



Profil ISS Indonesia

- Hadir sejak tahun 1996
- Memberi layanan *cleaning, security, catering, office support, pest control, gardening dan landscaping, housekeeping, dan parking management*
- Mempekerjakan 62.000 karyawan
- Menyerap 2.000 pekerja tiap bulan, kebanyakan lulusan sekolah menengah
- Beroperasi di 11 kota besar dengan 1 kantor pusat dan 9 kantor cabang
- Memiliki 1.400 klien perusahaan
- Menyumbang 1,7% terhadap *revenue* ISS Global yang mencapai DKK 79,1 miliar atau setara US\$ 12,5 miliar di tahun 2016

Sumber: Riset KONTAN

cara memastikan karyawan menjalankan nilai-nilai ISS adalah membuat pengawasan berjangjang. Di atas *front liner* adalah *team leader*. *Supervisor* membawahi *team leader* yang harus melapor ke *site manager*. Di atasnya ada *operation manager* yang bertanggung jawab pada operasi ISS di beberapa *site*.

Bila ada kasus serius yang melibatkan karyawan ISS saat bekerja, yang kena bisa sampai tiga level (*operation manager*). "Semakin tinggi tanggung jawabnya, semakin besar tekanannya," ujar Ari. Langkah itu juga untuk memastikan bahwa dalam kasus serius, yang kena buka level bawah saja.

Di luar pengawasan sesuai struktur, ada juga tim lain yang jadi pengawas, untuk memastikan alur kerja benar. Selain se-

tiap tahun ada *workshop* untuk masing-masing area, setiap bulan, ada *auditor area, service excellent, dan quality assurance* yang datang ke area dan menilai sesuai *scoring system*, tanpa sepengetahuan manajer. "Kalau dua atau tiga kali nilainya jelek terus, level operator bisa kena sanksi. Bisa disekolahkan lagi atau pindah ke area lain yang pengawasannya lebih ketat," tutur Ari.

Menurut Ari, meski ada *turn over*, karyawan nyaman bekerja. Ini terungkap dari hasil survei pada Juni-Juli lalu dari Kantor Pusat di Denmark yang hasilnya keluar di Oktober. Dengan *response rate* mencapai 94%, tingkat kepuasan karyawan mencapai 97%, tertinggi di antara negara lain. Tahun lalu, tingkat kepuasan 90%. □

Mendorong Orang Iri Tunjukkan Kinerja Baik

Desi Ratnasari tidak menyangka namanya menjadi buah bibir di antara puluhan ribu karyawan ISS Indonesia. Bahkan, bos terunggunya, Elisa Lumbantoruan, Presiden Direktur PT ISS Indonesia, sampai menyebutnya sebagai salah satu panutan (*role model*) bagi karyawan ISS. Berkat kisah keteladanannya, ia meraih penghargaan Apple Award dalam The Best Employee (TBE) ke-80.

Gadis asal Jember itu menjadi viral lantaran membantu seorang ibu yang sedang berbelanja di Lippo Plaza, Jember, Juli lalu. Saat bertugas membersihkan toilet, ia menemukan seorang ibu yang pingsan di toilet. Dari mulutnya keluar buih. Dengan sigap, Desi membantu sang ibu itu keluar dari toilet, sembari meminta pertolongan.

Demi membersihkan buih di mulut sang ibu itu, Desi melepas jilbabnya, lalu mencelupkan ke air kran, digunakan sebagai lap. "Saat itu saya spontan saja. Yang ada hanya itu, saya pakai untuk mengelap," tuturnya saat *video conference* di acara penghargaan TBE di Kantor Pusat ISS, Senin (13/11). Ia menegaskan, tidak ada motif lain dalam tindakan itu. "Sebagai manusia, saya wajib menolong," tandasnya.

Akhirnya, ibu itu mendapat pertolongan medis dan dibawa ke rumah sakit. Saking paniknya, anggota keluarga yang menyertai ibu sampai tak sadar bahwa tas ibu itu ketinggalan di toilet. Seorang anak ibu itu kembali ke mal untuk mencari tasnya. Rupanya, Desi telah mengamankan tas itu dan mengembalikan ke keluarga sang ibu. Setelah dibuka, isinya tak berkurang, termasuk uang Rp 30 juta milik si Ibu. "Barang itu bukan hak saya," terang Desi saat ditanya kenapa mengembalikan barang.

Sosok panutan seperti ini yang selalu didorong Elisa untuk disebarluaskan ke para karyawan ISS. Tujuannya supaya semakin banyak karyawan tergerak untuk selalu jujur dalam bekerja. Data ISS menunjukkan, dalam setahun terakhir, ada sebanyak 4.000 karyawan telah berbuat jujur dengan berbagai cara. Ada lebih dari 1.000 *handphone* berhasil ditemukan dan dikembalikan pada pemiliknya. Selain temuan uang, dalam beberapa peristiwa, ada cek senilai Rp 480 juta yang berhasil ditemukan dan dikembalikan karyawan ISS kepada pemiliknya.

Menurut Elisa, dengan mengungkap pengalaman-pengalaman positif para karyawan, ISS ingin menggerakkan para karyawan, khususnya di garda depan (*front liner*) untuk menunjukkan kinerja dan perilaku yang baik saat bekerja. "Kita akan mendorong orang iri untuk menunjukkan kinerja yang baik," tuturnya. □

Refleksi

Penentu Percaya Diri

Satu penentu kepercayaan diri yang tidak tergoyahkan adalah kejernihan. Kejernihan dalam hal apa? Apa yang dituju, alias gol hidup utama. Begitu keputusan tentang gol tersebut telah mantap, tidak ada lagi yang dapat membendung curahan energi terfokus. Energi ini luar biasa kekuatannya, karena Anda tidak lagi tergoyahkan.

Kejernihan destinasi membuka blok mental (*mental block*) dan segala bentuk keragu-raguan. Sedangkan untuk mencapai "jernih 100%" diperlukan perjalanan bertahap. "Bertahap" dimulai dari kesadaran, masa pembelajaran, dan penguasaan materi. Dan, hal ini membutuhkan lebih dari sekedar mimpi, visi, dan misi. Lantas, apa saja yang diperlukan?

Pertama, kejernihan dalam mengenali diri sendiri. Kenali diri sendiri secara jujur dan jernih. Apa kelebihan-kelebihan dan kekurangan-kekurangan Anda? Suatu kelebihan adalah aset dan kekurangan bisa menjadi liabilitas, apabila tidak bisa diatasi dengan kelebihan.

Fokuskan saja kepada kelebihan-kelebihan Anda. Asah setiap hari kelebihan tersebut, dan jangan pernah lengah atau menganggap remeh hanya karena Anda "pernah" mempunyai *skill* tertentu. Tanpa digunakan setiap hari, *skill* tersebut akan menyurut kualitasnya, sehingga tidak berguna ketika sangat dibutuhkan.

Kedua, kejernihan dalam mengenali lingkungan. Yang dimaksud dengan "lingkungan" adalah orang-orang dan sumber daya yang dapat digunakan dalam mencapai tujuan. Konteks "digunakan" di sini dalam maksud positif, bukan *taking advantage*. Kenali jangkauan Anda.

Kita semua dilahirkan di dalam lingkungan tertentu. Lingkungan "ideal" tentunya yang berkelimpahan, terutama dalam hal *mindset*. Kelimpahan finansial juga cukup menguntungkan Anda, namun tetap saja membutuhkan pengelolaan yang sangat baik agar tidak menjadi "bumerang."

Ketiga, kejernihan dalam mengenali rintangan. Dalam perjalanan, pasti ada rintangan. Apa saja dan di mana lokasi setiap rintangan, kenali. Semakin siap perencanaan (*preparation*) untuk mengatasi setiap rintangan, semakin baik eksekusi kemudian.

Kontrol sikap

Jika rintangan tersebut hanya dapat diatasi dengan *skill* baru atau kualitas yang lebih baik, jalankan. Majulah dengan yakin, karena Anda telah jernih dalam melihat destinasi. Dan, ini adalah *programming* yang mem-



Jennie M. Xue

Kolumnis Internasional dan Pengajar Bisnis, tinggal di California, AS. www.jennieux.com

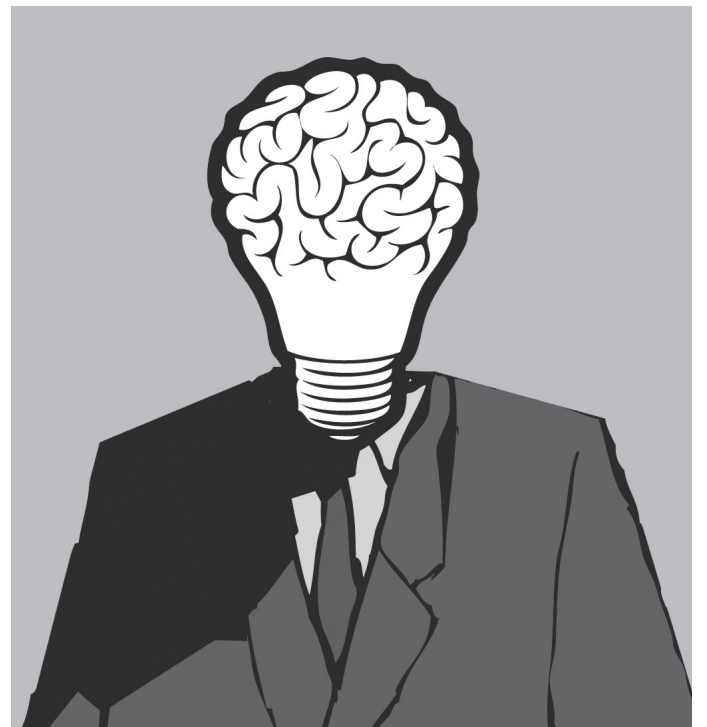
bentuk masa depan yang diharapkan.

Keempat, kejernihan dalam mengenali bentuk-bentuk dukungan yang telah maupun belum diterima. Aset sosial baik *online* maupun *face-to-face* bisa membantu pencapaian tujuan. Terkadang berbagai negosiasi, persuasi, dan kerja sama

pertama, Anda dapat mengenali bagaimana kondisi perjalanan. Seperti apa navigasi dan bagaimana menjalankan "roda" sampai ke tujuan. Bisa saja Anda membutuhkan bantuan dari pihak lain dan berbagai instrumen. Bagaimana "roda" tersebut dapat bergulir dengan lebih baik, itu perlu diperhatikan dan diperbaiki sehingga kondisi perjalanan dapat diatasi.

Keenam, kejernihan dalam mengenali kondisi tujuan. Bagaimana asumsi terbaik dan asumsi terburuk yang mungkin terjadi dalam perjalanan maupun sesampainya di destinasi? Mampukah Anda mengatasi asumsi terburuk? Bagaimana menjalankan hidup apabila asumsi terbaik terkabul?

Semua memerlukan kesiapan fisik dan mental, karena setiap perubahan (baik atau buruk) pasti menyebabkan "stres." Jadi, ketika asumsi terbaik terkabul, tidak perlu terlalu gembira.



Berpikir jernih merupakan salah satu instrumen terbaik dan termurah (hanya pikiran Anda).

sinergis perlu dijalankan agar tujuan tercapai.

Namun, pastikan jalan yang ditempuh positif dan *win-win* bagi semua pihak, termasuk mereka yang berada di periferi. *Be nice. Be kind*. Tidak perlu melakukan hal-hal yang tidak etis atau melanggar hukum karena efek jangka panjangnya tidak *worth it*.

Kelima, kejernihan dalam mengenali kondisi perjalanan. Setelah mengenali empat poin

ra. Juga ketika asumsi terburuk terjadi, tidaklah perlu terlalu sedih atau marah.

Dunia memang tidak selalu sesuai dengan harapan kita. Kita hanya dapat mengontrol bagaimana kita bersikap dan bereaksi. Berpikir jernih merupakan salah satu instrumen terbaik dan termurah (hanya pikiran Anda). Ketika kondisi "jernih" tercapai, *mental block* akan lenyap. Tiada lagi rasa ragu, takut, dan segan. Yang ada hanya keyakinan dan kepercayaan diri.

Silakan dicoba dengan gol-gol kecil dulu. Latihlah kejernihan pikiran satu tahap demi satu tahap. Semakin yakin akan kemampuan diri dan kualitas kejernihan, gol-gol dapat diperbesar.

Tujuannya adalah pencapaian gol-gol besar, termasuk penentu identitas Anda. Selamat berjernih ria. □