

BAB 5

Aplikasi *Coaching*

Di bab terakhir ini, saya ingin memperkaya Anda dengan berbagai pertanyaan untuk digunakan di masing-masing bidang sehingga Anda akan lebih mudah dan sadar pertanyaan apa yang baik untuk ditanyakan pada praktik *coaching* sehari-harinya.

Perlu diingatkan kalau pertanyaan-pertanyaan dalam bab terakhir ini adalah konten semata. Anda tidak akan tepat menemukan pertanyaan yang tepat apabila Anda tidak mengerti proses *coaching* yang sudah Anda baca dari bab 1 s.d. 5.

Coaching in Business

MASALAH FINANSIAL

1. Berapa lama umur tagihan Anda?
2. Berapa lama umur stok Anda, yang *slow moving* maupun *fast moving*?
3. Apakah laporan keuangan (neraca, rugi laba dan arus kas) Anda dapatkan setiap bulannya tepat pada waktu yang sudah ditentukan?
4. Apakah Anda membaca laporan keuangan tersebut?

5. Berapa total ekuitas yang sudah Anda miliki?
6. Berapa total *payroll* per tahunnya? Apakah perbandingan *payroll to revenue* sudah menunjukkan angka yang baik?
7. Dibandingkan dengan tahun lalu, apakah *revenue* meningkat?
8. Apakah utang Anda lebih besar daripada ekuitas yang dimiliki?
9. Seberapa sering Anda meminjam uang jangka pendek karena kesulitan dana tunai tidak tersedia?
10. Apakah Anda menyiapkan anggaran tahunan dan dievaluasi tiap bulan dan triwulannya?
11. Apakah angka pencapaian sesungguhnya melampaui anggaran atau di bawah anggaran?
12. Apa yang sudah Anda lakukan untuk menurunkan jumlah hari tagihan?
13. Apakah Anda punya rekanan yang dapat dipercaya untuk mengurus masalah perpajakan?
14. Bagaimana Anda menjalin hubungan dengan lembaga keuangan sebagai sumber dana usaha?
15. Apakah Anda mempunyai investor yang dapat mendukung usaha Anda sewaktu-waktu?
16. Biaya apa saja yang selalu Anda perhatikan untuk terus dipangkas?
17. Analisa laporan keuangan apa yang Anda perhatikan setiap bulannya?

18. Berapa banyak aset Anda yang tidak likuid? Berapa perbandingan dengan total ekuitas?
19. Berapa margin per bulannya?
20. Berapa *nett profit* Anda: secara EBT, EBIT maupun EBITDA?
21. Apakah pembayaran cicilan pinjaman berjalan sesuai dengan perjanjian?
22. Apakah divisi akuntansi sudah memenuhi standar yang diinginkan oleh perusahaan?
23. Apakah anggaran dibuat oleh masing-masing kepala departemen?
24. Apakah Anda memakai sistem satu vendor atau banyak vendor?

TENTANG VISI - MISI

1. Apakah Anda punya visi dan misi tertulis di perusahaan?
2. Seberapa sering Anda mensosialisasikan visi misi perusahaan kepada semua pihak yang terkait? (tim, pelanggan, pemasok, dan *stakeholders*)
3. Bagaimana Anda mensosialisasikannya?
4. Apakah visi Anda dapat menginspirasi dan menarik banyak orang untuk mencapainya?
5. Siapa saja yang terlibat dalam pembuatan visi perusahaan?

6. Apakah visi perusahaan sudah dijabarkan menjadi sebuah misi, *goal*, perencanaan strategik, dan *goal* tahunan?
7. Apakah penjabarannya dapat diaplikasikan dengan mudah?
8. Apakah visi perusahaan Anda dapat dicapai di bawah 10 tahun? (Apabila ya, maka visi yang dibuat adalah visi jangka pendek)
9. Apakah visi perusahaan Anda baru akan tercapai dalam jangka waktu yang tidak dapat ditentukan?
10. Apakah visi perusahaan Anda berujung pada UANG?
11. Atau visi perusahaan Anda adalah sebuah *legacy*?
12. Apakah visi merupakan hal penting di perusahaan Anda?
13. Apakah Anda memahami pentingnya visi di dalam sebuah perusahaan? Karena visi merupakan sebuah roh atau jiwa dari perusahaan itu sendiri.
14. Apakah visi perusahaan sejalan dengan visi pribadi Anda sebagai pendiri perusahaan?
15. Sudahkah Anda mempersiapkan budaya yang kuat untuk mendukung pencapaian visi perusahaan?
16. Apakah Anda merinding saat menceritakan visi perusahaan yang ingin Anda capai ?
17. Apakah Anda tahu cara membuat visi dan misi?

18. Apakah setiap orang di dalam perusahaan sudah bekerja sama secara optimal agar visi perusahaan lebih mudah tercapai?
19. Apa yang Anda lakukan apabila ada anggota tim (karyawan) yang tidak mau “membeli” visi perusahaan Anda?
20. Berapa orang yang sudah Anda beri tahu tentang ke mana Anda hendak membawa perusahaan yang Anda bangun?

TENTANG PROSES

1. Apakah ada struktur organisasi dalam perusahaan Anda?
2. Bagaimana Anda memanfaatkan struktur organisasi tersebut? Kapan Anda memakainya?
3. Apakah struktur organisasi Anda sudah ramping?
4. Bagaimana Anda menyusun struktur organisasinya?
5. Apakah ada *job description* secara tertulis untuk masing-masing departemen?
6. Apakah ada alur kerja/*flow chart* yang jelas dan terpampang di setiap dinding masing-masing bagian departemen?
7. Apakah alur kerja yang dibuat terus-menerus dievaluasi untuk mencapai hasil yang optimal? Se-

berapa sederhanakah alur kerja di perusahaan Anda?

8. Siapa yang terlibat dalam pembuatan alur kerja dan *job description* di perusahaan?
9. Apakah setiap tim dalam perusahaan mengerti ketiga hal tersebut? (struktur organisasi, alur kerja, dan *job description*)
10. Apakah ada hal-hal yang belum konsisten dilakukan di masing-masing departemen?
11. Apakah ada standar baku waktu (*service level agreement/SLA*) untuk masing-masing departemen?
12. Apakah struktur organisasi yang ada membuat semua pekerjaan menjadi lebih cepat, efektif, dan efisien?
13. Apakah masih banyak tumpang tindih pekerjaan satu dengan yang lainnya? *Multitasking*?
14. Apakah pembagian kerja sudah merata ke seluruh lini di perusahaan?
15. Bilamana terjadi kebocoran, kapan dan bagaimana Anda menutup kebocoran tersebut?

TENTANG ORANG

1. Apakah setiap tim sudah beroperasi secara optimal?
2. Pelatihan apa saja yang selama ini Anda berikan? Kepada siapa dan kapan?
3. Apakah sudah terjadi sebuah sinergi antar departemen?
4. Apakah ada wadah untuk menampung segala macam ide untuk kemajuan perusahaan?
5. Berapa tingkat keluar masuk karyawan?
6. Apakah sudah ada orang-orang yang ditunjuk untuk mengambil keputusan-keputusan penting, di saat Anda tidak di perusahaan?
7. Apakah setiap anggota tim sudah menikmati pekerjaannya?
8. Apakah disediakan informasi mengenai jenjang karier mereka?
9. Apakah ada aktivitas sosial antar tim?
10. Kapan saja *meeting* dilakukan? Apakah meeting tersebut terjadwal dengan konsisten?
11. Apakah ada *briefing* harian antar departemen?
12. Kapan Anda mengadakan perencanaan? Siapa saja yang dilibatkan?
13. Bagaimana Anda menilai prestasi dan kinerja karyawan?

14. Apakah penilaian hanya diberikan kepada bagian penjualan saja?
15. Apakah sering terjadi konflik antartim?
16. Berapa banyak jumlah karyawan Anda dibandingkan dengan masing-masing kepala departemen?
17. Apakah hal-hal negatif masih banyak toleransinya? Ceritakan?
18. Siapkah tim Anda menghadapi perubahan demi perubahan?
19. Bagaimana Anda menilai kepemimpinan di dalam perusahaan?
20. Bagaimana meningkatkan kepemimpinan Anda di dalam perusahaan?

TENTANG SISTEM

1. Hal apa saja yang menjadi kegiatan rutin di dalam perusahaan Anda?
2. Apakah hal-hal rutin tersebut sudah disistematisasikan agar menjadi lebih mudah dan cepat?
3. Hal apa saja yang sudah disistematisasikan di bagian keuangan?
4. Hal apa saja yang sudah disistematisasikan di bagian sumber daya manusia?
5. Hal apa saja yang sudah disistematisasikan di bagian pemasaran?

6. Hal apa saja yang sudah disistematisasikan di bagian penjualan?
7. Hal apa saja yang sudah disistematisasikan di bagian operasional?
8. Siapa yang bertanggung jawab dalam membuat sistematisasi itu?
9. Seberapa sering sistem Anda berubah?
10. Siapa yang bertanggung jawab dalam mengukur tingkat keberhasilan sistem yang diimplementasikan?
11. Apakah sistem di perusahaan Anda mempermudah atau mempersulit pekerjaan?
12. Adakah efisiensi dan efektivitas pekerjaan terus-menerus secara berkesinambungan ditingkatkan?
13. Berapa anggaran yang disiapkan untuk membuat sistem dapat bekerja dengan baik di perusahaan Anda?
14. Apakah Anda membuat rencana untuk merawat semua peralatan kantor?
15. Apakah semua kegiatan dalam perusahaan sudah terdokumentasi dengan baik?
16. Apakah Anda sudah menggunakan komputerisasi dalam mempermudah pekerjaan?
17. Apakah semua pekerjaan sudah dibuat alur kerjanya dan ada total alur kerja dalam perusahaan?

18. Apakah ada regulasi dan prosedur manual (Sistem Manual Mutu)?

TENTANG PEMASARAN

1. Apakah Anda tahu segmen pasar Anda sehingga tidak terjadi perang harga?
2. Apakah Anda menghitung jumlah prospek yang batal bertransaksi?
3. Apakah Anda mendata alasan mengapa prospek batal bertransaksi?
4. Apakah Anda tahu di mana konsentrasi terbesar prospek Anda berada?
5. Apakah Anda sudah mengembangkan USP (*unique selling point*)?
6. Apakah Anda menghitung setiap biaya pemasaran yang ingin dilakukan dan berapa omset yang akan dihasilkan dari kegiatan tersebut?
7. Apakah Anda meluangkan waktu untuk menjalin hubungan dengan pelanggan?
8. Apakah Anda sudah mengetahui *pull customer* (keinginan pelanggan)?
9. Strategi pemasaran apa saja yang pernah Anda pakai? Efektifkah strategi tersebut?
10. Apakah Anda tahu kegunaan kartu nama?
11. Pernahkah Anda mengikuti pameran untuk mempromosikan produk atau jasa?

12. Pernahkah Anda memasang iklan di koran, majalah, atau media elektronik? Apakah diukur efektivitasnya?
13. Apakah Anda beriklan di internet? Secara spesifik bagaimana dan berapa biayanya?
14. Sudahkah Anda mengetahui konsep pembuatan iklan dengan AIDA?
15. Apakah Anda punya rekanan dalam mendesain pemasaran?
16. Apakah Anda sudah menerapkan lebih dari 10 strategi pemasaran?
17. Apakah sering terjadi komplain dari pelanggan? Apa yang sudah Anda antisipasi untuk mengurangi komplain tersebut?
18. Apakah ada program insentif untuk penjual Anda?

