



Handoko Wignjowargo

ENDEARMENT

SEBUAH paket kecil berbungkus cantik tergeletak di atas meja kerja di rumah saya. Sahabat saya dari Singapura mengirimkan sebuah buku yang berjudul *Firms of Endearment. How World-Class Companies Profit from Passion and Purpose* (Raj Sisodia, David B. Wolfe, & Jag Sheth, 2007). Saat membaca judulnya, saya langsung teringat judul salah satu film favorit saya, yaitu *Terms of Endearment*, yang dibintangi, antara lain, oleh Shirley McLaine, Debra Winger, Jack Nicholson, dan Danny de Vito. Film yang di-release pada 1983 ini berhasil menyabet lima Oscar, termasuk untuk kategori film terbaik.

Terms of Endearment (TOE) bercerita tentang bagaimana hubungan jangka pendek dan jangka panjang Aurora, seorang ibu yang sulit menyatakan cintanya dan anak perempuannya yang bernama Emma, yang sangat berbeda sifatnya. Ceritanya berawal dari pernikahan Emma dengan Flap, guru yang tidak disukai Aurora. Kemarahan Aurora menjadi lebih memuncak ketika Flap membawa Emma, anak satu-satunya, pindah ke kota lain.

Cerita *TOE* berkembang setelah sejumlah peristiwa lain terjadi dan sejumlah pihak lain terlibat: Flap berselingkuh dengan teman sekerjanya, Emma yang sangat mencintai Flap membalasnya dengan melakukan selingkuh dengan Sam, Vernon yang tergila-gila kepada Aurora tapi tidak pernah diperhatikan Aurora, serta Garret yang sangat menyebalkan dan tidak punya komitmen justru menarik perhatian Aurora. Pada akhir cerita, tokoh-tokoh tersebut dapat menunjukkan cinta masing-masing dengan cara yang berbeda-beda.

Firms of Endearment (FOE) mengisahkan perusahaan-perusahaan yang membangun setiap bentuk nilai yang berarti bagi *stakeholders* masing-masing. Nilai-nilai tersebut seperti *affection* (kasih sayang), *love* (cinta), *joy* (kegembiraan), *authenticity* (keaslian), *compassion* (belas kasih), *soulfulness* (segenap perasaan), serta bentuk-bentuk *endearment* yang lain. Para *stakeholder* diakronimkan sebagai *SPICE*: *society* (masyarakat), *partners (supplier, retailer, dan sebagainya)*, *investors* (pemegang saham), *customer* (pelanggan), serta *employee* (pekerja).

FOE juga memaparkan perbedaan antara perusahaan-perusahaan yang sudah menjalankan *customer relationship management (CRM)* dan perusahaan-perusahaan yang menjalankan *stakeholder relationship management*

(*SRM*), istilah saya sebagai padanan dari *CRM*. *CRM* mengembangkan *database management* yang ditujukan agar dapat memuaskan *customer* dengan mengenali kebutuhan mereka. Dalam *SRM*, yang berusaha dikenali adalah kebutuhan bukan hanya *customer*, melainkan juga seluruh *stakeholder* yang disebut dengan *SPICE* tadi. Dalam *CRM* berlaku prinsip *share of wallet*, dalam *SRM* berlaku prinsip *share of heart*.

Perusahaan-perusahaan yang termasuk dalam *FOE* membuat orang-orang melakoni peran masing-masing dengan penuh cinta, baik sebagai masyarakat tempat perusahaan itu berada, mitra, penanam modal, pelanggan, maupun pekerja. *FOE* menciptakan nilai-nilai yang tinggi, baik dalam perasaan, pengalaman, hubungan, maupun keuangan. Keadaan seperti itu membuat perusahaan-perusahaan tersebut punya keunggulan yang tidak dapat tertandingi dalam jangka panjang.

Awalnya, saya mengira antara *TOE* dan *FOE* tidak saling berhubungan, kecuali judulnya yang mirip. Kalau kita telaah lebih jauh, kata *endearment* di kamus berarti tindakan yang menunjukkan atau mendatangkan rasa kasih. Maka, hubungannya tampak jelas. Aurora, Emma, Flap, Vernon, dan Garret punya hubungan yang lebih baik setelah mereka bisa menunjukkan rasa kasih mereka kepada orang-orang lain di sekitarnya. Sementara, perusahaan-perusahaan yang disebutkan Raj Sisodia, David B. Wolfe, dan Jag Sheth punya keunggulan bersaing yang lebih baik saat mereka bisa mengungkapkan rasa kasih mereka kepada masyarakat, mitra, pemegang saham, pelanggan, dan pegawai.

Rupanya, ada satu hal yang saya lupa ceritakan. Di halaman awal buku ada pesan dalam bahasa Inggris yang kurang lebih terjemahannya begini: "Untuk temanku terkasih, Handoko. Selalu berbagilah kasih kepada orang lain. *Happy Valentine!*" Rupanya, kata-kata dalam buku tersebut adalah *term of endearment* dari sahabat saya dan sahabat saya tadi adalah *friend of endearment* bagi saya. Saya juga ingin sekali berbagi kasih kepada Anda semua yang sudah setia menjadi pembaca kolom di majalah yang kita kasahi ini. Kalau dalam kesempatan ini saya secara khusus menulis tentang kasih, itu adalah bentuk ungkapan kasih saya kepada Anda semua. *Happy Valentine!* ■

Penulis adalah Managing Partner MAESTRO Consulting-Coaching-Sharing dan public speaker di bidang people and business development yang beralamat di handoko@wignjowargo.com.