

Benchmarking

Belum lama saya ke Yogya dan melewati satu kawasan yang membawa saya ke masa tiga puluh tahun yang lalu. Sebuah kawasan yang asri tidak jauh dari Kali Gajah Wong dan dekat dengan rumah sang Maestro pelukis Affandi. Masih segar di ingatan saya bagaimana 'setiap sudut menyapaku bersahabat' seakan lirik lagu berjudul Yogyakarta yang dinyanyikan oleh KLA Project. Bahkan saya seakan masih bisa merasakan bau tanah yang tersiram air hujan karena di lingkungan itu, kala itu, jalan-jalannya masih dari tanah berdebu.

Di sebuah rumah berlantai dua saya tinggal bersama puluhan teman sekolah saya. Kami indekos, demikian istilah yang lazim dipergunakan. Kebetulan karena SMA saya khusus pria, maka sekitar 30-an orang yang indekos di sana semuanya adalah pria. Dan teman-teman satu masa di rumah itu sangat patut dibanggakan, sejumlah orang menjadi pimpinan di perusahaan ternama, sebagian menjadi profesional, sebagian lagi pebisnis tangguh, bahkan salah satu diantaranya pemilik jaringan skin clinic ternama dan tersebar di negeri ini.

Kami harus berjuang keras untuk sekedar bisa naik kelas karena standard yang dipergunakan oleh sekolah sangat tinggi dan teman-teman sekolah yang merupakan orang-orang pilihan dari berbagai daerah di Indonesia. Diantara orang-orang di kos itu yang belajar ekstra hingga dini hari, saya menemukan salah satu diantara kami belajar dengan sangat santai tetapi mencapai hasil yang bagus dan ini membuat saya penasaran.

Pada awalnya saya berpikir bahwa dia jenius, oleh karena itu dia tidak harus belajar sekeras kami untuk bisa mencapai hasil yang dicapainya. Tetapi pikiran bahwa hasil yang dicapainya semata karena dia jenius tersebut kemudian berubah saat saya secara khusus mempelajari hasil yang dicapainya dengan proses belajar yang dilakukannya untuk mencapai hasil tersebut.

Apa yang dilakukan oleh teman saya ini adalah belajar 2 jam sehari secara rutin dari jam 7 hingga jam 9 malam. Sebelum topik tertentu diajarkan di kelas dia membaca buku teks-nya semalam sebelumnya, dengan demikian di kelas dia sudah memahami sebagian yang diajarkan sehingga dia tinggal melakukan klarifikasi dengan guru bila ada hal yang belum jelas. Malam hari setelah pelajaran diberikan dia membaca ulang untuk memperkuat pemahaman.

Kalau kebanyakan dari kami harus lembur sampai dini hari karena hal-hal yang bersifat penting dan mendesak, maka dia tidak perlu melakukannya karena hal-hal yang penting sudah dilakukannya secara rutin sehingga nyaris tidak ada kata mendesak. Di saat kami harus menyeduh kopi untuk melawan kantuk karena belum selesai belajar dia sudah bisa tidur. Di saat kami mengerjakan soal-soal test atau ujian dengan terkantuk-kantuk, dia mengerjakannya dengan konsentrasi penuh karena badan dan pikiran segar bugar.

Apa yang saya lakukan kemudian adalah saya melakukan perubahan dalam proses belajar saya. Kalau sebelumnya saya belajar dalam keadaan penting dan mendesak, saya berubah menjadi rutin. Saya memang membutuhkan waktu yang lebih lama dari teman saya itu untuk mencapai hasil yang saya bisa raih karena ternyata dia memang jenius. Tetapi dengan melakukan perubahan dalam proses maka tanpa harus lembur hingga dini hari saya bisa mencapai hasil yang bahkan lebih baik dibanding sebelumnya.

Dua belas tahun kemudian ketika saya mengambil gelar MBA di USA saya tersadarkan apa yang saya lakukan itu sebagai apa yang disebut benchmarking. Saya mempelajari teman saya dari sisi hasil dan prosesnya sehingga saya bisa melakukan perubahan menuju kemajuan. Dan dari yang saya pelajari, melakukan benchmarking di dalam bisnis bersifat wajib jika suatu organisasi bisnis ingin memiliki keunggulan bersaing dan ingin sukses berkesinambungan untuk jangka waktu yang panjang.

Kalau kita ketik kata benchmarking di www.amazon.com maka kita akan menemukan setidaknya 2409 buku yang membahas tentang itu. Apalagi kalau kita mencarinya di Google, setidaknya ada 12.500.000 pembahasan tentang benchmarking. Ada banyak sekali uraian tentang benchmarking. Konon istilah benchmarking dipergunakan oleh para pembuat sepatu di jaman dulu yaitu untuk mengukur kaki orang saat akan dibuatkan sepatu, Pembuat sepatu itu menempatkan kaki seseorang di'bench' (bangku) dan 'mark' (menandai)-nya untuk membuat patron ukuran sepatu.

Pada dasarnya benchmarking di bisnis adalah proses membandingkan satu hasil atau proses yang dimiliki oleh sebuah perusahaan terhadap perusahaan lain dalam satu industri atau industri lain. Dalam benchmarking dicari best practices, ide-ide inovatif, dan prosedur operasi yang efektif yang dilakukan perusahaan lain sehingga performance mereka bisa tinggi.

Perusahaan yang melakukan benchmarking berupaya untuk bisa mencapai hasil yang lebih baik daripada yang mereka sudah capai sebelumnya, bisa juga berusaha menyamai perusahaan pembanding, atau bahkan melebihinya. Dengan melakukan perbandingan secara terus menerus, mengidentifikasi gap atau celah yang ada, mencari pendekatan baru yang dapat meningkatkan performance maka perusahaan yang melakukan benchmarking akan mencapai sukses bukan saat perubahan pertama kali dilakukan melainkan juga dalam jangka panjang.

Dalam era persaingan yang demikian luar biasa, melakukan benchmarking merupakan suatu hal yang harus. Meskipun satu perusahaan sudah mencapai suatu prestasi tertentu maka belum tentu prestasi tertentu tadi bisa jadi modal yang cukup untuk memenangkan persaingan. Pesaing-pesaing sangat dinamis, mereka melakukan perubahan dari waktu ke waktu. Dan

apabila suatu perusahaan lupa diri atau puas diri dengan apa yang dimilikinya maka perusahaan tersebut akan kehilangan daya saingnya.

Berawal dari kenangan akan akan sebuah kawasan di Yogyakarta saya jadi teringat akan sebuah kutipan saat saya belajar tentang benchmarking di USA, kutipan tersebut adalah dari Sun Tsu yang berbunyi: It is said that if you know your enemies and know yourself, you will not be imperiled in a hundred battles; if you do not know your enemies but do know yourself, you will win one and lose one; if you do not know your enemies nor yourself, you will be imperiled in every single battle.

Pertanyaan yang sering timbul adalah: kalau kita sudah tahu manfaat benchmarking, akankah kita melakukannya?

Handoko Wignjowargo
Consultant-Coach-Communicator on People and Business Development
Managing Partner MAESTRO Consulting-Coaching-Communicating
Info BCA, Agustus 2010