

Abilene Paradox

Ternyata ada yang benar-benar *kangen* dengan dongeng saya. Sejumlah email masuk ke kotak surat saya, mulai dari yang berisi pujian hingga harapan agar saya menulis dongeng lagi. Pembaca majalah Properti Indonesia ini pasti tahu persis, pada dua edisi terakhir kolom saya beride dari film (Kung Fu Panda dan General's Daughter) dan dongeng saya terakhir adalah



Oleh:
Handoko Wignjowargo
 Public Speaker bidang People & Business Development.
 Managing Partner MAESTRO Consulting-Coaching-Sharing.
 (handoko@wignjowargo.com;
www.handokowignjowargo.com)

tentang dua orang sakit ("Cara Pandang"), empat bulan lalu.

Terus terang saya sedang kehabisan dongeng ketika saya harus menulis untuk kolom majalah ini. Kepuasan pembaca setia harus diutamakan, begitu pikiran saya, oleh karena itu saya berusaha mencari. Saya sempat membukakan buku dongeng di *personal library* Calista, anak saya, tetapi ternyata saya tidak juga berhasil mendapatkannya. Tiba-tiba terlintas di benak sebuah cerita, memang bukan dongeng, tapi mudah-mudahan bisa mengobati kangen akan tulisan saya yang "berbau" dongeng.

Cerita berawal dari suatu sore di musim

panas yang terik di sebuah kota kecil bernama Coleman, Texas. Sebuah keluarga tengah bermain kartu domino, ketika sang ayah mertua mengajak makan malam di kota kecil Abilene, sekitar 85 kilometer ke arah utara dari kota itu. Sang istri mengatakan bahwa itu ide bagus. Sang suami berpikir bahwa perjalanan akan jauh dan panas. Tapi tidak ingin berbeda dengan yang lain, dia pun menyatakan persetujuannya. Bukan cuma itu, bahkan dia mengajak juga sang Ibu Mertua. Sang Ibu Mertua berkata, "Tentu saja saya ingin pergi, saya sudah lama tidak ke Abilene."

Akhirnya mereka pergi dalam cuaca panas, berdebu dan dalam sebuah perjalanan panjang. Setelah sampai di restoran yang dituju, ternyata mereka mendapati makanannya tidak se enak yang mereka bayangkan sebelumnya. Dalam perjalanan kembali ke rumah di Coleman, tetap dalam cuaca yang panas dan jalanan yang berdebu, salah satu dari mereka bicara dengan tidak jujur, "Perjalanan yang menyenangkan ya." Sang ibu mertua langsung menukus, "Sebenarnya saya lebih senang tinggal di rumah. Tetapi karena kalian bertiga sangat antusias, saya akhirnya ikut." Sang suami mengatakan, "Saya juga sebenarnya tidak menikmati, saya melakukan ini karena saya ingin menyenangkan yang lain." Sementara itu sang istri mengatakan, "Saya juga cuma ingin membuat kalian gembira, saya malas betul keluar dalam kondisi panas seperti ini."

Yang mengejutkan adalah bahwa ternyata sang ayah mertua merasa bahwa dia hanya sekedar mengusulkan saja. Alasannya, karena dia berpikir mungkin semua sedang bosan berada di rumah saja. Sisa perjalanan mereka

susuri dalam diam dengan pikirannya masing-masing tentang perjalanan yang sebenarnya tidak ingin melakukan.

Cerita di atas mengilustrasikan Abilene Paradox. Suatu kondisi di mana seseorang atau sejumlah orang tidak menyatakan keberatan, karena dia merasa bahwa yang dipikirkannya akan bertentangan dengan yang dipikirkan oleh orang lain. Oleh karena itu yang dilakukannya adalah bukan saja menyetujui, juga menyatakan secara antusias, padahal dalam hatinya enggan. Konsep ini diperkenalkan oleh seorang ahli manajemen, Jerry B. Harvey dalam sebuah artikel (yang kemudian menjadi sebuah buku) berjudul "The Abilene Paradox and other Meditations on Management". Cerita di atas bahkan kemudian dibuat dalam versi film pendek.

Terus terang saya sudah lupa tentang Abilene, meskipun saya pernah melewati kota itu dalam perjalanan menuju ke Texas, kala saya sedang di Negeri Paman Sam, mengambil program MBA. Kata Abilene muncul di benak, justru belum lama ini, ketika hal itu dinyatakan oleh DR Budi Soetjipto, Ketua Lembaga Manajemen UI. Waktu itu Pak Budi meledek saya dan sekumpulan teman di program doktoral, yang kelihatannya antusias tetapi tidak kunjung selesai padahal sudah sangat lama. "Jangan-jangan kena Abilene Paradox nih," kata Dr Budi saat itu. Kami tidak mengerti sampai akhirnya terbahak waktu DR Budi menjelaskan konsepnya secara detail.

Dalam kehidupan manajemen sehari-hari, paradok ini bisa terjadi. Paling mungkin terjadi adalah kasus di mana pengambilan keputusan dilakukan dalam bentuk tim atau komite. Kemungkinan terjadi pada saat seseorang sudah menyatakan sesuatu dan orang-orang yang lain cenderung untuk mengikuti apa yang dikatakan orang tadi, karena tidak ingin berbeda meskipun sebenarnya tidak setuju. Sebagai konsekuensi tentu saja keputusan yang diambil bisa salah, atau minimal tidak disukai oleh para

pengambil keputusan itu sendiri (yang dalam konteks Abilene Paradox bahkan tidak disukai oleh yang menyatakannya sendiri)

Dalam cerita keluarga di Coleman di atas, kita melihat akibat yang ditimbulkannya hanyalah rasa lelah, jengkel dan menyesal, karena mereka sudah membuang-buang waktu, tenaga dan biaya untuk sesuatu yang sebenarnya sama-sama mereka tidak inginkan. Akibat itu akan menjadi berbeda pada saat situasi dan skalanya berbeda. Tentu saja akan menjadi masalah besar apabila paradoks tadi terjadi, misalnya, ketika pemimpin negara membuat keputusan strategis.

Bagaimanapun, karena normal terjadi pada manusia biasa, maka yang perlu dilakukan

Akan menjadi masalah besar apabila paradoks tadi terjadi, misalnya, ketika pemimpin negara membuat keputusan strategis.

adalah bagaimana agar Abilene Paradox tidak terjadi atau kemungkinannya diminimalisir. Paling jelas, tentu saja menyatakan segala sesuatu dengan jujur. Hal ini bisa jadi dapat menimbulkan masalah, khususnya apabila ternyata orang lain memunjukkan gejala kebalikan, dibanding apa yang dinyatakan secara jujur tadi. Bisanya orang mengatakan yang tidak sejujurnya, untuk tidak memunculkan pertentangan dan terjadilah Abilene Paradox itu.

Cara lain yang tidak kalah sederhananya ialah pada saat keputusan harus diambil dalam bentuk komite dan keputusan sudah diambil, tetapi ada yang merasa tidak beres, bisa menyatakan dengan pertanyaan sederhana, "Apakah kita akan pergi ke Abilene?" ▲