

## ANGGOTA TIM

Dalam sejumlah sesi coaching tentang "Corporate Success" saya kadang bertanya kepada peserta: Berapa anggota tim sepakbola? Tim Volley? Tim Basket? Kebanyakan peserta menjawab: 11, 6, dan 5. Waktu ditanya berapa anggota tim tinju, peserta baru mulai berpikir 'ada yang kurang tepat dengan jawaban mereka'. Anggota tim bukanlah hanya mereka yang tampil di lapangan saja, tetapi termasuk pendukungnya.

Sebuah perusahaan finansial raksasa yang dikenal karena kualitas layanannya mengeluh: sulitnya mengelola mitra kerja mereka. Padahal di mata konsumen mereka satu kesatuan, mitra bagian dari perusahaan. Contoh keluhannya: mereka punya mitra notaris, kadang notaris dan timnya datang terlambat atau tidak ramah kepada konsumen. Contoh lainnya: telemarketer, market researcher, delivery, dan lainnya.

Pemahaman bahwa mereka satu tim selain belum dimiliki oleh mitra juga kadang belum dimiliki oleh perusahaan itu sendiri. Misalnya: coaching yang dilakukan oleh perusahaan hanya melibatkan karyawan perusahaan itu saja sementara orang-orang yang outsource (yang kadang jumlahnya lebih banyak daripada karyawan perusahaan) tidak diikutkan karena pertimbangan status. Padahal di mata konsumen tidak ada perbedaan antara karyawan dengan outsource.

Tidak mudah untuk meyakinkan perusahaan. Kebanyakan perusahaan selain mempertimbangkan status juga mempertimbangkan biaya. Yang kami lakukan biasanya adalah dengan konsisten mempengaruhi klien agar supaya paham. Kami bersyukur sudah beberapa kali membantu klien secara terintegrasi terkait dengan kasus seperti ini. Tidak boleh dianggap remeh karena menyangkut "Corporate Success" untuk jangka panjang.

Perusahaan seringkali juga menghadapi anggota tim yang berbeda motivasi. Ibaratnya pemain bola sebagian pemain ingin menang, sebagian lagi sekedar mencari keringat, sebagian lagi karena mengisi waktu luang, sebagian lagi dipaksa main karena jumlah pemainnya tidak mencukupi, dan sejumlah motif lainnya. Dalam kejadian seperti ini sulit untuk diharapkan tim dapat meraih kemenangan karena tidak semua memiliki motivasi untuk menang.

Masalah lain yang sering dihadapi perusahaan misalnya perilaku karyawan yang telah memasuki masa persiapan pensiun. Mereka memiliki tendensi untuk enggan melakukan perubahan, cenderung main aman tidak mau mengambil resiko, dan merasa berbeda dengan anggota tim yang lain. Dengan berbuat seperti itu baik sadar maupun tidak sadar mereka telah memisahkan diri dari keanggotaan tim dan membuat tim menjadi pincang.

Salah satu solusi dari permasalahan internal ini adalah mengkomunikasikan kembali visi, misi, organisasi, corporate values, serta perilaku kunci yang dimiliki perusahaan. Dengan solusi ini diharapkan ada kesamaan tujuan yang ingin dicapai dan ada kesamaan dalam norma-norma yang dihormati bersama. Solusi ini juga menghilangkan friksi-friksi yang ada dalam organisasi, dengan demikian konflik antar individu/kelompok dapat diminimalkan.

Adalah penting untuk selalu memperkuat tim dalam organisasi karena dalam demikian akan menghasilkan sinergi dan memperkuat kemampuan bersaing perusahaan menghadapi pesaing dan juga kondisi perekonomian yang sangat dinamis. Anggota tim secara periodikal, baik dilakukan sendiri atau mengundang coach/trainer dari luar, harus disadarkan bahwa hakekat dari tim adalah seperti akronimnya TEAM, Together Everybody Achieve More.

Handoko Wignjowargo  
Consultant-Coach-Communicator on People and Business Development  
Managing Partner MAESTRO Consulting-Coaching-Communicating  
Properti & Bank, Oktober 2017