

Menegakkan Kualitas

Oleh :

Drs. Syarif Ali., M.Si.,

“Excellent” sebuah pujian yang apabila diterima bawahan akan membuatnya bangga. Bagi mahasiswa yang memperoleh nilai ‘ekselent’ akan mengurangi adrenalin pemicu stres di tubuhnya. Ketika seorang gadis memuji dengan kata ekselent sambil mengacungkan jempol ke atas, dada perjaka yang memang mengidamkakan gadis akan bergemuruh tidak *karuan*.

Tidak mudah

Tapi untuk mendapatkan nilai ekselent tentu tidak gampang. Ingat film ‘ Terminator’ yang menghebohkan? Ya, Arnold Swerzengner, aktor hebat dibalik kesuksesan film itu mengorbankan waktu santai untuk belajar akting setiap malam. Begitu juga Van damme aktor laga di ‘Best of The Best’ berlatih 4 jam setiap harinya. Di bidang lain, Thomas Alfa Edison melakukan ratusan kali percobaan sebelum berhasil menemukan listrik. Demikian juga Einstein bekerja keras, fokus dan kosisten sebelum teori relativitasnya mengguncang dunia. Walhasil, untuk mendapat predikit ekselent itu, *cape deh*!

The absence of excellence mentality

Ada contoh bagus untuk mendeskripsikan *poor mentality* tentang Pusat Pelatihan yang dimiliki oleh suatu instansi pemerintah, para pengajarnya berlomba memperoleh banyak jam ngajar. Pengajar siap mengajar tanpa peduli waktu dan tempat. Ilmu bidang apa saja mereka tak menolak. Sayangnya yang memicu mereka *getol* mengajar tidak didasari *excellence oriented* tapi *money oriented*. Alhasil, kualitas terabaikan dan berakibat buruknya penilaian pengajar dan lembaga pelatihan dimana mereka bernaung.

Kita tidak dapat berharap banyak kepada sumber daya manusia (SDM) yang abai kualitas. Dan sumber daya manusia itu mulai satpam yang berjaga di depan dan belakang kantor sampai dengan pembersih toilet. Untuk mengikat SDM terikat pada kualitas maka sangatlah penting kehadiran budaya organisasi. Bekerja seadanya untuk sekedar menggugurkan kewajiban merupakan tanda terjadinya gejala *imperfection*. Ketika melihat WC terbengkalai, AC bocor atau ruangan yang digenangi air hujan kita patut kecewa.

Pentingnya visi dan misi milik semua

Di NASA, ketika seorang pembersih toilet ditanya apa pekerjaannya? Ia menjawab bahwa pekerjaan utamanya menerbangkan orang ke planet lain!. Aha..luar biasa visi dan misi orang ini sama persis dengan visi dan misi pimpinan puncak NASA! NASA sangat berhasil menggambarkan visi dan misinya secara jelas, komprehensif dan menarik sehingga setiap SDM di NASA mempunyai ambisi yang sama dengan pimpinan puncak.

Kita tidak dapat membangun keunggulan bila kita berkuat pada satu dimensi saja, misalnya keuntungan atau akreditasi. Perlu difikirkan adanya *purposed based organization*. Sebuah pabrik farmasi mengubah visi : menjadi perusahaan farmasi yang peduli kesehatan umat manusia. Akibatnya semua pegawai berjuang demi kesehatan bukan hanya produksi atau keuntungan. Dampaknya adalah obat yang steril, komposisi yang tepat, pengepakan yang baik dan pengiriman yang cepat, dan inilah makna kualitas sebenarnya. (*syarif*)