



Oleh:
Handoko Wignjowargo
 Managing Partner MAESTRO Consulting-Coaching-Sharing
 Mahasiswa Program Doktorat bidang Strategic
 Management FE UI.
Guest Lecturer Program Pascasarjana di sejumlah
 universitas.
 email: handoko@wignjowargo.com

Ubah Ancaman Jadi Peluang

Tidak terasa sudah setahun saya tidak menjabat lagi sebagai Sekjen DPP AREBI. Meskipun demikian, saya masih tetap berhubungan dekat dengan para broker, baik di *level* pemilik maupun di *marketing level* di sejumlah kota besar, khususnya mereka- yang termasuk kalangan senior. Dalam sejumlah aktivitas AREBI pun saya masih kerap menghadiri, bahkan berpartisipasi penuh.

Awal tahun 2007 saya sempat bertemu sejumlah pelaku bisnis ini di Jakarta. Beberapa saat mereka datang ke rumah duka untuk melayat Ibu Mertua saya yang berpulang akhir tahun lalu. Sebagian lagi, saat saya berkunjung ke Surabaya untuk satu acara, tidak lama setelah Ibu Mertua saya dimakamkan.

Seakan telah bersepakat satu sama

lain, mereka mengajukan pertanyaan, apa pendapat saya tentang bisnis broker properti di tahun 2007. Terus terang saya belum menyiapkan jawaban secara khusus dan tersistematisasi saat itu. Karena memang saya belum sempat menyiapkan seperti yang biasa dilakukan selama ini.

Saya hanya bisa menekankan bahwa untuk bisa tetap hidup di tahun ini adalah jika para pelaku mau menyadari masalah-masalah yang terjadi di bisnis ini serta dengan segenap tenaga dan bersama-sama saling mendukung untuk melakukan perubahan-perubahan signifikan, sehingga industri broker properti dapat lebih sehat dibandingkan dengan masa sebelumnya.

Beberapa masalah yang ada, antara lain:

Andalkan perang komisi. Ini banyak dilakukan dan nyaris menjadi andalan para pelaku bisnis ini. Saya

rasa semua pelaku bisnis ini sadar-sadar-sadarnya bahwa perang komisi hanya akan membawa para pelaku bisnis tidak akan menuju *race to the bottom* bukan *race to the top*, di mana paling-paling akan terjadi *last man standing*.

Norma tidak penting. Perilaku ini banyak dilakukan para broker dengan tidak mempedulikan pemain lain. Perilaku mementingkan diri sendiri akan menyebar menjadi mementingkan diri sendiri-sendiri yang pada akhirnya bisa menghancurkan industri ini. Tidak ada norma yang dihormati dan dijadikan acuan dalam berperilaku.

Consumer diperlakukan sebagai angka. Memperlakukan konsumen semata-mata berdasarkan berapa jumlah nilai uang yang akan dihasilkan, membuat para broker tidak memberikan pelayanan sepantasnya. Hal ini berakibat konsumen tidak puas meng-

gunakan jasa broker properti, dan dampaknya menyebar ke semua pelaku bisnis.

Asal terjadi transaksi. Pola berpikir jangka pendek yang mengutamakan asal terjadi transaksi membuat sejumlah pemain di bisnis ini hanya semata demi menghasilkan transaksi dan menghalalkan segala cara. Tidak berpikir untuk jangka yang lebih panjang apalagi untuk membangun reputasi.

Mau menang sendiri. Banyak para pelaku bisnis ini melakukannya karena kurang kesadaran bahwa esensi bisnis ini adalah kerjasama dalam bentuk jaringan yang saling mendukung. Menang sendiri hanya akan menghasilkan kemenangan berjangka pendek semata.

Ambisi tanpa kompetensi. Banyak pelaku bisnis ini yang mempunyai ambisi besar, biasanya ingin menjadi kaya raya dalam waktu singkat, bila mungkin. Tetapi mereka lupa bahwa tidak ada kenikmatan yang datang dengan mudah, tanpa kompetensi justru akan sulit mencapai ambisi. Mengikuti pendidikan dan pelatihan tidak dijadikan hal penting.

No professionalism. Menjadikan bisnis ini semata-mata sebagai alat untuk mencari uang tanpa menganggap bahwa menjadi broker adalah sebuah profesi terhormat yang harus dijalankan secara profesional. Kebang-

gaan akan profesi yang tidak ada itulah, antara lain yang menjadi penyebab perilaku tidak profesional.

Terus, perubahan apa yang harus dilakukan, simak berikut ini:

Perang layanan dengan komisi standar sebagai pengganti perang komisi. Dengan komisi yang sudah disepakati bersama, masing-masing broker akan berusaha untuk melakukan layanan sebaik mungkin agar jasa mereka digunakan oleh konsumen. Tidak hanya broker, konsumen pun akan dipuaskan.

Etika dijunjung tinggi sebagai pengganti anggapan norma tidak penting. Apabila masing-masing memahami dan menjalankan etika dengan baik, maka para pelaku akan bisa lebih fokus mengembangkan bisnisnya, dibandingkan tanpa ada penegakan etika yang berakibat sarat konflik yang menghabiskan waktu dan tenaga.

Layani konsumen sebagai pribadi sebagai pengganti *consumer* sebagai angka. Dengan memperlakukan konsumen sebagai pribadi maka hubungan yang saling menguntungkan akan tercipta dan kesempatan lain akan lebih terbuka. Sebagai tambahan, konsumen akan lebih mengapresiasi jasa broker.

Ubah pola pikir menjadi jangka panjang daripada asal terjadi transaksi. Bisnis ini akan menguntungkan apabila terjadi *repeat buying* juga sistem *referral*. Dengan berpikir dalam kerangka jangka panjang maka para broker sudah melakukan investasi yang dapat dituai di masa yang akan datang.

Ajak teman menang bersama sebagai pengganti mau menang sendiri. Bagaimanapun bisnis ini bisa berkembang apabila masing-masing pihak berpikir dalam konteks *win-win*, baik antara sesama broker maupun antara broker dengan konsumen. Apabila semua *win* atau "menang", maka industri menjadi sehat, bahkan dapat bertumbuh.

No gain without pain harus menjadi prinsip hidup dibanding sekadar mempunyai ambisi tanpa kompetensi. Terus menerus meningkatkan

Dengan memperlakukan konsumen sebagai pribadi maka hubungan yang saling menguntungkan akan tercipta.

kompetensi kian menjadi tuntutan di dunia yang dapat berubah dengan sangat cepat ini. Pendidikan dan pelatihan dengan standar minimal tertentu harus dimiliki dan terus menerus ditingkatkan.

Go professional sebagai pengganti *no professionalism*. Menekuni bisnis ini sebagai profesi semata saja belum tentu jadi jaminan untuk sukses, apalagi bila profesionalisme tidak dijunjung tinggi. Menjadi profesional adalah syarat wajib biarpun bukan syarat cukup.

Kalau Anda perhatikan dengan seksama, setiap kalimat pada tujuh uraian masalah dimulai dengan huruf A, N, C, A, M, A, dan N, sementara pada tujuh usulan perubahan dimulai dengan huruf pertama P, E, L, U, A, N, dan G. Tentu saja maksud saya adalah apabila kita mau melakukan perubahan maka ANCAMAN bisa jadi PELUANG.

Waktu konsep mengubah ANCAMAN menjadi PELUANG ini saya ceritakan kepada salah seorang teman yang bergerak di bisnis ini, komentarnya agak sinis, "Kok normatif sekali sih!" Saya balik bertanya seraya tersenyum, "Selama ini sudah dilakukan atau belum?" Dia terdiam sebentar, lalu menggelengkan kepala, kali ini sambil meringis! ■

Perang komisi hanya akan membawa para pelaku bisnis tidak akan menuju *race to the bottom* bukan *race to the top*.