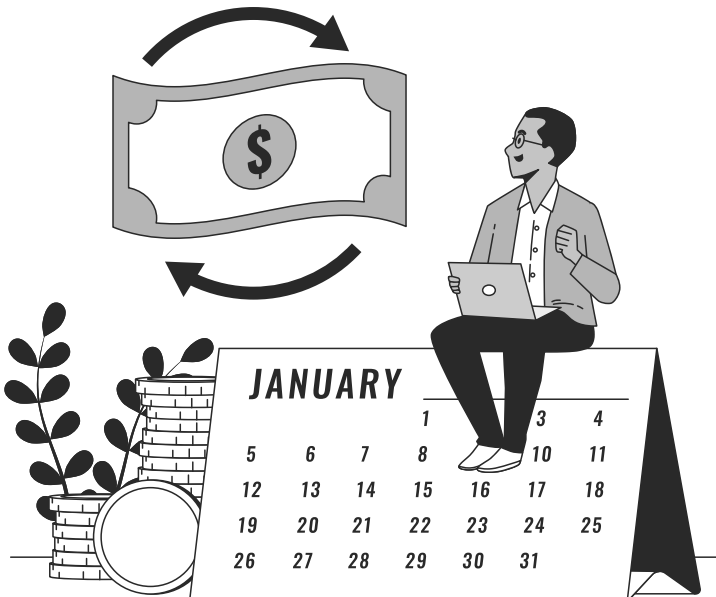
Jika dirasakan butuh hiburan, cobalah dinikmati dengan berbagai hiburan yang berbeda. Bisa dengan keluar nonton film atau konser musik berdua pasangan atau bersama anak-anak. Bisa juga dengan memilih restoran yang agak berbeda, walaupun sedikit lebih mahal. Bisa juga sekalian jalan-jalan ke tempat wisata atau kota lain ataupun negara lain. Kenapa tidak? Sesuaikan saja dengan dana yang tersedia. Ingin merasakan suasana nyaman dan tetap di rumah, boleh juga dengan mengganti cat rumah atau perabotan yang lebih nyaman. Bisa dengan tempat tidur baru, bisa dengan AC yg baru atau lemari es, TV, dan berbagai perangkat dalam rumah. Bisa juga dengan mengganti vas bunga, mengganti piring atau gelas yang lebih baru. Setidaknya bisa menikmati suasana yang berbeda yang tentunya dapat memberikan semangat yang berbeda pula.

Ketika kita ingin bermanfaat bagi orang lain, bisa mulai sesuatu yang ada pada diri Anda. Bisa berbagi ilmu, bisa berbagi tulisan, bisa juga berbagi tenaga dengan keterampilan untuk membantu orang lain. Bisa juga dengan mendonorkan darah Anda, bisa dilakukan secara berkala setiap dua bulan sekali. Berbagai kegiatan sosial dapat membuat anda lebih bermanfaat dan membagikan kemampuan anda.

Celoteh Pagi

Dalam perbincangan dengan seseorang, kami kemudian menyadari bahwa ada orang tertentu yang belum siap untuk menikmati hasil kerjanya. Hanya terfokus dalam mengumpulkan uang, entah kemudian uangnya mau dibelanjakan kemana atau kapan digunakan. Begitulah, kita terkadang lupa untuk menikmati semua jerih payah dan hasil kerja kita. Bahkan terkadang yang kita pikirkan orang lain, baik dalam arti lingkungan terdekat maupun donasi kepada orang yang tidak dikenal.

Namun, kita tidak perlu membandingkan kebahagiaan kita dengan orang lain. Terkadang kita mempersepsikan sesuatu menjadi mudah, tetapi bagi orang lain merupakan suatu hal yang sulit. Nikmatilah hasil kerja Anda karena investasi yang baik adalah kebahagiaan Anda.



Hujan, Macet dan Flu

5 Agustus 2022

Pagi ini hujan rintik-rintik di wilayah perumahan saya. Tukang ojek yang sering mengantar anak ke sekolah menelepon bahwa hujan deras di sekitar rumahnya, jadinya tidak bisa antar anak saya. Maka saya bergegas, pakai pakaian rapi dan bersiap mengantar anak-anak ke sekolah. Kebetulan saya masih punya anak yang sekolah di SMP dan SD.

Belum jam 6 pagi, saya antar si kakak yang sekolah di SMP. Kondisi jalanan di sekitar perumahan sudah mulai ramai. Memang belum seramai biasanya, cenderung masih lebih sedikit kendaraan dibandingkan hari normal. Mungkin masih hujan pikir saya. Perjalanan ke sekolah cukup lancar dan ditempuh dalam waktu kurang dari 15 menit saja.

Namun, pada saat pulang, ternyata kondisinya agak berbeda. Beberapa lokasi cenderung macet dan kendaraan saling berebutan. Sepertinya ada wilayah tertentu yang lebih ramai, utamanya persimpangan jalan atau dekat dengan sekolah. Kelihatannya banyak orang tua yang mengantar anaknya dengan mobil dan tidak sabaran sehingga lokasi dekat sekolah agak macet. Kendaraan saling berebut untuk duluan dan mengakibatkan tidak ada jalan untuk lewat. Kondisi hujan menyebabkan orang tua yang mengantar ingin cepat-cepat dan menurunkan anaknya di area yang terdekat. Bahkan kalau bisa di depan pintu sekolah, akibatnya antrean panjang terjadi.

Selanjutnya saya antar anak bungsu ke SD. Kali ini lebih dekat dan cenderung tidak macet. Sambil jalan, saya melihat banyak anak-anak yang ke sekolah tidak mengenakan jas hujan atau jaket. Mereka

Celoteh Pagi

menggunakan motor atau diantar oleh seseorang. Kondisi yang hujan dan kondisi tubuh bisa berpengaruh terhadap daya tahan mereka. Hujan yang terjadi juga berpotensi menyebabkan flu. Anak-anak dan juga orang dewasa dengan kondisi fisik yang lemah akan rentan terhadap penyakit flu, apalagi konon kabarnya masih ada Covid.

Nah, tetap sehat, lindungi tubuh dari perubahan cuaca, lindungi diri dengan konsumsi makanan bergizi, tetap jaga kesehatan dari kondisi lingkungan yang sedang berubah. Tetap jaga protokol kesehatan, utamanya pakai masker jika dekat dengan yang sakit. Semoga kita semua diberikan kesehatan dan keselamatan.



Penampilan Petugas

6 Agustus 2022

Pernah dengar peribahasa, *“Don’t Judge a Book by its Cover”*, yang artinya kita sebaiknya jangan menilai seseorang dari penampilan luarnya saja, tetapi lihat juga melihat sisi lain yang mungkin tak terlihat hanya dari penampilannya. Bisa jadi, kita terjebak dengan penampilan luarnya saja.

Namun, sebuah penelitian menunjukkan bahwa otak kita banyak dipengaruhi oleh penampilan luar. Ketika kita bertemu seseorang, kita cenderung mudah percaya pada beberapa hal yang mudah terlihat. Bisa dari wajahnya, senyuman, pakaian yang dikenakan atau perlengkapan yang digunakan. Bisa juga kendaraan yang digunakan, handphone, tas, minuman yang diminum, tempat duduk atau bahkan cara ia duduk dan cara menatap kita.

Begitu juga saat kita diajak bertemu seseorang yang polos tanpa riasan dan pakaian seadanya. Otak kita seketika menerjemahkan orang tersebut sederhana atau kurang perawatan. Memang, ada dualisme pandangan dalam suatu penampilan, tergantung pada selera yang melihatnya. Hal yang sama pada saat kita bertemu seseorang yang sedang membawa salah satu minuman kopi bermerek, kita mungkin mempersepsikan selera tertentu. Pada saat kita masuk hotel, bandara, swalayan, restoran, atau bahkan tempat pelayanan publik, kita menemukan petugas dengan penampilan yang menarik.

Penampilan yang rapi dan serasi disiapkan dengan baik oleh berbagai unit pelayanan. Bisa dengan menyediakan seragam atau perlengkapan yang melekat pada pakaian petugasnya. Ada yang menyediakan alat

Celoteh Pagi

kerja yang canggih, bermerek, dan dibungkus dengan tampilan luar yang menyejukkan mata. Ada pula yang memilih lokasi, gedung, *furniture*, dan berbagai hal *tangible* lainnya. Semua itu untuk membangun rasa percaya pelanggan.

Begitu juga aplikasi *mobile*, website, email marketing, dan *social media*. Penyedia jasa atau produk menyiapkan dengan tampilan yang tertata dengan baik. Kita berbelanja secara daring pada aplikasi *mobile* dengan produk yang menarik mata. Belum tentu produk itu berfungsi dengan baik atau sesuai dengan kebutuhan kita. Namun, kita dengan mudah untuk memasukkan ke dalam keranjang belanja. Begitulah penampilan mempengaruhi kita untuk melakukan pembelian.

Apapun penampilan Anda, pastikan Anda bahagia. Dengan memberikan senyum Anda, maka secara tidak langsung Anda sudah memberikan penampilan yang menyejukkan mata.



Bersama Telexindo

8 Agustus 2022

Kesempatan berbisnis merupakan suatu ladang untuk bermanfaat bagi orang lain. Tak terasa sudah 17 tahun menjalankan bisnis bersama Telexindo dan kebersamaan ini merupakan proses belajar secara berkesinambungan. Banyak hal yang telah dilalui bersama bisnis ini, mulai dalam menulis buku, membuat modul pelatihan, sampai dengan menjadi konsultan berbagai contact center. Kebersamaan ini menjadi tempat melatih diri secara nyata dalam proses melakukan penjualan, negosiasi, sampai dengan melaksanakan kewajiban sesuai kontrak.

14th

Dengan Telexindo, kami belajar membangun tim dan Dengan Telexindo, kami belajar membangun tim dan bisnis, mulai dari 3 karyawan hingga saat ini sudah menjadi 700 karyawan. Dari 1 klien menjadi 2 dan kemudian menjadi puluhan, bahkan ratusan. Tak mudah merintis bisnis dengan semua keterbatasan yang kami miliki. Mengandalkan kemampuan dan keunikan dari jasa yang ditawarkan, sehingga pelanggan merasa mendapatkan solusi atas permasalahan mereka. Kami selalu meyakini bahwa bisnis jasa membutuhkan kepercayaan yang tinggi dan harus ada yang berbeda dari solusi yang kami berikan.

Kehadiran Telexindo tidak bisa dilepaskan dari salah satu kegiatan yang kami dukung yaitu The Best Contact Center Indonesia. Kegiatan ini telah terlaksana sejak tahun 2007 dan didukung kerjasama yang baik dari karyawan Telexindo. Banyak proses yang telah dilakukan, mulai dari persiapan, pelaksanaan lomba sampai dengan penghargaan dan benchmarking. Hal ini berlangsung terus menerus setiap tahun, seperti siklus yang tak berhenti. Ketika selesai lomba tahun berjalan, maka

Celoteh Pagi

berselang 2-3 bulan kemudian akan kembali sibuk dengan persiapan lomba tahun berikutnya.

Dengan kesibukan melaksanakan event tersebut, supaya roda perekonomian perusahaan tetap sehat, kami menjalankan bisnis utama yaitu pelatihan, konsultasi, dan manajemen tenaga kerja. Sebagai salah satu pemain bisnis dalam penyedia jasa tenaga kerja contact center, maka tantangan terbesar yang dihadapi adalah membuktikan bahwa kami mampu mewujudkan metode yang kami ceritakan dalam pelatihan. Kami berupaya menyampaikan bahwa Telexindo mampu memberikan cara pengelolaan tenaga kerja yang berbeda. Membuktikan bahwa kami menangani tenaga kerja yang kami tempatkan dengan baik.

Nah, kenapa hari ini menjadi hari ulang tahun Telexindo yang ke-14, walaupun sebenarnya memulai bisnis Telexindo pada tahun 2005. Ada 3 tahun yang hilang dalam sejarah Telexindo. Hal ini terjadi sebagai proses belajar dalam berbisnis. Dalam situasi dan pengalaman yang sangat minim, kami harus berhadapan dengan berbagai tantangan manajemen. Layaknya membuka toko dan tidak ada kepikiran bahwa karyawan yang bekerja dalam Telexindo akan menjadi banyak. Kami hanya menyediakan pelatihan, konsultasi dan penerbitan buku. Hal ini sesuai dengan kompetensi kami dan berharap bisa punya perusahaan seperti orang lain. Bisa menyalurkan kreativitas kami dan bisa pensiun dini.

Setelah memulai sebuah inisiatif dengan menggelar The Best Call Center Indonesia 2007, ternyata menjalani bisnis tidaklah mudah dan timbul berbagai masalah. Yang akhirnya kami memutuskan meninggalkan kenangan tersebut dan menjalani sebagai bisnis baru tahun 2008. Bertepatan dengan euforia 08-08-08, kami memutuskan mendaftarkan diri sebagai entitas bisnis yang baru dan berbeda, namanya menjadi Telexindo Bizmart. Kami ingin menjadikan bisnis Telexindo yang lebih smart dalam menjalankan. Semangat bisnisnya sudah berbeda dalam format dan rencana bisnis. Untuk itu, kami menggunakan 2008 sebagai awal bisnis baru Telexindo. Sekaligus tahun itu, bersama pengurus

Celoteh Pagi

ICCA, kami mengusulkan mengganti istilah call center dalam lomba menjadi The Best contact center Indonesia.

Pada intinya, membangun bisnis adalah proses belajar yang berkesinambungan, butuh kreativitas, komitmen, semangat dan kerjasama. Pada saat kita harus memutuskan untuk melangkah, ada peluangnya dan selalu ada potensi resikonya. Namun perubahan hanya terjadi, jika kita berani bertindak. Berupaya maksimal mencapai hasil terbaik, tentunya tetap berdoa, karena berhasil atau tidak, merupakan kewenangan Allah SWT Yang mahakuasa.

Dalam menjalani semua proses ini, harus berjalan beriringan untuk mempersiapkan regenerasi, menyiapkan talent-talent terbaik yang berkomitmen untuk melanjutkan karyayang telah dirintis. Mempersiapkan karyawan, membangun kompetensi, melatih kemampuan, memberikan tugas dan kewenangan serta melepas mereka melakukan yang terbaik. Terima kasih buat semua karyawan, rekan kerja dan juga pelanggan yang telah memberikan kepercayaan kepada Telexindo. Kami selalu menanti masukan untuk perbaikan. Ayo bekerjasama untuk berkembang bersama, berikan kami kesempatan untuk melakukan yang terbaik.

Bantuan Yang Bermanfaat

9 Agustus 2022

Dalam suatu kunjungan saya ke salah satu daerah, kami sempat berdiskusi dengan salah satu rekan. Tentunya menarik diskusinya dan membahas berbagai hal, mulai dari cerita masa lalu, sampai dengan permasalahan pendidikan. Tak lupa membahas mengenai ketersediaan teknologi dan aplikasi. Saya sampai mendemokan salah satu aplikasi ujian yang kami bangun dan menarik untuk diterapkan pada lembaga pendidikan.

Pada salah satu topik diskusi, rekan kami menyampaikan adanya bantuan perangkat yang belum bisa digunakan. Tentunya menjadi pertanyaan menarik bahwa suatu bantuan teknologi yang kurang tepat sasaran, disebabkan adanya keterbatasan kemampuan sumber daya manusia dalam menggunakan perangkat tersebut. Hal ini bisa terjadi karena pihak pemberi bantuan tidak memberikan sosialisasi atau pendampingan teknis dalam menggunakan suatu perangkat. Akibatnya keunggulan teknologi yang disediakan tidak dapat dimanfaatkan dengan baik. Teknologi yang menjadi enabler dalam mewujudkan kemudahan dalam melaksanakan tugas belum dapat tercapai.

Apalagi hal ini terjadi pada lembaga pendidikan formal yang seharusnya mempunyai tenaga terdidik dalam memanfaatkan suatu teknologi. Namun tidak dapat menyalahkan salah satu pihak, karena ada hubungan yang erat antara pemberi bantuan dan penerima bantuan. Layaknya

Celoteh Pagi

bantuan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan penerima bantuan. Kita perlu mendapatkan gambaran kebutuhan penerima bantuan sebelum memberikan bantuan.

Begitu juga kita perlu memastikan bahwa bantuan yang diberikan mampu digunakan dengan baik. Diperlukan pendampingan atau proses pelatihan supaya penerima bantuan dapat memanfaatkan teknologi dengan baik. Pemberian bantuan berupa perangkat juga harus disertai dengan aplikasi yang memadai, sehingga bisa digunakan sesuai fungsinya. Perangkat yang baik harus disertai aplikasi yang memadai, sehingga dapat bekerja dengan maksimal.

Begitu juga tubuh kita, tubuh yang prima dan kuat harus disertai dengan pengetahuan dan keterampilan yang memadai sehingga bisa bermanfaat. Pengetahuan mengantarkan kita untuk menjadi berkualitas dan keterampilan membuat kita lebih produktif. Namun semua itu harus dilengkapi dengan perilaku yang baik, sopan santun, keramahan, peduli pada orang lain, komitmen pada janji, bertanggung jawab dan perilaku baik lainnya.

Semangat dengan jiwa raga yang sehat, sehingga bisa membantu dan bermanfaat bagi diri sendiri, keluarga dan orang lain. Semoga berkah buat kita semua.



Work From Anywhere

12 Agustus 2022

Pagi ini, setelah dua bocah berangkat ke sekolah, saya temani istri menonton, pilihannya drama pengacara yang autis, Woo Young Woo. Sambil menonton, ia juga bercerita banyak hal, mungkin karena beberapa hari tidak sempat cerita, jadinya banyak yang mau diceritakan. Untuk itu saya menjadi pendengar yang baik dan tak terasa drama selesai, waktu sudah menunjukkan pukul 07:50 WIB.

Saatnya untuk sarapan, maka lanjut dengan menemani si sulung yang sedang sarapan dan akan berangkat kerja. Dengan menggunakan *microwave* makanan dari *freezer* bisa cepat menjadi panas dan siap disantap. Sambil menikmati sarapan, cerita istri berlanjut dan berbagai topik hangat. Termasuk cerita keluarga di kampung halaman dan berbagai berita yang menjadi perbincangan di media sosial.

Tiba-tiba, istri saya bertanya, “*Tidak kerja pa?*”. Sambil memegang handphone, saya sampaikan, “*Ini sedang kerja.*” Biasanya pagi hari saya ada kelas pelatihan atau ada kelas kuliah, jadinya ia bertanya. Begitulah, bekerja dari mana saja bisa dilakukan dengan *any device* dan *anywhere*. Selama ada jaringan internet memungkinkan kita bisa berkomunikasi dengan karyawan.

Tadi, sambil mendengarkan istri, saya bisa multi-tasking dengan memberikan beberapa instruksi kepada tim. Juga menjawab telepon dan mengkoordinasikan beberapa hal via whatsapp. Rasanya pagi hari sudah menyelesaikan beberapa hal mengenai pekerjaan. Berhubung istri juga sudah selesai bercerita, maka saatnya saya menulis *#celotehpagi*.

Celoteh Pagi

Dengan kecepatan internet di rumah yang lumayan kencang dibandingkan rata-rata rumah lainnya. Memang menyebabkan saya lebih mudah melakukan beberapa tugas di rumah. Kamar tidur dijadikan tempat kerja yang asik dan jika agak lelah, bisa tidur dulu. Maklum usia menyebabkan tubuh gampang lelah. Namun, waktu kerja juga menjadi lebih panjang. Terkadang sampai malam, tetapi saya juga kontrol waktunya, maksimum jam 21:00 WIB.

Pada saat kita bekerja secara *remote* atau *work from anywhere*, maka dibutuhkan motivasi diri untuk mengatur jadwal, mengatur diri untuk memulai pekerjaan. Berbagai hal perlu disesuaikan, sehingga kita bisa secara proaktif memulai hari dan menyelesaikan tugas. Namun, kita juga harus mengendalikan batas waktu untuk menangani pekerjaan dan batasan melakukan hal yang bersifat pribadi. Jika tidak bisa, maka sebaiknya berangkat ke kantor.

Nah, selamat menikmati waktu kerja anda. Semoga memberikan manfaat atau hasil kerja yang maksimal. Tetap jaga diri dengan memperhatikan protokol kesehatan.



Jaminan Sewa Lahan

13 Agustus 2022

Di kampung saya, ada sistem sewa lahan pertanian dengan pola pinjaman. Sistem ini biasanya digunakan untuk menyewa lahan sawah dari pemilik lahan yang butuh pinjaman. Berdasarkan diskusi dengan rekan waktu saya ke sana, pola ini masih berlangsung dan sekarang digunakan juga untuk lahan perikanan alias tambak. Unikny sistem ini sebenarnya memberikan pinjaman ke pemilik lahan dan kemudian pemberi pinjaman akan mengambil alih lahan sawah untuk digarap.



Dianggap sebagai jaminan, sawah tersebut berpindah tangan untuk dikelola, tetapi bukan kepemilikan. Hasil dari sawah yang digarap oleh pemberi pinjaman kemudian menjadi hak sepenuhnya pemberi pinjaman. Sawah garapan tersebut dapat digunakan oleh si pemberi pinjaman untuk jangka waktu yang tidak menentu. Tidak ada batasan waktu untuk kembali ke pemilik lahan. Bahkan mungkin tidak ada perjanjian tertulis untuk sewa lahan tersebut, beserta jangka waktunya.

Biasanya lahan akan kembali setelah melunasi pinjamannya. Nilainya tanpa bunga dan pemberi pinjaman akan menikmati minimal 1 periode panen. Jadi pemilik lahan yang sudah punya uang untuk mengembalikan uang pinjaman dapat memperoleh lahan tersebut kembali. Jika tidak, maka akan selamanya menjadi hak pengelolaan si pemberi pinjaman. Nah, tentunya hal ini tidaklah mudah bagi pemilik lahan karena terkadang sumber penghasilannya tidak memungkinkan dia untuk mengembalikan hutangnya.

Celoteh Pagi

Bagi pemberi pinjaman, tentunya akan menghitung dengan baik berapa harga yang layak atas lahan yang dijadikan jaminan. Jika tidak mampu mengembalikan, maka jaminan lahannya bisa menjadi hak milik. Sistem ini kelihatannya sangat merugikan bagi pemilik lahan. Bahkan berpotensi lahan yang disewa akhirnya berpindah tangan ke penyewa karena tidak mampu lagi membayar.

Mungkin ini adalah pola rentenir yang sebetulnya kurang sesuai dengan sistem pinjam meminjam dan sepertinya pemerintah juga tidak peduli atas pola ini. Bagi pemilik lahan kelihatan ini cara yang paling mudah mendapat pinjaman uang. Tidak perlu ada analisis risiko dan lain-lain. Bagi penyewa lahan, tentunya diuntungkan dengan lahan garapan yang bisa dipakai dengan jangka waktu tak terbatas.

Pihak perbankan juga kelihatannya agak sulit bersaing dengan sistem ini. Bagi yang punya banyak uang atau pandai memutar uang, bisa saja mengambil uang pada bank dan selanjutnya menyewa banyak sawah seperti ini. Bunga bank tentunya bisa ditutupi dari hasil panen. Jika pandai mengelola, maka hasilnya akan maksimal dan uang pinjaman yang diberikan ke pemilik lahan, akan kembali atau lahannya akan menjadi hak milik.

Entah kenapa sistem ini masih berlangsung sampai saat ini dan kelihatannya belum ada solusi yang tepat. Sepertinya selama masih ada yang butuh pinjaman, maka selama itu masih ada yang akan memberikan pinjaman dan mengambil untung dari suatu sistem pinjaman seperti ini. Mungkin ulama bisa memberikan pandangan yang baik mengenai hal ini. Begitu juga ahli hukum bisa memberikan landasan hukum yang dapat memperbaiki. Bagi kita yang mengambil untung dengan cara ini, mungkin sebaiknya melakukan pembenahan.

Semoga tulisan ini menjadi inspirasi dalam mengelola sistem pinjam meminjam yang lebih baik. Semoga kita semua mendapatkan rezeki yang berkah dan bermanfaat.

Indomie Kari Ayam

14 Agustus 2022

Seperti biasanya selepas salat subuh, saya lanjut dengan sarapan sebuah apel. Nah, pagi ini juga begitu, kebetulan apelnnya manis, walaupun terkadang dapat yang agak asem, ya dinikmati saja. Lanjut dengan minum air putih yang banyak dan setelahnya mengisi aktivitas pagi dengan membaca, mendengar cerita, atau menulis sesuatu. Kali ini, menyempatkan ngobrol dengan istri dan berbagai cerita menarik menjadi pilihan pagi ini. Kayaknya asik juga sambil mendengarkan ceramah pagi dari live YouTube sehingga ada bahan yang dibahas berdua.



Satu jam berlalu dan sampai jam 06:00 WIB, kok merasa agak lapar. Nah, istri cerita si sulung kemarin beli stok makanan, ada Indomie Kari Ayam. Oke, kayaknya menarik nih untuk sarapan pagi. Mulailah menyalakan kompor listrik dan merebus telur. Set waktunya, kompornya akan mati sendiri, dan telur rebus siap. Biasanya sih telurnya dimasak berbarengan dengan Indomie nya, tetapi kali ini maunya telur rebus.

Lanjut merebus Indomie dengan suhu 1000 c, kompor listrik memang cepat panas. Tak lupa menyiapkan bumbu nya yang lengkap pada sebuah mangkok. Kalau Indomie Kari Ayam, pasti ada karinya, ada bawang goreng, ada cabe dan juga bumbu penyedap. Telur rebus pun dikupas, perlu dua buah telur untuk menemani Indomie rebus kali ini. Enaknya, pagi-pagi bisa buat sendiri Indomie rebus. Tadinya mau minta istri, tetapi terkadang saya suka sesuai selera. Nah, kayaknya Indomie

Celoteh Pagi

rebusnya sudah cukup menjadi bekal buat membawakan materi pelatihan pagi ini.

Maklum ada saja pelatihan yang harus dilaksanakan akhir pekan ini. Namanya juga memenuhi kebutuhan pelanggan. Maklum, mereka semuanya sibuk pada hari kerja, jadinya sebagai tenaga pelatihan harus menyesuaikan. Pokoknya dinikmati saja, selama bisa bermanfaat bagi sesama. Supaya tetap *fit* menjalankan pelatihan seharian, harus diisi dengan sarapan yang cukup. Tak lupa menyapa Anda semua dengan menuliskan celoteh pagi ini.

Selamat menikmati sarapan pagi Anda. Sesekali buatlah Indomie rebus Anda sendiri sesuai selera, yang penting Anda menikmatinya.

Semarak Agustusan dengan Lomba Individual

15 Agustus 2022



Beberapa hari lagi, tahap kedua dari lomba individual akan dimulai. Panitia sudah menerima video presentasi dari semua peserta individual yang lolos pada tahap kedua. Panitia juga sudah menonton semua video yang dikumpulkan. Semua video tentunya menarik dengan mekanisme pengambilan gambar yang berbeda-beda. Walaupun ada beberapa peserta yang kurang sesuai dengan template, tetapi tidak mengurangi daya tarik dari video tersebut.

Penilaian lomba individual terdiri dari tiga tahap, yaitu ujian online, video presentasi, dan wawancara. Tahap pertama sudah terlewati pada 18 Juli 2022 yang lalu. Tahap selanjutnya, penilaian video presentasi. Juri Vote Lock bisa memberikan penilaian pada video presentasi mulai 18 Agustus 2022. Penilaian pada aplikasi dilakukan dengan menonton video yang sudah dikumpulkan dan tersedia formulir penilaian sesuai parameter yang disepakati.

Juri Vote Lock diwajibkan memberikan penilaian video sebelum mengikuti sesi wawancara. Jika tidak menilai, maka secara otomatis juri tersebut tidak bisa menilai sesi wawancara. Untuk itu diberikan waktu yang cukup bagi juri untuk menonton video peserta. Dengan menonton video presentasi, Juri Vote Lock dapat mengamati materi presentasi setiap peserta. Hal ini juga sekaligus menjadi bahan pembelajaran yang bisa jadi contoh dalam pengembangan contact center.

Celoteh Pagi

Selanjutnya sesi wawancara akan dilaksanakan mulai 22 Agustus 2022, dimulai dengan peserta The Best of the Best. Peserta kategori ini sudah pernah menang pada periode sebelumnya sehingga mereka lebih menguasai proses wawancara. Mereka akan mengikuti sesi wawancara via online dan dinilai oleh kurang lebih 20 juri votelock serta dipandu oleh seorang moderator. Setiap sesi wawancara akan ada 4 pertanyaan dan dilaksanakan selama 15 menit.

Tentunya sesi wawancara harus menjadi perhatian peserta, karena peserta harus menjelaskan berdasarkan materi presentasi yang sudah dikumpulkan. Mereka harus menjawab 4 pertanyaan dalam 15 menit dan semua harus dijawab. Jawaban harus disertai fakta dan contoh pelaksanaan dalam pekerjaan. Waktunya terbatas, sehingga harus memikirkan cara terbaik dalam menyampaikan informasi dalam waktu singkat dan mudah dipahami juri.

Semangat buat semua dewan juri yang ditugaskan, berikan penilaian yang terbaik dan jaga independensi. Memang ini menyangkut perasaan masing-masing juri, tetapi harus objektif dalam menilai. Kesempatan ini patut dijadikan sebagai bagian dalam pengembangan contact center di Indonesia. Dari peserta akan lahir insan-insan yang akan membangun pelayanan pelanggan dan menjadi pribadi yang unggul dalam persaingan global.

Semangat buat peserta, semua proses akan membuahkan hasil yang terbaik. Kami bangga anda telah menjadi bagian proses pembelajaran ini. Tetap semangat dalam mempersiapkan diri dalam menghadapi sesi wawancara. Tetap jaga kesehatan, jadilah yang terbaik bagi diri anda. Semoga mendapatkan hasil yang terbaik.

Marketing dan Sales

18 Agustus 2022



Menarik membahas mengenai hal ini dalam sesi workshop atau kuliah dengan menggunakan sejumlah kasus pemasaran. Hal ini juga sering saya lakukan pada setiap sesi pembekalan lomba contact center. Tentunya saya mencoba membedakan dengan pendekatan pelayanan. Marketing lebih fokus pada produk dan orang, sedangkan sales lebih fokus pada transaksi yang dilakukan orang terhadap produk atau jasa. Transaksi pada pelayanan contact center dapat berupa pemesanan, pembelian, pembayaran, pengiriman, atau segala sesuatu yang menyebabkan terjadinya pertukaran dengan sejumlah nilai tertentu.

Menarik membahas mengenai hal ini dalam sesi workshop atau kuliah dengan menggunakan sejumlah kasus pemasaran. Hal ini juga sering saya lakukan pada setiap sesi pembekalan lomba contact center. Tentunya saya mencoba membedakan dengan pendekatan pelayanan. Marketing lebih fokus pada produk dan orang, sedangkan sales lebih fokus pada transaksi yang dilakukan orang terhadap produk atau jasa. Transaksi pada pelayanan contact center dapat berupa pemesanan, pembelian, pembayaran, pengiriman, atau segala sesuatu yang menyebabkan terjadinya pertukaran dengan sejumlah nilai tertentu.

Dalam kategori pelayanan, maka penawaran tidak dimasukkan dalam transaksi, karena bersifat informasi. Penawaran dapat menyebabkan seseorang melakukan transaksi, tetapi penawaran tidak mengharuskan seseorang membeli. Calon pelanggan akan mendapatkan informasi, baik mengenai harga atau spesifikasi produk. Begitu juga pendaftaran tidak dikelompokkan dalam pelayanan transaksi, karena pendaftaran

Celoteh Pagi

merupakan bentuk permohonan atau menjadikan pertambahan jumlah pelanggan.

Pada saat pendaftaran, belum ada transaksi dengan jumlah nilai tertentu, kecuali dalam proses pendaftaran ada biaya pendaftaran, maka akan terjadi transaksi pembayaran. Hal yang sama terjadi pada pembukaan rekening, jika hanya menyelesaikan administrasi pembukaan rekening, maka belum ada transaksi. Pada saat selesai rekening dibuat dan kemudian seseorang harus melakukan setoran awal, maka akan terjadi transaksi. Jika kemudian seseorang yang membuka rekening tidak melakukan setoran awal, maka dalam jangka waktu tertentu rekeningnya akan tidak aktif.

Hal yang sama pada saat kita diberikan kartu kredit dengan gratis iuran tahunan, atau diberikan gratis asuransi jiwa. Nasabah kartu kredit hanya perlu mendaftar saja, belum tentu bertransaksi. Nah, artinya seseorang bisa aktif menjadi pelanggan, tetapi belum tentu ada transaksi. Dalam hal ini penyedia jasa mendapatkan tambahan data pelanggan. Dengan demikian, dalam pelayanan contact center, upaya yang dilakukan untuk menambah jumlah pelanggan atau memperkenalkan suatu produk dikategorikan dalam kegiatan marketing. Sedangkan kegiatan yang menyebabkan terjadinya transaksi dikategorikan dalam sales.

Penggunaan istilah ini juga sering terjadi pada kegiatan proaktif outbound contact center, yang lebih dikenal istilah telemarketing. Ada juga kegiatan proaktif outbound lainnya yang disebut telesales, collection, reminder, relationship atau berbagai bentuk campaign lainnya. Beberapa kegiatan tersebut menjadi model campaign dengan target bisnis tertentu kepada prospek tertentu. Dalam konsepnya menjadi rumpun contact center sehingga ada istilah inbound, outbound, dan blended.

Perdebatan penggunaan istilah marketing dan sales, akhirnya hanya menjadi perdebatan pada kalangan atau level tertentu. Istilah yang digunakan memudahkan bagi manajemen dalam menetapkan strategi bisnis dan mendapatkan kontribusi yang sesuai. Bagi tenaga agent

Celoteh Pagi

contact center outbound, mau istilahnya telemarketing atau telesales, yang jelas harus mencapai target tertentu untuk mendapatkan insentif. Yang jelas mereka harus menawarkan, membangun hubungan baik, melakukan negosiasi, dan melakukan penutupan penjualan.

Semangat pagi, tetap menawarkan sesuatu karena hanya dengan menawarkan sesuatu, maka seseorang melakukan transaksi. Jadikan target menjadi semangat untuk lebih kreatif dan melakukan yang terbaik.

Semangat Berbagi

20 Agustus 2022

Kita menyadari bahwa pandemi Covid merupakan peristiwa yang luar biasa. Pandemi Covid juga telah mengajarkan kita untuk memperkuat hubungan masyarakat dalam berkolaborasi. CAF World Giving Index dalam hal ini memperlihatkan pandangan unik tentang tren global dalam kedermawanan masyarakat pada suatu negara. Hasil riset menunjukkan 10 negara paling dermawan teratas telah berubah secara substansial pada tahun 2020. Lebih dari tiga miliar orang membantu seseorang yang tidak mereka kenal di tahun 2020. Kemungkinan situasi pandemi menyebabkan sumbangan uang meningkat di seluruh dunia.

Menurut Catherine Mahoney dari Charities Aid Foundation (CAF), dampak besar yang telah diberikan Covid di seluruh dunia adalah lonjakan orang yang membantu orang asing di seluruh dunia saat krisis melanda. CAF World Giving Index juga memilih negara yang paling dermawan di dunia adalah Indonesia. Kedermawanan masyarakat Indonesia salah satunya karena delapan dari sepuluh orang Indonesia telah menyumbangkan uang dan tingkat sukarelawan Indonesia lebih dari tiga kali rata-rata global pada tahun 2020.

Kegiatan pengumpulan zakat, infaq, dan sedekah adalah bentuk amal tradisional umat Islam yang dipraktikkan secara luas di Indonesia, yang hasilnya didistribusikan kembali kepada yang membutuhkan. Laporan menunjukkan bahwa pembayaran zakat secara global sangat tinggi pada tahun 2020 sebagai tanggapan terhadap pandemi. Penggunaan zakat, infak dan sedekah untuk membantu orang lain yang mengalami kesulitan akibat kemerosotan ekonomi yang disebabkan oleh pandemi. Menurut Outlook Zakat Indonesia 2020, donasi zakat diperkirakan

Celoteh Pagi

berpotensi mencapai hingga Rp 233 triliun (US\$ 16,6 miliar), khususnya ketika pengumpulan ZIS secara digital.

Tingkat kesukarelaan di Indonesia lebih dari tiga kali rata-rata global. Ini menunjukkan keterlibatan berkelanjutan masyarakat Indonesia dengan gotong-royong, sebuah praktik saling membantu lintas pulau, etnis, dan agama, terutama selama masa darurat. Indonesia telah memperlihatkan banyak kemajuan dan pencapaian besar dalam hal membangun lingkungan yang mendukung untuk memberi secara keseluruhan, dibuktikan dengan tingkat memberi yang meningkat selama pandemi.

Banyak pelaku di sektor filantropi di Indonesia telah berhasil membawa ke arus utama penggunaan platform digital untuk berbagai kegiatan. Penggunaan platform digital memudahkan pemberian dan penggalangan dana secara *online*, terlihat dengan meningkatnya donasi online sebanyak 72% selama pandemi. Bahkan sebelum pandemi, ada tren peningkatan dalam jumlah donasi *online* dengan menggunakan platform digital.

Belajar dari kejadian ini, suatu kondisi menyebabkan kita beradaptasi dan menggunakan berbagai sumber daya yang kita miliki untuk bermanfaat bagi orang lain. Semoga kita semua diberikan kemampuan, kemudahan dan kesempatan untuk berbagi kepada sesama.



Rukun Tetangga

21 Agustus 2022

Setelah beberapa tahun terlewatkan, kegiatan kumpul bareng warga perumahan dalam rangka HUT Kemerdekaan kembali dilaksanakan. Kesempatan ini digunakan untuk berbincang santai dengan beberapa warga mengenai kegiatannya selama pandemi. Berbagai cerita mengalir begitu saja, mulai dari kendaraan, parkir, sampah, hingga jaringan internet. Tentunya membahas juga mengenai pekerjaan, serta berbagai permasalahan lingkungan dan tetangga.



Pembicaraan yang memberikan inspirasi tentunya pada saat membahas anak-anak. Ada yang membahas kegiatan anak-anaknya selama masa pandemi, ada juga pembahasan mengenai bagaimana mempersiapkan mereka menghadapi tantangan kehidupan. Regenerasi memang menjadi kunci dalam keluarga. Kita harus menyiapkan mereka dengan kompetensi yang memadai dalam melanjutkan kehidupan. Kita juga harus menyiapkan mereka menghadapi kehidupan rumah tangga dan termasuk bertetangga. Begitulah salah satu bentuk pendidikan informal yang terjadi dalam keluarga dan lingkungan.

Sambil makan bakso yang enak rasanya, warga terlihat membuat kelompok-kelompok perbincangan. Entah apa yang mereka diskusikan, topiknya bisa saja menyangkut perkembangan terkini. Yang jelas terlihat bahwa ada rasa rindu untuk menyambung hubungan satu dengan lainnya. Seakan keluarga yang lama tidak bertemu, padahal rumahnya bersebelahan. Maklum pandemi telah membuat batas atau jarak antar tetangga. Bahkan mungkin ada yang belum pernah bertegur sapa.

Celoteh Pagi

Walaupun ada group Whatsapp yang digunakan untuk komunikasi antar tetangga, kebanyakan juga lebih banyak diam atau cuma memberikan jempol saja. Nah, kesempatan kumpul ini digunakan memperkenalkan wajah baru di lingkungan RT. Sebenarnya keluarga tersebut sudah tinggal lebih dari setahun di RT kami. Ada juga yang bukan warga baru di lingkungan komplek, sudah lebih 10 tahun, hanya pindah RT saja. Ada warga baru yang merasa senang dengan lingkungannya yang aman dan kesempatan berkumpul sehingga bisa lebih akrab. Begitulah sesama tetangga memang harus kenal untuk saling memahami.

Tak terasa waktu berjalan dengan cepatnya. Beberapa warga masih asik dengan topik pembicaraan, tetapi saya harus balik ke rumah lebih awal. Berbincang dengan warga sekitar memang perlu dilakukan sesekali, supaya lebih akrab. Kita tinggal di lingkungan yang sama, menghirup udara yang sama, bisa jadi minum dari sumber air yang sama. Perbedaan pasti ada, tetapi itu menjadi dinamika yang bisa saling melengkapi.

Dari kerukunan warga, kita dapat mengajarkan anak bahwa pentingnya membangun hubungan baik antar tetangga. Mereka akan hidup dalam suatu lingkungan dengan beragam perbedaan. Tak ada gunanya memperlihatkan sikap saling membenci, lebih enak kalau bisa saling menyapa. Walaupun terkadang ada yang bercandanya kelewatan, ada yang suaranya agak keras hehehe, tetapi itu bukan alasan untuk mencaci maki dan membenci. Kalau main bulutangkis, artinya mereka belum bisa bermain cantik. Semoga sehat badan, sehat pikiran dan sehat hati. Semangat menghadapi tantangan kehidupan.

Rupiah Digital

26 Agustus 2022

Setelah baru-baru ini, Bank Indonesia menerbitkan uang kertas baru, tentunya menarik menyimak alasan Bank Indonesia menerbitkan uang kertas baru. Selain isu mengenai redenominasi, menarik menyimak perkembangan akan kehadiran rupiah digital. Dalam berbagai pembahasan, terlihat upaya yang dilakukan Bank Indonesia untuk mengkomunikasikan kehadiran rupiah digital. Walaupun belum pasti, tetapi komunikasi yang berkelanjutan menarik minat untuk mem bahas nya.

Kehadiran rupiah digital tentunya akan terjadi penghematan pencetakan uang kertas dan kemudahan dalam transaksi. Walaupun tidak menghilangkan penggunaan uang kertas, rupiah digital merupakan pilihan yang menarik. Mengingat semua uang dalam bentuk digital yang akan tersimpan pada device yang dimiliki masyarakat. Namun yang menjadi pertanyaan, apakah ada perbedaan uang dalam rupiah digital dengan uang elektronik. Bukankah selama ini kita melakukan transaksi digital dari berbagai platform.

Dikutip dari kompas.com, menurut Ryan Rizaldy, Direktur Departemen Kebijakan Sistem Pembayaran BI, perbedaan rupiah digital dengan uang elektronik dan dompet digital terletak pada instansi yang menerbitkannya. Perbedaan paling mudah, Central Bank Digital Currency (CBDC) atau Rupiah Digital diterbitkan bank sentral. Kartu debit diterbitkan bank umum, sedangkan *e-money*, GoPay, OVO diterbitkan non-bank.

Walaupun belum diketahui kapan waktu peluncurannya, rupiah digital

Celoteh Pagi

yang diterbitkan oleh bank sentral merupakan mata uang yang memiliki risiko yang rendah dan lebih terjamin keamanannya dibanding *e-money* dan *e-wallet*. Rupiah digital akan menjadi pelengkap alat pembayaran yang ada, selain uang kartal dan uang elektronik.

Kehadiran rupiah digital juga perlu didukung oleh kehadiran pelayanan publik atau pelanggan secara digital yang lebih handal. Dibutuhkan dukungan *customer service* yang menangani berbagai kendala penggunaan rupiah digital. Jika pengguna uang elektronik menghadapi berbagai tantangan penggunaannya, tentunya ada penyedia jasa yang siap membantu dengan berbagai kanal pelayanan yang disediakan. Bagaimana pelayanan untuk uang rupiah digital, akankah sama dengan pelayanan yang disediakan penyelenggara non bank. Kita tunggu saja.

Yang pasti Bank Indonesia sebagai bank sentral akan mengkaji dengan detail dan seksama untuk setiap kebijakan yang dikeluarkannya. Tentunya juga menyiapkan berbagai dukungan yang memadai untuk penggunaannya. Tentunya kita berharap bahwa kemudahan yang diberikan dengan kehadiran rupiah digital akan membawa perubahan pada perekonomian. Sambil menunggu uang rupiah digital, mari gunakan rupiah anda dengan bijak.



Gado – Gado

27 Agustus 2022

Berdasarkan rilis CNN pada bulan Agustus 2022, ada daftar 50 jajanan jalanan terenak di Asia. Ternyata 3 diantara daftar makanan tersebut adalah makanan Indonesia. Daftar yang disebut sebagai 50 Best Street Foods terenak Asia, mencantumkan 3 makanan khas Indonesia yaitu gado-gado, getuk, dan kerak telur. Makanan lainnya dalam kategori sama berasal dari Singapura, Thailand, China, hingga Sri Lanka. Dalam daftar 50 jajanan jalanan terenak di Asia ini, CNN tidak memberi peringkat makanan. Namun, hanya memberikan daftar makanan yang diurutkan berdasarkan abjad.

Walaupun lama tinggal di Jakarta, makanan getuk dan kerak telur hanya lihat pada saat ke pekan raya. Nah, kalau gado-gado sering menikmati. Tentunya Anda juga sudah pernah mencicipi yang namanya gado-gado. Makanan dengan berbagai macam sayuran rebus yang ditata di piring lalu disiram pakai bumbu kacang. Ada yang menggunakan kacang tanah, ada juga yang menggunakan kacang mete, dan mungkin juga jenis kacang lainnya. Ada yang suka pedas dengan berbagai tingkatan level pedas, dan ada juga yang suka agak manis atau asin.

Resep rahasia gado-gado sudah dikenal sejak lama sebagai saladnya orang Indonesia. Kombinasi sayuran segar, kentang, tempe, dan tahu berpadu lezat dengan bumbu gado-gado yang khas dibuat dari kacang. Tidak hanya menggunakan sayur, gado-gado juga terkadang disantap dengan tambahan telur rebus, bahkan lontong atau nasi. Tentunya ada juga yang makan gado-gado dengan ayam opor, udang atau daging, dan berbagai lauk pauk lainnya.

Celoteh Pagi

Ada langganan gado-gado yang enak dekat rumah. Saya sering memesan via GoFood, biasanya makan pada akhir pekan. Sukanya makan gado-gado kalau banyak bumbu kacangnyanya, juga yang ada telurnya. Kalau perlu telurnya dua butir, biar banyak dan lebih bergizi. Selamat menikmati sarapan Anda, mau makan gado-gado silakan. Mau pakai nasi atau lontong, boleh kok. Ditambah dengan telur juga boleh, sekalian jadi santapan makan siang.



Makan Sendirian

28 Agustus 2022

Pernahkah Anda makan sendirian di suatu restoran, baik restoran *fast food* atau restoran hotel atau tempat makan lainnya? Makan di warteg sendirian kayaknya sering, sambil angkat kaki dan tunjuk menu sesukanya. Pada beberapa kesempatan saya juga lebih suka makan sendirian, biasanya pada saat perjalanan bisnis atau sedang ada yang harus ditulis. Tinggal di hotel sendirian, terkadang tidak menemukan rekan yang bisa diajak makan bersama.

Pada saat ada kelas training juga sering kali makan sendiri karena harus istirahatkan suara selama istirahat makan siang. Pada saat di kantor juga sering kali harus makan sendirian karena terlambat makan siang, rekan-rekan kantor sudah duluan. Namun, lebih asik makan dengan rekan yang tidak pilih-pilih makanan, rasanya semua makanan enak dan kita juga menikmati makanannya. Untuk itu, jika mengajak rekan-rekan makan, saya ajak ke warung padang sehingga banyak pilihan makanan.

Bagi sebagian orang, ternyata makan sendirian tidak masalah, mereka cukup nyaman. Hal ini terlihat dari hasil survei Jakpat pada bulan Juli 2022 dan diikuti oleh 449 responden. Sebanyak 72,2% responden menyatakan cukup nyaman jika harus makan sendirian di restoran, sementara 27,8% sisanya menyatakan tidak nyaman makan sendiri.

Nah, coba kita lihat alasan seseorang tidak nyaman pada saat harus makan sendirian di restoran. Sebanyak 43,7% menyatakan tidak nyaman karena tidak ada teman ngobrol. Sebanyak 41,2% menyatakan merasa canggung saat makan sendirian. Sisanya 8,7% menyatakan malu dilihatin orang lain, 5,6% bosan ketika harus menunggu makanan disajikan.

Celoteh Pagi

Sebaliknya pada saat kita makan bersama, bukannya ngobrol dengan rekan makan, kita lebih banyak membuka *handphone* kita. Lebih banyak membaca berita, membalas chat atau email, bahkan terkadang menelepon orang lain. Kebanyakan kita mungkin mengabaikan rekan yang menjadi teman makan. Padahal ini merupakan kesempatan untuk membicarakan sesuatu yang menarik sambil menikmati hidangan.

Tak heran, jika seseorang merasa nyaman makan sendiri karena mereka bisa membuka aplikasi pada *gadgetnya*. Tidak perlu merasa khawatir menunggu makanan karena banyak video menarik yang bisa dibuka dari sosial media. Tak perlu khawatir tidak ada teman ngobrol karena memang kita suka chat selama makan.

Begitulah kehidupan, makanan yang enak dari pikiran. Makanan yang enak dari teman makan, suasana tempat makan, bahkan musik yang kita dengar selama makan. Semua ini menjadi perhatian bagi pelaku bisnis restoran. Selamat menikmati makanan Anda. Selama Anda bahagia, semua makanan akan enak.



Kesibukan Di Balik Layar

29 Agustus 2022

Menyelenggarakan lomba The Best Contact Center Indonesia secara online, salah satunya wawancara antara moderator dengan peserta. Kita dapat melihat kesiapan peserta dalam menjawab setiap pertanyaan moderator. Tahun ini, sedikit berbeda dengan sebelumnya, karena setiap peserta diberikan 4 pertanyaan dan semua pertanyaan harus dijawab.



Pertanyaan diambil dari materi presentasi yang disampaikan berupa video. Ada beberapa aspek yang sering ditanyakan, seperti tugas dan tanggung jawab, kreativitas, kompetensi, indikator keberhasilan, kunci sukses pelaksanaan tugas serta berbagai hal menarik yang ada dalam materi presentasi. Tentunya pertanyaan diberikan secara bervariasi oleh moderator.

Moderator sudah disiapkan pertanyaan yang akan dibacakan. Panitia menyiapkan semua pertanyaan dengan menonton semua video yang dikumpulkan. Nah, tahun ini ada 470 peserta, jadi ada 470 video yang harus ditonton. Setiap peserta mendapatkan 4 pertanyaan, jadi ada 1280 pertanyaan yang harus disiapkan. Wah, panitia harus cukup teliti, supaya setiap pertanyaan sesuai dengan materi peserta. Jika tidak sesuai, maka panitia juga harus menyiapkan pertanyaan cadangan.

Tak hanya menyiapkan moderator yang cakap dalam mengajukan pertanyaan, panitia juga harus memastikan ada petugas yang mendukung.

Celoteh Pagi

Panitia harus menyiapkan moderator cadangan, sebagai antisipasi jika terjadi gangguan pada moderator utama. Ini ibaratnya seperti *co-pilot* yang harus mengendalikan kegiatan, pada saat moderator utama terkendala. Selain itu, ada juga petugas yang menyiapkan *timer* karena waktunya harus berjalan tepat waktu, yaitu hanya 15 menit. Petugas *timer* harus sigap karena jika ada kendala, maka petugas timer harus melakukan “Pause” *timer* dan melanjutkannya ketika sudah siap.

Petugas yang dipersiapkan oleh panitia juga ada yang khusus untuk mengurus dewan juri dan peserta yang keluar masuk room Zoom. Panitia harus memastikan bahwa peserta sudah siap sebelum waktunya sehingga jadwal kegiatan berlangsung sesuai waktu yang dijadwalkan. Ada 5 ruangan Zoom yang digunakan panitia tahun ini dan kurang lebih 25 dewan juri yang bertugas setiap hari pada setiap room. Peserta yang bertanding rata-rata ada 15 peserta pada setiap room. Nah, bisa dibayangkan kerepotan yang dihadapi panitia.

Kesibukan panitia juga harus ditunjang dengan admin aplikasi yang sigap melakukan bantuan proses penilaian. Pada hari pertama, banyak juri yang belum familiar dengan aplikasi sehingga banyak pertanyaan. Namun, hari selanjutnya berjalan dengan lancar. Walaupun masih ada kendala, tetapi bisa diatasi dengan cepat, termasuk jika ada juri yang salah memasukkan nilai.

Kegiatan ini juga mendapatkan perhatian dari banyak pihak, untuk itu harus dipublikasikan dengan baik. Ada panitia yang bertugas untuk mengambil dokumentasi, yang selanjutnya harus diteruskan ke desain grafis dan dipublikasikan oleh content creator. Sebuah sinergi yang harus berlangsung cepat dan membutuhkan kerjasama yang baik. Tidak boleh ada yang tertinggal dokumentasinya dan semua peserta yang tampil bisa dipublikasikan. Yang tak kalah pentingnya tim dokumentasi harus memastikan semua ruangan Zoom direkam satu per satu sehingga setiap peserta bisa mendapatkan dokumentasi kegiatan yang diikutinya.

Celoteh Pagi

Dengan koordinasi yang baik, maka acara ini bisa berlangsung dengan baik. Tahun ini merupakan yang ketiga kalinya lomba dilaksanakan secara *online*. Terlihat panitia lebih siap dengan berbagai tantangan yang dihadapinya. Demikianlah, tidak hanya peserta yang harus berlatih, dewan juri juga berlatih dan tak lupa panitia belajar banyak dalam menyelenggarakan kegiatan.

Kesibukan telah memberikan panitia pembelajaran yang berharga. Semoga semua berjalan lancar sampai dengan pengumuman pemenang.

Bertanding dan Menang

31 Agustus 2022

Wawancara lomba Individual akan berakhir hari ini. Terhitung sudah tampil lebih dari 390 peserta dan kini hanya tersisa 74 peserta lagi yang akan bertanding hari ini. Sesi wawancara merupakan tahap ketiga dari rangkaian lomba individual. Tahap pertama dengan ujian online, yang menguji pengetahuan peserta. Tahap kedua dengan mengumpulkan video yang mempresentasikan program kerja atau pengalaman dalam melayani pelanggan.

Tentunya banyak video menarik yang sudah dikumpulkan peserta. Tak kalah menariknya sesi wawancara yang dipandu oleh moderator. Kemampuan peserta dalam berbicara dan menyampaikan pendapat diuji oleh deretan tim penilai dari berbagai perusahaan. Tentunya, pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada para peserta oleh moderator juga selalu menarik. Ada peserta yang lancar menjawab, ada yang membaca teks, ada juga yang menjawab secara natural, dan ada yang tidak mampu berkata-kata, mungkin kaget dengan pertanyaannya.

Setelah lomba individual, maka peserta akan menantikan pengumuman pemenang. Acaranya akan dilaksanakan pada Kamis, 22 September 2022. Tahun ini akan dilaksanakan dalam dua sesi, yaitu sesi pagi untuk pengumuman dan penyerahan penghargaan untuk kategori Individual dan Teamwork. Sedangkan sesi siang akan dilaksanakan untuk pengumuman dan penyerahan penghargaan kategori Korporat dan pemenang Top 10, serta Grand Champion.

Untuk tetap menjaga protokol kesehatan, hanya 50% dari peserta Individual yang akan diundang pada sesi pagi. Setiap perusahaan harus

Celoteh Pagi

memilih siapa yang akan dihadirkan pada acara ini. Berharap semua yang hadir adalah yang akan meraih medali. Jadi yang datang harus siap menang dan mendapatkan medali. Tidak ada kata kalah karena bagi yang belum mendapatkan medali, maka sudah dianggap memenangkan diri untuk berlomba.

Sedangkan sesi siang, setiap peserta kategori Korporat dapat diwakili oleh satu orang peserta. Setiap perusahaan yang berlomba juga akan mendapatkan undangan. Berharap bahwa manajemen contact center dan pimpinan perusahaan atau lembaga publik bisa hadir, serta menyaksikan prestasi praktisi contact center.

Bagi pemenang Individual dan Teamwork tahun 2022 ini akan mendapatkan hadiah berupa benchmarking dalam negeri. Lokasi benchmarking akan diumumkan sambil menunggu kesediaan pihak perusahaan yang akan dituju. Selain benchmarking akan ada kegiatan wisata yang mana peserta dapat berkenalan dengan para pemenang lainnya.

Berharap semua berjalan lancar serta diberikan kesehatan dan keselamatan. Semoga semua rangkaian kegiatan memberikan kita pengalaman berharga dan menjadikan kita lebih baik.



Belajar Perubahan

5 Oktober 2022

Salah seorang rekan di Facebook, yakni dosen Teknik Elektro yang sudah menyelesaikan studi doktoral di bidang Teknik Elektro dan sekarang sudah pensiun. Untuk mengisi masa pensiunnya, ia kuliah lagi dengan mengambil program sarjana dengan jurusan ilmu sosial. Menarik sekali melihat beberapa *update* dan semangatnya untuk belajar sesuatu yang berbeda. Memang belajar tidak mengenal usia dan tidak perlu malu mempelajari perihal berbeda.



Hal yang sama yang sedang saya jalani, belajar lagi di bangku kuliah. Bidang studi yang saya pilih berbeda dengan studi sebelumnya di bidang teknik, kemudian lanjut dengan ekonomi, dan sekarang saya harus memahami berbagai istilah pendidikan. Keputusan untuk melanjutkan kuliah membuat saya mengalami perubahan terhadap berbagai kegiatan. Sekarang harus banyak membaca buku dan jurnal ilmiah, utamanya mengenai bidang studi pendidikan.

Kuliah pada jurusan Teknologi Pendidikan, ternyata ada banyak istilah baru yang menarik untuk dipelajari. Memahami arti teknologi dan arti pendidikan, termasuk juga pendidikan formal, informal, dan non-formal. Selain itu, ada juga istilah pembelajaran, seperti pemelajar dan pembelajar, serta istilah mengenai penggunaan sumber belajar dan proses belajar. Ternyata semua itu tidak seperti yang saya persepsikan sebelumnya dan ini menyebabkan saya bisa belajar lebih banyak lagi.

Tahap awal mulai membaca berbagai macam buku, mulai mengerjakan

Celoteh Pagi

tugas-tugaskuliah, termasuk menulis beberapa artikel dengan melakukan pendekatan pada beberapa literatur. Artikelnya tidak dipublikasikan karena untuk latihan saja dan kadang tidak selesai tulisannya. Hal ini menyebabkan saya belum sempat menulis *#celotehpagi*, banyak waktu yang dihabiskan untuk membaca berbagai sumber.

Salah satu yang menarik adalah menulis pada jurnal-jurnal pendidikan. Banyak sekali jurnal yang terbit di dalam dan luar negeri. Jurnal yang terbit dalam negeri berkaitan dengan berbagai kepentingan ilmiah dan kepentingan administrasi. Tuntutan untuk mempublikasi sesuatu pada jurnal menjadi kuantitas dari artikel yang dipublikasikan semakin banyak. Apalagi hal itu berhubungan dengan tugas kuliah, atau persyaratan kelulusan pada suatu jenjang pendidikan formal.

Saya yang terbiasa menulis bebas tentang sesuatu yang sedang dipikirkan, harus diubah menjadi tulisan yang bersifat ilmu dan mengutip berbagai hasil penelitian, kajian, analisis, telaah, serta berbagai koridor ilmiah lainnya. Tentunya memacu saya untuk membaca dan mengamati berbagai tulisan yang dipublikasikan. Ada yang terlihat sangat sederhana, ada juga yang terlalu sulit memahaminya.

Semua ini saya maknai sebagai perubahan untuk mendapatkan berbagai pembelajaran baru. Ibarat sedang mengasah gergaji untuk kembali tampil dengan berbagai pengetahuan baru dari dunia kampus. Yang jelas bertemu dengan berbagai pihak dengan cara pandang yang berbeda. Tentunya semua proses belajar harus dinikmati, sehingga bisa mendapatkan manfaat yang lebih besar. Mari belajar dengan berbagai perubahan.

Belajar Berkelanjutan

6 Oktober 2022

Belajar berkelanjutan merupakan esensi dasar dari empat sila pendidikan (*four pillars of education*), seperti yang dikampanyekan oleh UNESCO (1999). Pertama, belajar untuk mengetahui (*learning to know*), kedua belajar untuk mempunyai kemampuan melakukan pekerjaan (*learning to do*), ketiga belajar untuk hidup bersama satu sama lain secara kolaboratif, rukun, dan damai (*learning to live together*). Dan keempat, belajar untuk memberikan kontribusi penting kepada setiap orang sehingga dapat berkembang secara utuh, baik menyangkut kecerdasan intelektual, emosional, sosial, maupun kecerdasan spiritualnya (*learning to be*).



Upaya pembelajaran secara berkelanjutan menghasilkan pengembangan kapasitas secara individu dan membangun pola pikir sistemik untuk mencapai aspirasi bersama. Seiring dengan perubahan global, organisasi membutuhkan kompetensi dan kepemimpinan untuk mentransformasi pengetahuan kepada seluruh bagian dalam organisasi. Untuk itu, belajar berkelanjutan merupakan upaya membangun proses transformasi organisasi menghadapi perubahan global.

Organisasi atau perusahaan yang memfasilitasi belajar berkelanjutan tidak hanya pada lingkup yang besar, akan tetapi menjangkau semua organisasi yang mau mengembangkan dirinya. Untuk memberikan dukungan lingkungan organisasi belajar yang kondusif, maka harus melahirkan individu-individu yang berpengetahuan dengan kompetensi yang handal dan dapat diandalkan. Selain itu dibutuhkan dukungan kepemimpinan yang dapat memberdayakan, mendelegasikan,

Celoteh Pagi

mendukung pembelajaran, dan memperbaiki kinerja secara berkelanjutan.

Pada perusahaan atau organisasi contact center, kita bisa melihat bahwa ada dukungan dari semua pihak untuk belajar secara berkelanjutan. Contact center yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan dituntut untuk melatih diri dengan berbagai keterampilan dan melengkapi dengan berbagai informasi. Pelaksana tugas harus menguasai berbagai informasi yang dinamis untuk memberikan pelayanan dan menyelesaikan permasalahan pelanggan dengan solusi yang tepat. Semua itu harus dilalui dengan proses pembelajaran yang berkelanjutan.

Dengan tantangan perubahan yang semakin cepat dalam berbagai dimensi. Contact center sebagai garda depan pelayanan harus memiliki kemandirian untuk belajar secara berkelanjutan. Kemampuan dalam memberikan *customer satisfaction, experience, relationship, dan engagement* merupakan hasil proses belajar berkelanjutan. Hal ini menjadi barometer dalam membangun karakter layanan pelanggan dan masyarakat atau publik yang lebih baik serta membangun organisasi yang tangguh dalam menghadapi persaingan global yang semakin ketat.

Learning to live together menjadi salah satu pilar bahwa proses belajar untuk kita hidup bersama yang bahagia dan sejahtera. Yang tak kalah pentingnya *Learning to be* menjadikan kita manusia seutuhnya.

Ada Apa Dengan Media Sosial

7 Oktober 2022

Dalam kesempatan mengikuti kuliah online tadi malam, topik yang dibahas mengenai sosial media. Saya jadi teringat pernah menuliskan menanggapi hal ini beberapa bulan yang lalu. Saya coba buka arsip tulisan dan saya kemas ulang sehingga bisa menjadi bahan tulisan *#celotehpagi* hari ini. Yuk, kita simak tulisannya.

Anda mungkin sering mendengar adanya orang tertentu yang mendapatkan uang dengan mudah dari media sosial. Sebaliknya kita juga membaca perilaku buruk di media sosial. Selain itu, juga ada orang yang tertipu dari media sosial atau berbagai dampak negatif dari sosial media. Namun, kita tetapi menggunakan media sosial, *hayo* kenapa?

Walaupun sebagian orang mungkin menghindari media sosial, tetapi selalu ada daya tarik media sosial. Ruang tersebut menjadi sesuatu yang menarik kita untuk tahu mengenai orang lain, kejadian tertentu, perkembangan produk atau menemukan sahabat serta berbagai hal lainnya. Apalagi kita selalu bersama dengan gadget kita yang sering memberikan notifikasi tertentu dari berbagai media sosial. Nah, membuat kita penasaran membukanya.

Beberapa bulan yang lalu menerima email dari Hootsuite, yang memberikan beberapa rangkuman dari laporan Tren Sosial Global 2022. Dengan data peserta survei kurang lebih 18.000, menjadikan laporan ini cukup menarik untuk disimak. Berdasarkan data Hootsuite, beberapa tren media sosial yang akan menarik adalah sebagai berikut:

Celoteh Pagi

1. TikTok akan menjadi jaringan pemasaran terpenting. Selama setahun terakhir, permintaan pencarian untuk TikTok telah tumbuh sebesar 173%. Sedangkan permintaan pencarian untuk Reels Instagram hanya tumbuh sebesar 22%. Ada periode tertentu lahirnya aplikasi baru yang menjadi penantang aplikasi sosial media yang sudah ada, maka bersiap untuk perubahan.
2. Bisnis mulai beriklan besar pada jejaring dengan fokus pelanggan yang lebih kecil seperti Pinterest, Snapchat, dan TikTok. Hal ini menunjukkan kegiatan marketing lebih fokus pada kelompok pelanggan yang lebih spesifik. Bisa jadi ini menjadi proses peralihan pembuat konten untuk menghasilkan uang dari sosial media.
3. Pembeli akan membeli produk Anda langsung di media sosial. Semakin banyak media sosial yang menyediakan jalur pembelian produk melalui platform mereka. Persaingan dengan platform *ecommerce* akan saling mematikan atau menumbuhkan, kita lihat saja perkembangannya.
4. Semakin sedikit yang mau berbicara dengan bisnis Anda melalui telepon. Hasil survei menunjukkan bahwa 64% pelanggan mengatakan lebih suka mengirim pesan daripada menelepon. Hal ini bisa dimanfaatkan contact center untuk memberikan pelayanan dengan media tertulis atau video.
5. Video berdurasi panjang gagal, kecuali di YouTube. Instagram telah menghentikan IGTV dan berubah menjadi reels. Bahkan YouTube telah memperkenalkan format baru, yaitu YouTube Shorts. Hal ini menuntut kita lebih kreatif untuk memberikan informasi dengan singkat, tetapi harus berkelanjutan.
6. Anda akan mengalihkan, setidaknya sebagian, taktik *engagement* kepada *influencer*. Pada tahun 2021, ada kurang lebih 50 juta orang menganggap diri mereka sebagai pembuat konten di jejaring sosial.

Celoteh Pagi

7. Walaupun Anda belum beriklan, Anda perlu mempelajari iklan social media berbayar. Jangkauan organik rata-rata untuk posting Facebook adalah 5,2%. Mempelajari dasar-dasar penargetan dan peningkatan audiens sekarang menjadi keharusan.
8. Pentingnya mendengarkan kebutuhan pelanggan pada media sosial. Ada kesamaan dari krisis kesehatan global, pergolakan politik yang sedang berlangsung, kekurangan tenaga kerja, dan masalah distribusi barang. Masing-masing telah menunjukkan nilai tambah dalam memahami perubahan preferensi pelanggan. tambah dalam memahami perubahan preferensi pelanggan.

Tulisan ini merupakan publikasi ulang dari tulisan yang pernah saya buat pada beberapa bulan lalu. Tulisan ini merupakan terjemahan bebas dan disesuaikan dengan kebutuhan serta ditambahkan dengan pendapat pribadi. *Anyway*, informasi pada sosial media berlangsung cepat, tetapi ada jejak digitalnya.

Tentunya suatu informasi akan berguna jika kita menindaklanjutinya, baik untuk lembaga publik maupun perusahaan. Namanya juga sosial media, tempat bersosialisasi dengan banyak orang. Banyak hal yang kita bisa lihat disana, tergantung kemampuan kita menyaring informasi yang bermanfaat. Media sosial menjadi ruang terbuka yang ada etikanya. Seperti halnya kita tampil di ruang terbuka, kita berpakaian, berbicara dan berteman.

Tentara Siber

24 Oktober 2022

Oleh Andi Anugrah, Peserta DLA Oxford Internet Institute

Dalam salah satu kegiatan paparan umum yang dibawakan oleh Andi Widjajanto, Gubernur Lemhanas, tentang Demokrasi di Era Digital, ia menegaskan bahwa Internet khususnya media sosial, menjadi sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat politik di ruang publik. Keinginan untuk berkomunikasi dari berbagai lembaga atau satuan kerja menyebabkan begitu banyak informasi yang tersedia. Hal ini juga sekaligus menyediakan ruang bagi publik untuk menyampaikan informasi, keluhan, serta kritik.

Pada prinsipnya pengelolaan layanan informasi biasanya ditangani secara khusus oleh pasukan khusus, salah satunya dapat didukung dengan menyediakan layanan contact center. Baik yang ditangani melalui koordinasi bagian humas, maupun ditangani secara khusus sebagai bentuk layanan publik atau pelanggan. Ada informasi atau pendapat yang disampaikan dengan benar, tetapi ada pula informasi yang dimanipulasi. Salah satu target yang disampaikan dalam paparan tersebut, yakni suatu berita perlu mendapatkan tanggapan maksimum dalam tiga jam.

Kenapa harus tiga jam? Tentunya hal ini berdasarkan kajian, baik secara teoritis maupun praktik. Hal ini menunjukkan bahwa dalam era demokrasi digital saat ini, informasi akan menjalar dengan cepat. Informasi yang salah atau pernyataan yang keliru dapat dianggap benar, jika tidak ada koreksi dalam waktu yang cepat. Dibutuhkan pasukan untuk mengelola kecepatan menyampaikan informasi dan mengawasi penyebaran informasi. Kehadiran berbagai saluran yang disediakan

Celoteh Pagi

pemerintah untuk berkomunikasi dengan masyarakat kelihatannya menjadi tantangan tersendiri untuk memenuhi aspek kecepatan dan akurasi, untuk itu dibutuhkan tentara siber.akurasi, untuk itu dibutuhkan tentara siber.

Lebih lanjut diungkapkan Widjajanto bahwa kondisi demokrasi Indonesia memungkinkan masyarakat cukup leluasa untuk menyampaikan pendapatnya pada platform publik. Akan tetapi, Indonesia masih relatif lemah di aspek budaya politik. Proses kaderisasi pun belum berjalan optimal. Merujuk pada kondisi tersebut, kondisi demokrasi yang dinilai belum matang, menjadikannya lebih rentan terhadap dampak negatif dari disrupsi teknologi digital. Widjajanto mencontohkan praktik manipulasi yang terjadi melalui ruang digital, berita yang diputarbalikkan, video yang diedit, dan berbagai kondisi lainnya.

Akurasi informasi kelihatannya memerlukan penanganan sehingga keterbukaan informasi dan kebebasan berpendapat tetap bisa berjalan dengan baik. Namun, platform *online* terutama media sosial, juga berpotensi menjadi kanal mempromosikan disinformasi dan memanipulasi opini publik. Situasi tersebut dapat memicu keretakan di masyarakat yang berujung pada ancaman terhadap demokrasi.

Serangan disinformasi, *missed* informasi, serta malinformasi juga terus terjadi, bahkan dapat dilakukan lintas negara. Facebook dan Twitter menjadi sarana yang paling umum digunakan untuk melakukan serangan tersebut. Dalam beberapa tahun terakhir, perusahaan media sosial cukup *intens* menanggukhkan akun-akun yang diidentifikasi terafiliasi dengan tentara siber di platform masing-masing.

Tentara siber merupakan salah satu perangkat yang dapat digunakan untuk menyebarkan informasi sekaligus digunakan untuk menangkal berbagai informasi yang tidak benar. Perkembangan penggunaan tentara siber semakin meningkat dengan penggunaan di beberapa negara. Terdeteksi sebanyak 81 negara menggunakan tentara siber pada tahun 2020 dan meningkat dibandingkan tahun sebelumnya, yaitu hanya 70 negara.

Celoteh Pagi

Yang juga menarik dalam diskusi kali ini bahwa suatu negara perlu memperkuat tentara sibernya dalam menangkal serangan dari luar. Jika selama ini Indonesia sering mendapatkan serangan tentara siber dari luar, suatu peluang untuk menggunakan strategi pertahanan dengan cara menyerang. Tentunya dengan serangan yang positif, seperti penyebaran hal-hal positif mengenai Indonesia. Hal yang sama sudah dilakukan dengan K-Pop, BTS dan lainnya.

Tema menarik yang dibawakan ini merupakan salah satu bagian *Digital Leadership Academy (DLA)* yang diselenggarakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi. Berbagai pertanyaan dan tanggapan yang disampaikan menunjukkan peserta cukup antusias dengan tema yang diangkat. Berbagai tantangan aktual yang dihadapi di masyarakat menjadi sorotan. Semua itu memberikan nuansa demokrasi dalam menyampaikan pendapat.

Semoga demokrasi tetap berjalan dengan dinamika yang positif. Kita semua lebih bijak dalam menyebarkan dan menerima informasi. Tetap semangat dalam menjalankan demokrasi dengan baik dan benar.

Benchmarking Pemenang

27 Oktober 2022

Setelah dua tahun pelaksanaan lomba The Best Contact Center Indonesia secara online dalam masa pandemi, akhirnya di tahun 2022 ICCA bisa memberikan hadiah berupa Benchmarking bagi pemenang Individual dan Teamwork. Jika dalam dua tahun terakhir ICCA memberikan hadiah berupa logam mulia emas Antam, maka tahun ini kembali diadakan benchmarking.

Berbeda dengan sebelum masa pandemi, benchmarking dilakukan ke luar negeri. Beberapa contact center di negara lain pun menjadi target kunjungan, mulai dari Singapore, Malaysia, Thailand, Taiwan, Hong Kong, Filipina, Tiongkok, hingga Jepang. Kali ini lokasi yang menjadi tujuan kunjungan adalah dalam negeri, yaitu Halo BCA Semarang dan Mandiri Inhealth Solo. Selain kunjungan, para peserta juga berwisata ke beberapa destinasi di Yogyakarta, Semarang dan Malang.

Kegiatan yang diikuti kurang lebih 300 orang pemenang ini dikemas secara apik dengan kombinasi antara studi banding, wisata, networking, dan fun games. Rombongan dibagi dalam empat kelompok keberangkatan, yang paling kecil berangkat ke Semarang, yaitu sebanyak 26 peserta selama 3 hari di tanggal 23-24 Oktober. Sedangkan kelompok paling banyak terdiri dari 148 peserta berangkat ke Yogyakarta pada tanggal 23-26 Oktober. Lalu, ada juga yang berangkat ke Yogyakarta pada 19-22 Oktober yang diikuti oleh 60 peserta. Pemenang Platinum diberikan kesempatan pergi ke Malang, yang berangkat pada 22-26 Oktober dan diikuti oleh 56 peserta.

Alhamdulillah semua kegiatan telah terlaksana dan peserta

Celoteh Pagi

kembali dengan sehat juga selamat. Berbagai rangkaian acara yang padat telah diikuti dan tetap semangat menikmatinya. Melihat dari foto dan video yang dishare melalui grup whatsapp, peserta kelihatannya menikmati perjalanan bersama rekan-rekan contact center. Selain itu, banyak cerita yang dialami mereka selama kunjungan kali ini. Mereka tidak hanya mendapatkan pengalaman baru, mereka juga bisa mendapatkan rekan atau kenalan baru. Jika selama ini mereka berkompetisi, bersaing bersama, kali ini mereka bisa akrab dalam berbagai suasana kebersamaan.

Perjalanan wisata dalam negeri kelihatannya juga tidak kalah dengan perjalanan keluar negeri, sekaligus menumbuhkan pariwisata daerah. Keberangkatan 300 pemenang mungkin hanya kecil perannya bagi ekonomi dan pariwisata daerah, tetapi kita telah berkontribusi bagi promosi daerah. Kita bisa menyebarkan bahwa suatu tempat menarik dan akan menjadi bahan referensi bagi banyak orang yang menjadi kenalan kita pada media sosial.

Upaya ICCA ini merupakan salah satu bentuk untuk terus memberikan program yang memotivasi pekerja contact center. Berharap mereka kembali ke contact center masing-masing dengan membawa kenangan menyenangkan, sekaligus bisa mendapatkan rekan baru untuk saling berbagi pengalaman dalam mengembangkan contact center. Bagi yang sudah berangkat benchmarking kali ini, bagaimana pengalaman Anda?

Terima kasih atas kebersamaan selama perjalanan. Jika masih kurang, tunggu edisi perjalanan selanjutnya.



Survei Bukan Sekedar Angka

29 November 2022

Berbagai upaya dilakukan untuk mengembangkan peranan sebuah contact center. Tentunya sebagai sumber daya organisasi, contact center perlu memastikan bahwa hasil kinerjanya dapat dimanfaatkan oleh semua unit kerja dalam organisasi. Pelayanan pelanggan menjadi kepentingan semua pihak dan berhubungan terhadap kualitas pelayanan pelanggan. Ada contact center yang fokus pada penanganan permasalahan pelanggan, melakukan eskalasi, koordinasi dengan unit-unit terkait untuk menyelesaikan berbagai permintaan pelanggan. Tentunya, efektivitas penanganan dan efisiensi kerja menjadi fokus utama untuk bagian operasional.

Dengan fokus pada pelanggan, maka data pelanggan menjadi penting, analisis kebutuhan pelanggan, kepuasan pelanggan dan relationship dengan pelanggan menjadi sangat penting. Contact center akan mewakili kepentingan pelanggan terhadap berbagai kegiatan perusahaan, memperhatikan produk yang akan dijual, serta memperhatikan dari proses penjualan sampai dengan mekanisme purna jual. Begitu juga contact center akan menggunakan data pelanggan untuk secara proaktif menjalin *relationship*, meningkatkan *customer experience*, loyalitas, dan *engagement*.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mendapatkan masukan dari pelanggan adalah melakukan survei kepuasan pelanggan. Ada berbagai cara pendekatan yang dilakukan dalam melakukan survei,

Celoteh Pagi

salah satunya menggunakan metode yang dikeluarkan pemerintah melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yang secara khusus ditujukan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat atau Publik Terhadap Unit Pelayanan Informasi Publik di Instansi Pemerintah.

Bagi lembaga atau badan publik, melalui survei akan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, sehingga dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan, termasuk contact center. Begitu juga akan mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengetahui tingkat harapan masyarakat dan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan mengetahui hal-hal yang menjadi prioritas.

Pengukuran survei kepuasan masyarakat berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 tahun 2017 menggunakan skala 0 - 100, dengan angka 0 adalah nilai terendah dan angka 100 adalah angka tertinggi. Selain metode tersebut pengukuran survei kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan menggunakan standar internasional yaitu CSAT (*customer satisfaction*) dan CSI (*customer satisfaction index*). Pengukuran CSAT menggunakan jangkauan angka dalam persentase 0% - 100%, sedangkan CSI menggunakan skala 1 - 5, dengan nilai terendah 1 dan nilai tertinggi 5. Selain itu ada metode yang dapat digunakan, yaitu NPS atau Net Promoter Score, yang memberikan skala penilaian dari 0 - 10, yang kemudian dikonversi menjadi *Promoters*, *Passives*, dan *Detractors*.

Namun, survei tidak hanya menghasilkan angka kepuasan, karena tujuan akhirnya adalah mendapatkan sesuatu untuk pengembangan dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara luas. Ketidakpuasan pelanggan dari hasil survei harus ditindaklanjuti dan menjadi prioritas perbaikan secara berkelanjutan. Ada juga yang menjadikan kegiatan survei sebagai bagian dari mekanisme penanganan keluhan pelanggan, sehingga menjadi siklus dalam pelayanan.

Celoteh Pagi

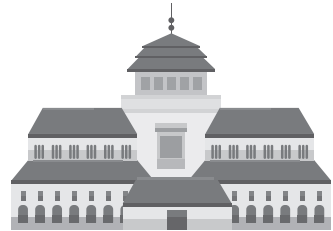
Tentunya kegiatan survei kepuasan pelanggan merupakan kegiatan rutin untuk memberikan setiap pelanggan kesempatan memberikan masukan. Namun, tidak semua contact center melakukannya, ada yang hanya sebulan sekali, ada yang setahun sekali, bahkan ada yang belum pernah. Nah, bagi yang belum pernah, sekarang saatnya anda mulai melakukan survei kepuasan pelanggan. Jadikan kebiasaan untuk mendengar kebutuhan pelanggan dan nikmati proses untuk melakukan perbaikan.



Serba-Serbi Perjalanan

5 Desember 2022

Setelah sekian lama tidak mengunjungi Kota Bandung, akhirnya Sabtu kemarin menyempatkan untuk kembali ke sana. Kali ini menyempatkan waktu berdua dengan istri, kebetulan ada undangan untuk menjadi pembicara pada salah satu perusahaan. Setelah mempersiapkan materi presentasi, kami berangkat pagi-pagi supaya bisa tiba sesuai jadwal yang diberikan panitia.



Tentunya baterai mobil sudah diisi semalam, jadinya lega dengan daya baterai yang 100% terisi penuh. Berdasarkan data pada Google Maps, perjalanan ke lokasi di salah satu hotel di Bandung akan menempuh kurang lebih 2,5 jam. Kelihatannya tidak ada tanda-tanda jalur akan merah di ruas jalan yang akan dilalui, jadinya agak lega dan bisa santai dalam perjalanan.

Menyetir sendiri dan ditemani obrolan santai istri, jadinya bisa tetap terjaga selama perjalanan. Padahal semalam baru pulang jam 21:00 WIB setelah mengisi salah satu presentasi. Banyak hal yang diceritakan, sambil memberikan komentar terhadap berbagai perubahan yang terlihat. Dengan mengambil ruas tol layang ke arah Karawang kondisinya cukup lancar. Namun, setelah keluar tol layang mulai ada tanda-tanda kemacetan. Hal ini diatur oleh petugas dengan pengalihan jalur *contra-flow*.

Berhubung lalu lintas cukup padat, rasanya perlu istirahat dan mulailah mencari melalui Google Maps rest area terdekat. Ternyata *rest area*

Celoteh Pagi

terdekat cukup ramai, maka kami putuskan untuk melanjutkan perjalanan dan berharap masih ada rest area selanjutnya. Lokasi terdekat selanjutnya adalah KM 88 dan sepertinya tidak ada pilihan lain. Tempatnya cukup ramai, utamanya yang singgah untuk ke toilet. Lokasi *rest area* ini juga ada masjid yang dibangun salah satu bank syariah. Namanya tertulis besar pada masjid tersebut, sepertinya pilihan yang tepat untuk menggunakan dana promosinya untuk membangun masjid.

Berhubung kurang diarahkan, maka antrean untuk toilet cukup panjang. Padahal ada toilet yang cukup besar yang disediakan pada *rest area* tersebut. Jika diarahkan, maka pengendara bisa langsung menempati ruang parkir yang tersedia pada bagian belakang. Inilah pentingnya komunikasi atau papan petunjuk sehingga pelanggan mudah mendapatkan pelayanan tanpa perlu bertanya.

Tempatnya lumayan ramai, seakan pengunjung tempat wisata. Tampak beberapa pelanggan menikmati sarapan dengan berbagai macam makanan yang tersedia. Akhirnya kami juga ikutan, tetapi yang dipilih justru salah satu toko swalayan. Kami memilih makanan siap santap, termasuk roti dan membeli minuman. Makanan dibawa ke mobil dan melanjutkan perjalanan.

Tampaknya perjalanan masih butuh lebih dari satu jam ke arah Bandung. Nah, tampaknya sudah mulai ada ruas jalan yang berwarna merah, artinya jalur tersebut padat. Berdasarkan Google Maps, diperkirakan akan tiba jam 10 pagi. Kami rasa waktunya masih cukup untuk sampai lokasi sehingga perjalanan agak santai. Dengan bantuan Google Maps, kami diarahkan untuk menggunakan jalur pintas menuju Jalan Setiabudi yang padat.

Sampai lokasi daya baterai kendaraan masih tersisa 50%, sepertinya cukup untuk kembali ke Jakarta. Namun, kami memilih untuk mengisi ulang, supaya aman dan tidak khawatir selama perjalanan. Beruntungnya di lokasi hotel ada fasilitas pengisi daya listrik. Nah, sambil menunggu kegiatan presentasi, saya titipkan kendaraan untuk diisi ulang baterainya. Butuh waktu kurang lebih 4 jam untuk isi ulang sampai 100% lagi, wah

Celoteh Pagi

cukup lama dibandingkan yang di rumah. Tentunya waktunya cukup karena presentasi akan dilaksanakan pukul 13:00 WIB dan kemungkinan selesai pukul 16:00 WIB.

Selesai presentasi, waktunya balik ke Jakarta. Tentunya mobil sudah terisi penuh dan siap digunakan. Perjalanan balik tidak kalah kemacetannya, antrean panjang kendaraan melalui jalur Jalan Setiabudi Bandung. Yang patut disyukuri dengan kemacetan tersebut adalah seakan kondisi ekonomi masyarakat kembali normal. Banyak yang mampu membeli kendaraan, banyak yang mampu melakukan perjalanan, ada pergerakan yang bisa menggerakkan ekonomi masyarakat.

Ditemani hujan selama perjalanan dari Bandung ke Jakarta, menyempatkan mampir salat di *rest area* favorit, yaitu KM 62. Rasanya setiap kali perjalanan ke Bandung atau Semarang selalu singgah di tempat ini. Tempatnya sebenarnya kurang begitu bagus, hanya karena lokasinya lebih pas. Rasanya kalau sudah berbelok dan ketemu jalur Cikampek - Jakarta, *rest area* ini yang paling pertama. Jadinya kami mampir salat Maghrib, serta rencananya cari makanan dan oleh-oleh. Setelah salat, kami mencari makanan dan sepertinya tidak ada yang sesuai dengan selera, jadinya hanya beli oleh-oleh dan makanan yang bisa disantap di kendaraan.

Alhamdulillah diberikan kesehatan dan keselamatan sehingga bisa bercerita mengenai perjalanan singkat ke Bandung. Perjalanan merupakan sebuah proses untuk mencapai tujuan, kemacetan yang dihadapi adalah tantangan, adanya Google Maps menjadi teknologi yang bermanfaat. Adanya kebutuhan untuk ke toilet atau makan merupakan bagian dari proses yang harusnya dapat dinikmati.

Tak lupa dengan siapa perjalanan dilakukan memberikan makna tersendiri. Sesuai tujuan perjalanan ini untuk memberikan ilmu yang bermanfaat bagi orang lain. Berharap tentunya materi presentasi saya bisa diterapkan dan menjadi berkah buat semua.

Sepak Bola Kelas Dunia

6 Desember 2022

Menyaksikan sepak bola dalam kemasan teknologi digital memang lebih jernih gambarnya. Berhubung sengaja tidur, bukan ketiduran, setiap pagi saya menyempatkan diri untuk menonton siaran ulang sepak bola. Maklum mata ini tidak bisa diajak kerjasama untuk begadang. Jadinya menggunakan salah satu aplikasi digital dan menikmati satu per satu siaran ulang pertandingan yang menarik.



Ada beberapa pertandingan yang hanya melihat cuplikannya. Walaupun hanya liputan sekitar 8 menit, sudah cukup mendapatkan tontonan menarik. Menyaksikan gol-gol indah yang dilakukan oleh pemain-pemain yang sangat terampil. Sejauh ini belum ada gol yang kontroversial, hampir semuanya berjalan dengan keahlian dari pemain bola.

Tentunya dalam sepak bola juga sering terjadi kejutan-kejutan yang tidak diprediksi. Seperti pada saat Arab Saudi bisa mengalahkan Argentina, begitu juga Jepang mampu mengalahkan Jerman dan Spanyol, serta Korea mengalahkan Portugal. Selain itu ada Marocco yang tampil tanpa kekalahan dan berharap Marocco bisa tampil dalam babak perempat final, supaya tidak didominasi oleh Eropa dan Amerika Latin.

Menyaksikan sepak bola dengan *skill* yang tinggi, hampir tidak ada pelanggaran yang mengganggu jalannya pertandingan. Semua cukup terkendali, begitu juga penontonnya. Berharap sampai selesai lomba memberikan tontonan yang menarik, sekaligus mencapai harapan bahwa sepak bola menyatukan dunia. Berbagai suku bangsa dan warna kulit menyatu larut dalam tontonan yang seru. Ada yang kalah, tetapi mereka tetap saling menghargai, bersalaman, dan memberikan semangat.

Celoteh Pagi

Dengan kehadiran teknologi, tampaknya berbagai detail pelanggaran dapat terdeteksi. Dengan kamera yang terpasang di berbagai sudut menjaga wasit untuk tetap menjadi hakim yang baik. Tontonan yang menarik juga lahir dari kamera TV yang mampu memberikan gambar *high resolution*. Rasanya mata dimanjakan dengan gambar-gambar yang cukup detail, bahkan siaran ulang dan liputannya juga dikemas dengan menarik. Suatu pengelolaan lomba yang tentunya membutuhkan keterlibatan berbagai pihak dan investasi yang tidak sedikit. Saya yakin sejauh ini, Qatar dan FIFA telah melakukan tugasnya dengan baik.

Siapa yang akan menang dan menjadi juara dunia 2022? Melihat Jepang, Arab Saudi, Korea, dan juga Australia kalah rasanya belum saatnya wakil Asia-Australia bisa menjadi juara. Walaupun pada pertandingan Jepang vs Kroasia, sempat melihat Jepang unggul babak awal dan akhirnya kalah adu penalti dengan Kroasia. Dalam beberapa pertandingan tampaknya wakil Eropa dengan Inggris, Belanda dan Prancis bisa menampilkan keunggulan mereka. Begitu juga wakil Amerika, seperti Brazil dan Argentina mampu memberikan tontonan yang menarik.

Cukup menarik melihat pertandingan Korea vs Brasil. Walaupun Korea dibantai Brazil dengan 4-1, mereka tetap semangat dalam bertanding sampai akhir. Korea tidak patah semangat bertanding dan terus berupaya mengejar ketertinggalan. Begitu juga Brazil, walaupun sudah unggul 4-0, namun tetap cantik dalam menyerang. Begitulah mereka semua bertanding tidak hanya menyelesaikan suatu lomba, tetapi mereka juga melihat peluang untuk menampilkan sesuatu yang menarik sehingga bisa terpilih oleh klub-klub atas kompetensi pemain.

Satu lagi yang menarik adalah pemain-pemain muda yang memperlihatkan keahlian mereka. Regenerasi yang sangat baik dari dunia sepak bola. Dengan kehadiran pemain muda, kita masih bisa berharap bahwa masih akan menyaksikan tontonan sepak bola pada piala dunia berikutnya.

Selamat menyaksikan sisa pertandingan sampai babak final dan terpilih sebagai tim terbaik. Jangan kecewa jika tim pilihan Anda kalah, semoga

Celoteh Pagi

mereka tetap menampilkan permainan yang menarik. Dalam pelayanan kelas dunia yang ditampilkan tuan rumah Qatar dan juga dari layar TV Digital. Tetap jaga kesehatan, jika tidak bisa begadang, cukup tonton cuplikan atau siaran ulangnya.



Regenerasi Pemenang

13 Desember 2022

Jika Anda pernah membuka aplikasi mobile Si ICCA, maka Anda akan menemukan daftar nama-nama pemenang individu. Mereka adalah rekan-rekan contact center yang telah menorehkan prestasi dari tahun 2007 sampai dengan 2022. Ada lebih dari 1000 nama pemenang yang telah meraih prestasi dan mungkin salah satunya adalah anda sendiri.

Berbagai upaya telah dilakukan untuk mendorong lebih banyak karyawan contact center meraih prestasi dalam ajang The Best Contact Center Indonesia. Salah satunya adalah dengan memberikan batasan kepesertaan. Setiap pemenang individu tidak diperkenankan untuk mengikuti kategori yang sama. Untuk itu peserta yang pernah menjadi pemenang akan bertanding pada kategori lain, tentunya sesuai dengan jabatannya. Jika pemenang ingin bertanding dengan kategori yang sama, masih diberikan kesempatan untuk bertanding dengan sesama peserta yang pernah menjadi pemenang. Tentunya tantangannya akan lebih besar, karena bertanding dengan peserta yang lebih berpengalaman.

Salah satu tantangan bagi manajemen contact center pada saat akan mengikuti ajang The Best Contact Center Indonesia adalah menemukan kandidat peserta yang memiliki kompetensi yang memadai. Peserta harus mempunyai pengetahuan yang cukup mengenai bidang tugasnya, punya kemampuan presentasi, percaya diri tampil depan kamera, serta bisa menjawab pertanyaan-pertanyaan secara spontan. Mencari kandidat seperti ini tentunya tidaklah mudah, perlu perhatian secara khusus dari manajemen.

Bagi perusahaan yang mempunyai karyawan banyak mungkin tidak akan

Celoteh Pagi

menjadi masalah. Pembatasan yang dilakukan panitia menyebabkan mereka bisa mencari kandidat lainnya. Mereka bisa menerapkan seleksi dengan ketat, peserta yang berprestasi dalam pelayanan bisa dipromosikan untuk mengikuti ajang The Best CCI berikutnya. Dengan pelaksanaan kegiatan secara tahunan, maka ada waktu 1 tahun untuk mempersiapkan seseorang menjadi peserta The Best CCI. Walaupun pada kenyataannya banyak perusahaan yang melakukan secara dadakan, sesuai target yang ditetapkan manajemen.

Nah, bagi yang mempunyai karyawan terbatas. Tentunya akan menjadi tantangan, karena jika sudah menang, peserta tersebut tidak bisa ikut lagi pada kategori yang sama. Meraih kemenangan pada periode sebelumnya tentunya akan memberikan kebanggaan tersendiri, tetapi sekaligus berarti peserta yang akan diikuti semakin terbatas. Mereka akan kerepotan untuk mencari kandidat yang sesuai dengan posisi yang akan dilombakan. Untuk itu seleksi karyawan baru juga menjadi perhatian, supaya mereka bisa diikuti lomba.

Sebagai antisipasi terhadap perusahaan yang membajak pemenang dari perusahaan lain. Untuk itu panitia akan menghitung pengalaman menjadi pemenang. Jadi, pemenang tersebut tidak boleh mengikuti kategori yang sama, karena sudah menang, walaupun mewakili perusahaan yang berbeda. Hal ini yang terus dijaga oleh panitia ICCA, sehingga ajang lomba ini tidak hanya melahirkan pemenang, tetapi juga melahirkan generasi baru yang layak melanjutkan manajemen operasional contact center.

Tak lupa ICCA juga secara rutin mengundang pemenang untuk berbagi pengalaman dalam Winner Sharing dan Expert Class. Pemenang bisa melatih diri untuk tampil, sekaligus membagi pengalaman mereka dan membuktikan bahwa mereka memang layak menjadi pemenang. Ini juga menjadi ajang pembuktian bahwa dewan juri tidak asal memilih pemenang, mereka mampu membagikan prestasi mereka bagi orang lain.

Berharap bahwa semua upaya yang dilakukan ICCA, akan terus

Celoteh Pagi

memberikan motivasi lahirnya karyawan-karyawan contact center yang berprestasi. Sekaligus hal ini juga mendorong secara kreatif untuk pengembangan sumber daya manusia pada contact center masing-masing perusahaan. Dengan generasi berprestasi diharapkan bisa mendorong pelayanan contact center yang berkualitas, sekaligus mendorong pelayanan pelanggan atau masyarakat yang lebih baik.

Semangat yang sedang merencanakan untuk mengikuti lomba The Best Contact Center Indonesia 2023. Persiapkan tim anda yang terbaik, semoga kita tetap menemukan karyawan-karyawan yang kreatif dan berprestasi.



Dinamika Target Pelayanan

26 Desember 2022



Sebelum kita evaluasi target yang pernah kita susun. Syukur Alhamdulillah, jika target Anda sudah tercapai. Namun, mungkin ada target yang belum tercapai atau tidak sesuai ekspektasi. Nah, banyak faktor yang bisa menjadi penyebab kegagalan dalam mencapai suatu target. Yuk, semangat untuk bangkit mencapainya.

Berbagai kondisi yang kita alami selama masa pandemik dan post-pandemik menyebabkan kita cukup berhati-hati dalam menentukan langkah. Begitu juga target yang kita tetapkan, sebagian telah disesuaikan dengan keterbatasan yang kita miliki. Namun, tidak semuanya berjalan dengan lancar, ada saja tantangan yang menghadang. Terkadang kita harus mengatur ulang sumber daya yang kita miliki atau mengubah prioritas kerja.

Contact center sebagai unit kerja pelayanan dan berfungsi untuk mendukung unit kerja lainnya, tentunya perubahan arah prioritas bisnis akan berpengaruh secara tidak langsung pada operasional contact center. Bisa berupa penghematan biaya operasional pelayanan dengan pengurangan tenaga kerja atau bisa juga perubahan pola kerja dengan pelayanan swalayan. Selain contact center yang lebih fokus pada penghematan biaya, ada juga yang lebih mementingkan peningkatan jumlah pelanggan baru. Namun, tak jarang contact center dituntut untuk lebih menghasilkan, melalui berbagai kegiatan transaksi.

Celoteh Pagi

Target bisnis contact center sangat dipengaruhi oleh berbagai program kerja yang dijalankan perusahaan. Pada saat kegiatan tatap muka dikurangi, contact center mengambil alih kegiatan tersebut. Contact center lebih sibuk dengan beragam permintaan dan perubahan-perubahan dilakukan untuk beradaptasi. Namun, pada saat kegiatan tatap muka semakin meningkat, maka ada tantangan untuk mengurangi tenaga kerja contact center.

Pada saat biaya contact center meningkat dengan berbagai kegiatan pelayanan yang dijalankan, kita mulai memahami bahwa ada kebutuhan melakukan dengan layanan swalayan. Namun, tentunya tidak serta merta menyelesaikan masalah, kita harus menentukan upaya yang dapat dilakukan untuk penghematan biaya dan tetap mempertahankan kemampuan contact center memberikan nilai tambah.

Tentunya contact center perlu memiliki langkah strategis dan target yang jelas dalam menentukan arah pelayanan pelanggan. Menjadikan contact center sebagai *voice of customer* sehingga bisa menggali potensi yang dimiliki contact center dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Menjadikannya untuk memahami potensi risiko dan peluang pengembangan dalam membangun hubungan pelanggan. Survei kepuasan pelanggan tidak sekedar mendapatkan angka, tetapi memberikan arah hubungan dengan pelanggan.

Jika Anda menghadapi tantangan dalam mencapai target Anda, jangan ubah targetnya. Sebaiknya ubah dulu strategi atau upaya yang dilakukan untuk mencapai target tersebut. Banyak cara menuju roma, banyak cara untuk mencapai target. Mungkin kita perlu teknologi yang sesuai, tambahan tenaga kerja, atau proses bisnis yang lebih simple. Semangat dalam menjalankan pelayanan contact center Anda di tahun 2023 ini, tetap sehat, dan bahagia.

Kelebihan Energi

29 Desember 2022

Jika kita mengonsumsi sesuatu, maka kita akan mendapatkan tambahan energi. Dengan cadangan energi yang kita punya, memungkinkan kita untuk melaksanakan berbagai aktivitas. Bisa berupa kegiatan fisik atau yang melibatkan otak untuk berpikir. Kita bisa bekerja, berolahraga, jalan-jalan, berdiskusi, atau sekadar menikmati hiburan, dan semua itu membutuhkan energi. Proses tubuh menghasilkan energi dari makanan atau minuman yang kita konsumsi merupakan kejadian yang perlu dijelaskan secara ilmiah.



Namun, kita tidak sedang membahas artikel ilmiah. Jika kita ingin melakukan sesuatu, maka tubuh kita membutuhkan energi. Terkadang semakin banyak kita mengonsumsi sesuatu, maka produksi energi kita pun juga meningkat. Nah, bagaimana cara kita menyalurkan kelebihan energi yang kita punya. Setiap orang bisa mempunyai cara berbeda dalam menyalurkan energinya. Ada yang melakukan pekerjaan berat atau olahraga berat, ada pula yang melakukannya dengan hiburan yang menyenangkan atau cara lainnya. Ada yang menyalurkannya dengan memancing, duduk seharian, dan menunggu ikan memakan umpan. Terlihat asik juga ketika mereka menikmati keseharian dan bisa mendapatkan hasil pancingan.

Selain itu, ada yang menyibukkan diri dengan bermain game beberapa jam, terkadang bisa menghabiskan waktu seharian. Berbagai permainan menarik menantang jari-jemari untuk menyelesaikan permainan dan mengalahkan lawan main atau aplikasi. Menikmati permainan aplikasi tentunya hadir dengan berbagai tantangan yang menarik dan gambar-gambar yang menyejukkan mata. Yang didapatkan, tentunya melepaskan energi yang

Celoteh Pagi

tersimpan, daripada keluyuran tidak jelas. Begitulah, jangan berdebat dengan pemain game, mereka punya sejumlah alasan untuk tetap bermain game.

Jika Anda penggemar otomotif, maka pilihannya mungkin seharian mengotak-atik kendaraan antik Anda. Terkadang tambah accessories sana-sini, membongkar yang tidak perlu dibongkar dan dipasang lagi. Mungkin juga menikmati perjalanan jauh, melintasi jalan tol atau medan yang jalannya menantang. Terkadang memilih jalan yang sulit, padahal ada jalan yang lebih mulus. Ya begitulah, sulit memahaminya. Sedangkan bagi yang suka sepedaan, menempuh perjalanan dari satu kota ke kota lainnya dengan sepeda juga menantang. Bisa juga mencoba balapan dengan rekan kerja. Nah, semua itu kita lakukan untuk menyalurkan energi yang tersimpan dan butuh penyaluran.

Jika kita punya hobi, ada yang menghabiskan sebagian pendapatan kita, tetapi ada juga sekelompok orang tertentu yang menghasilkan uang dari hobi yang digeluti. Ada yang dapat menyalurkan energi untuk menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya, orang lain, dan lingkungannya. Mempunyai hobi yang memungkinkan kita bisa menyalurkan energi untuk sesuatu yang bermanfaat, maka kita bisa menjadikan karya yang lebih berarti.

Jika masih punya kelebihan energi, cobalah gunakan untuk menulis sesuatu, mengajar, membimbing, mendengarkan, melatih, diskusi, belanja, kumpul bareng atau melakukan sesuatu buat orang lain. Selain menyenangkan diri, juga akan bermanfaat bagi orang lain. Menikmati kelebihan energi secara positif akan membantu kita menjadi lebih sehat dan bahagia. Semoga pembaca tulisan ini selalu diberikan kesehatan untuk menjadi bermanfaat.

Penipu Merajalela

30 Desember 2022

Kemarinsaya menerima beberapa pesan dari rekan-rekan yang dihubungi oleh penipu menggunakan foto profil saya. Tentunya ini bentuk perhatian mereka terhadap pesan yang mereka terima. Mereka tidak serta merta percaya pada suatu pesan yang dikirimkan, walaupun dengan profil orang yang mereka kenal. Hal ini menunjukkan kesadaran kita untuk tidak serta merta percaya akan suatu kejadian, kita perlu melakukan klarifikasi lebih dahulu sebelum melanjutkan suatu komunikasi.



Menurut salah satu rekan yang menjadi target korban, menariknya si penipu mencoba melakukan komunikasi via telepon atau *video call* dengan calon korban. Entah bagaimana caranya, mereka bisa menggunakan fasilitas kamera dan menampilkan wajah saya. Artinya si penipu sudah sangat serius mempersiapkan berbagai kondisi dalam menghadapi calon korban. Bahkan, si penipu juga mengenali orang-orang tertentu dengan nama panggilannya. Wah, keren mereka terus belajar meningkatkan kemampuan mereka dalam menipu. Entah, siapa yang menjadi *suhunya*, pengen kenal.

Sepertinya si penipu memilih orang yang dihubungi secara acak dan tersebar di beberapa kota. Gaya bahasa yang digunakan juga mencoba untuk akrab dengan orang yang dituju. Tentunya berbeda dengan gaya bahasa yang sering saya gunakan dalam berkomunikasi. Si penipu juga mencoba menawarkan produk yang selama ini bukan merupakan kegiatan bisnis yang saya lakukan.

Celoteh Pagi

Beberapa bulan yang lalu, sempat ada salah satu rekan yang hampir saja tertipu. Kebetulan mereka menawarkan kendaraan lelang dan rekan tersebut agak percaya dengan tawaran yang diberikan. Seperti biasa mereka menawarkan lelang mobil dengan harga murah melalui balai lelang. Mereka meminta untuk dikirimkan Down Payment, supaya mobil yang diinginkan bisa dikeluarkan. Namun, teman saya kemudian menunda mengirimkan uang dan selanjutnya mencoba menghubungi saya via nomor telepon yang sudah terdaftar. Kami bercakap-cakap dan mengkonfirmasi bahwa hal itu salah satu bentuk penipuan. Akhirnya ia tersadar bahwa ini adalah penipuan.

Sepertinya kegiatan seperti ini sudah berlangsung lama dan sudah banyak korbannya. Jika si penipu tetap melakukan kegiatan ini kepada orang yang lengah, artinya mereka masih bisa menghasilkan dan merasa upayanya masih menguntungkan. Untuk itu diperlukan kesadaran masyarakat untuk memahami bahwa kondisi ini terjadi pada orang-orang yang lengah dan tidak melakukan konfirmasi. Nah, hal ini harus menjadi kesadaran bersama, tidak bisa hanya kesadaran segelintir orang. Pihak yang terkait dan peduli pada pelanggan harus terus menerus mengkomunikasikannya sehingga dapat memberikan edukasi kepada keluarga dan orang-orang sekitar kita.

Pada dasarnya berbagai upaya dilakukan oleh lembaga keuangan, tetapi kelihatannya tidak membuat kegiatan seperti ini berkurang. Bahkan bisa dikatakan bertambah banyak dan merajalela. Kejadian ini juga tidak sekali atau dua kali terhadap nomor contact saya, artinya mereka melakukannya berulang. Jika saya perhatikan pada timeline media sosial, semakin banyak rekan-rekan yang mempublikasikan adanya penipuan dengan menggunakan profil mereka pada nomor telepon tertentu.

Penasaran, entah dari mana mereka memperoleh data-data contact yang saya miliki karena saya juga tidak pernah share nomor contact, tidak pernah jual handphone bekas, atau kondisi lain yang memungkinkan mendapatkan data contact rekan saya. Mungkin kita perlu lebih berhati-hati pada saat berlangganan aplikasi tertentu atau menjual handphone,

Celoteh Pagi

serta kita perlu memperhatikan data-data yang tersimpan dalam hard disk, flashdisk, atau media penyimpanan lainnya.

Jika semua upaya sudah dilakukan, serahkan kepada Yang Mahakuasa, semoga kita terlindung dari berbagai godaan. Semoga diberikan kesehatan dan keselamatan dalam menjalankan aktivitas.

Catatan Akhir Tahun

31 Desember 2022

Waktu terus bergulir, akhirnya tahun 2022 mencapai titik akhirnya. Ya, sudah 365 hari telah dilalui selama tahun 2022, banyak hal yang telah dilakukan dan masih banyak yang belum dilakukan. Setidaknya berharap bahwa semua yang direncanakan sudah tercapai. Jika belum tercapai, jangan khawatir, masih bisa dijadikan target untuk tahun 2023.

Dalam aspek investasi, tahun ini saya telah mencoba beberapa model investasi. Mulai dari investasi dengan risiko tinggi, sampai dengan yang rendah. Ada yang rugi, ada yang belum kelihatan hasilnya, ada yang sudah pasti untung. Begitulah, namanya juga investasi. Mencoba sesuatu yang baru tentunya tidak mudah, termasuk investasi. Setidaknya pernah mengalami dan memahami tantangannya. Ternyata dalam investasi, saya termasuk *risk taker* yang mau menerima kerugian dan siap menerima keuntungan.

Selain investasi secara finansial, saya juga mencoba tantangan baru dengan investasi pendidikan. Melanjutkan pendidikan dengan jurusan yang berbeda, seorang sarjana teknik, yang kemudian menggeluti ekonomi dan akhirnya ingin terjun di dunia pendidikan. Jika selama ini, banyak membawakan pelatihan, maka saatnya belajar mengenai sistem pendidikan yang baik menurut pendidikan formal. Belajar dari jurnal hasil penelitian, buku-buku dengan konsep yang matang dan berbagai diskusi serta tugas. Semua itu menguji materi pembelajaran yang selama ini saya berikan dalam kelas pelatihan. Ada yang sudah bagus, ada yang perlu diperbaiki, untuk itulah kita harus belajar.

Sebagai bagian dari kontribusi terhadap komunitas, syukur Alhamdulillah

Celoteh Pagi

bisa mencapai target pelaksanaan The Best Contact Center Indonesia 2022. Jumlah peserta yang meningkat, kegiatan penghargaan dan juga kegiatan benchmarking yang melibatkan banyak pemenang. Terima kasih buat semua sponsor, peserta, juri, panitia, dan semua yang terlibat. Selamat untuk semua pemenang, jadilah contoh yang baik bagi lingkungan Anda. Semua itu menjadi catatan bersejarah bagi perkembangan contact center di Indonesia. Begitu juga turut berkontribusi terhadap contact center kawasan Asia Pacific dengan terlaksananya CC-APAC Awards. Menjadikan model penghargaan The Best CCI untuk digunakan pada level internasional, sebuah kebanggaan tersendiri.

Dengan sejumlah kesibukan ternyata tidak menyurutkan untuk melakukan lebih banyak. Bahkan masih ingin melakukan sesuatu yang lebih, rasanya waktu selalu ingin diisi untuk menghasilkan karya, termasuk mengisi setiap pagi dengan celoteh pagi. Tahun ini bisa mempublikasikan buku baru dan merevisi buku lama. Menyediakan buku yang dapat digunakan sebagai referensi oleh praktisi contact center di Indonesia. Kumpulan tulisan celoteh pagi juga dipublikasikan dan rencananya tulisan tahun 2022 ini juga akan dirangkum menjadi buku kedua celoteh pagi.

Tentunya tetap menjalankan bisnis sebagai bagian dari Telexindo, memberikan kesempatan kerja bagi ratusan karyawan. Membuka lowongan untuk pekerjaan pada beberapa mitra kerja dengan berbagai posisi. Selain itu, juga mengadakan pelatihan secara berkelanjutan bagi Agent, Team Leader, Quality Assurance, Supervisor, dan juga Manager Contact Center. Menutup akhir 2022, masih diberikan kesempatan untuk memberikan pelatihan dan membantu pengembangan contact center pada beberapa lembaga publik. Semua kesibukan itu menjadi hidup ini lebih bermakna dan lebih berarti.

Dalam penyediaan tenaga kerja, kami terus berinovasi dengan melakukan berbagai terobosan baru. Bersama tim membangun aplikasi, menyusun laporan, mengubah proses rekrutmen, memperbaiki pembekalan, memperbaiki kontrak kerja, serta memperbaiki cara interaksi. Semua itu menjadi catatan bahwa kita harus terus belajar memperbaiki diri.

Celoteh Pagi

Bersyukur bahwa rekan-rekan karyawan Telexindo bisa diajak bermain bersama mengarungi berbagai tantangan, termasuk COVID 19. Ada saatnya kita diam sejenak dan kembali berlari kencang untuk tetap berbagi kesempatan.

Terima kasih atas semua kesempatan yang diberikan. Terima kasih atas dukungannya. Semoga tetap sehat dalam menjalankan segala aktivitas. Sambil menunggu terbitnya matahari pagi 2023 dengan celoteh pagi saya. Silakan menyusun resolusi anda tahun depan.

Penulis

Tentang Penulis

Andi Anugrah merupakan konsultan yang berfokus pada pengembangan solusi contact center dan CRM bagi perusahaan, organisasi dan pemerintah. Merupakan tenaga terlatih dan praktisi berpengalaman, khususnya perencanaan dan pengembangan teknologi serta manajemen contact center, analisis kinerja contact center, perencanaan bisnis center, operasional contact center inbound dan outbound. Dalam karirnya telah melakukan berbagai training dan workshop menyangkut contact center serta terlibat dalam berbagai perencanaan dan pengembangan proyek contact center.



Menjadi salah satu inisiator pembentukan Indonesia Contact Center Association (ICCA) pada tahun 2003, dan menjabat sebagai Ketua ICCA sejak tahun 2006. Andi Anugrah juga menjadi bagian dalam pembentukan Asia Pacific Contact Center Association Leaders pada tahun 2007, serta dipercaya sebagai Ketua periode 2014-2016. Banyak memberikan kontribusi bagi pengembangan dan memasyarakatkan call center atau contact center di Indonesia. Mendukung upaya ICCA dengan berperan secara aktif sebagai pembicara pada berbagai seminar mengenai contact center, tenaga pelatihan pada berbagai workshop, penulis buku dan kolom majalah.

Merupakan lulusan Magister Management dari IPWIJA, dengan pengkhususan pada Marketing Management serta memperoleh gelar kesarjanaan dari Universitas Hasanuddin, jurusan Teknik Telekomunikasi dan Elektronika. Selain itu, juga mendapatkan sertifikasi profesi sebagai Design Specialist Contact Center dan CRM.

Memulai karir sejak tahun 1993, kebanyakan dihabiskan pada industri

Celoteh Pagi

Perbankan, Telekomunikasi dan Teknologi Informasi. Dalam beberapa tahun terakhir, banyak terlibat pada proyek- proyek pengembangan contact center di Indonesia dan Asean, meliputi pengembangan aplikasi contact center, pengembangan teknologi dan infrastruktur khususnya pada industri perbankan dan finansial.

GLOSARIUM

Celoteh Pagi^{#2}

Setiap pagi, saya membiasakan diri menuliskan sesuatu yang sedang dipikirkan. Topiknya dipilih secara acak, sesuai yang dipikirkan pada saat pagi menjelang. Tentunya menyenangkan bisa menuangkan berbagai pemikiran, pengalaman dan imajinasi. Berharap bahwa setiap cerita menjadi sesuatu yang bermakna bagi orang lain.

Untuk itu #celotehpagi dibagikan kepada banyak pembaca melalui berbagai media, termasuk whatsapp group, website, dan media sosial. Setelah banyak tulisan yang dipublikasikan, rasanya menarik jika dibuatkan dalam sebuah buku. Tulisan dikelompokkan menjadi beberapa bagian, yaitu mengenai makanan, kehidupan, keluarga, lingkungan, pelanggan, pekerjaan, bisnis, kompetisi, teknologi dan kompetensi.



telexindo

www.telexindo.com

