

Dampak Coaching Pada Perubahan Diri dan Pekerjaan Pada Peserta Coaching di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga

M NUR FANNIE PRASETYO

Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto
Jln. Sultan Agung No 42 Telp. (0281) 6841836
*E-mail : prasetyo.fannie@gmail.com (korespondensi)

Abstract: This study aims to measure the impact of coaching on changes in self and work. The research method is to conduct a coaching session with the coachee and then ask qualitative feedback questions after the coachee completes the session. As a result, coaching has an impact on new awareness, changes in mindset, mental quality and then behavior. After that it affects work, results and or performance. The term coaching for performance is true, but it doesn't directly affect it. Because of its influence on the coachee first, then it will affect the coachee's work. So Coaching has an impact on self and work..

Keywords: *Coaching, Self Change, Work*

Dunia saat ini sedang menghadapi pandemi Covid-19, salah satu penyakit menular yang disebabkan *coronavirus* yang ditemukan di Wuhan. Penularan Covid-19 bisa terjadi melalui penyebaran droplet dari mulut, hidung saat bersin, batuk atau bercakap-cakap. Gejala dari Covid-19 ini antara lain demam, sakit tenggorokan, sesak nafas dan lain-lain. Dampak terburuk dari Covid-19 ini bisa berujung pada kematian.

Untuk itu upaya pencegahan penularan Covid-19 ini antara lain 3M Menggunakan Masker, Menjaga Jarak Aman dan Mencuci Tangan. Dampaknya, pengetatan pertemuan dengan orang diterapkan, berbagai kebijakan seperti *lockdown* untuk beberapa negara di luar negeri seperti Italia, Spanyol, Singapura. Indonesia sendiri menerapkan kebijakan seperti Pembatasan Sosial Berskala Besar dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Mikro untuk beberapa waktu di daerah-daerah.

Hal ini tentu berdampak terhadap aktivitas masyarakat yang dibatasi dan ada yang berhenti. Perkantoran, sekolah, aktivitas jual beli, pesta pernikahan, kegiatan peribadatan yang juga dibatasi. Maka munculah aktivitas *new normal* seperti WFH (Work From Home) bekerja dari rumah, sekolah dari rumah, belanja

online dan beberapa aktivitas lainnya yang dilakukan untuk menghindari bertemu dengan manusia dan kerumunan.

Tentu aktivitas ini membawa dampak terhadap ekonomi, daya beli masyarakat cenderung turun, masyarakat cenderung menahan dana mereka alih-alih untuk membelanjakan. UMKM yang menjadi salah satu yang terkena dampaknya. Daya beli masyarakat yang rendah maka alur kas pada UMKM juga terkena dampaknya. Hal ini tentu juga berdampak pada lembaga keuangan seperti BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga. Terjadi penurunan simpanan di 5-6 bulan di awal pandemi. Sri Apriliawati Maftukhah selaku Direktur Utama pada awalnya masih bisa memaham terjadi penurunan simpanan karena faktor pandemi. Namun beliau melihat masih ada potensi dana yang bisa diupayakan untuk masuk hanya cara pendekatan yang dilakukan *Funding* dan *Teller Moving* harus berbeda.

Kemudian Dirut BPRS mengundang coach eksternal untuk membantu mengidentifikasi kebutuhan sesi coaching untuk *Funding* dan *Teller Moving*. Terdapat 11 orang *Funding* dan 9 orang *Teller Moving*, maka sesi coaching yang dilakukan adalah *Team Coaching*

dengan 3 *batch*. Sesi coaching dilakukan 6 sesi, sesi 1 adalah membuat rencana coaching, sesi 2 – 6 adalah sesi pengembangan dari rencana coaching pada periode Juli-September 2020. Pada waktu yang sama juga ada permintaan untuk sesi coaching individual juga kepada *Supervisor Funding*. Melihat dampak sesi coaching yang baik (akan dijelaskan definisi baik pada bagian yang lain) maka Dirut BPRS meminta sesi coaching individual kepada 4 orang jabatan landing dan 1 Direktur Operasional pada tahun 2021 dengan periode Februari – April 2021. Sesi coaching individual ini terdiri dari 5 sesi dengan sesi 1 adalah penyusunan rencana coaching dan sesi 2-5 adalah pengembangan dari penyusunan rencana coaching.

Atas dasar program sesi coaching di BPRS Buana Mitra Perwira, penulis yang sekaligus coach eksternal ingin mengetahui apa dampak coaching sesi coaching ini terhadap perubahan diri dan pekerjaan coachee (peserta coaching)

Untuk mengetahui jawaban diatas maka akan dijelaskan terlebih dahulu, apa itu coaching dan bedanya dengan pendekatan lainnya, apa saja metodologi coaching dan apa perbedaan setelah merasakan sesi coaching? Penjelasannya akan dibahas di bawah ini.

Praktik coaching di organisasi bukanlah satu hal yang mudah. Selain definisi dan persepsi tentang coaching yang masih berbeda, sehingga terkadang membuat skeptis karyawan yang ingin menerima sesi coaching. Sebagian berpendapat bahwa coaching untuk karyawan bermasalah atau karyawan yang tidak memiliki kinerja yang baik. Tidak sedikit yang menyebutkan bahwa coaching adalah *solving problem*, artinya coach memberikan saran dan pendapat kepada coachee. Untuk itu sebelum penjelasan tentang metodologi coaching, perlu diketahui terlebih dahulu apa itu coaching dan pendekatan lainnya. Coaching, coaching menurut International Coaching Federation (ICF) “Hubungan kemitraan dengan individu melalui proses kreatif untuk

memaksimalkan potensi personal dan profesionalnya.” Dari definisi diatas dapat diambil 3 poin dari definisi coaching yaitu: Hubungan kemitraan, Proses kreatif, dan Maksimalkan potensi.

Thomas Gallwey dalam Whitmore dalam *Coaching for Performance* (1997: 3) menemukan esensi coaching yaitu membuka potensi orang untuk memaksimalkan kinerja mereka sendiri. Coaching membantu mereka untuk belajar dan bukan untuk mengajari mereka. Pada titik ini sudah sangat jelas bahwa coaching disini tidak mengajari, menasehati, memberi saran namun lebih membuka potensi coachee dan memaksimalkan potensi yang sudah dimiliki, karena pada dasarnya setiap orang itu *resourcefull*. Sudah memiliki potensi namun terkadang tertutupi oleh *belief, value, experience* masa lalu. Coaching ini percakapan dua arah antara coach dan coachee yang dilakukan berdasarkan tujuan dan tentang masa depan.

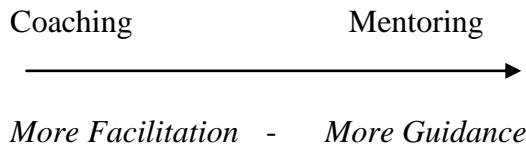
Mentoring, banyak definisi mentoring menurut para ahli, beberapa diantaranya menurut Whitmore dalam *Coaching for Performance* (1997:6) mentoring adalah mengasuh dan membimbing. Whitmore juga menyampaikan bahwa semua ahli dan komunikator tampak setuju bahwa mentoring berasal-usul dari konsep magang ketika orang yang lebih tua, lebih berpengalaman, mewariskan pengetahuannya tentang bagaimana pekerjaannya dilakukan dan bagaimana beroprasi dalam dunia komersial.

Menurut Arsendatama dan Lina dalam *21 Teknik Efektif Coaching* (2017:24) menjelaskan perbedaan Coaching dan Mentoring sebagai berikut:

Perbedaan	Mentoring	Coaching
Komunikasi	Cenderung satu arah dari orang yang ahli ke orang yang belum berpengalaman	Dua arah, melibatkan diskusi, eksplorasi dan penemuan ide baru
Agenda	Sudah <i>fixed</i> , sifatnya transfer	Bisa bervariasi,

Perbedaan	Mentoring	Coaching
	ilmu	fokus pada mindset dan perilaku
Pembelajaran	<i>Mentee</i> belajar dari <i>Mentor</i> -nya	Coachee belajar dari dirinya, dan tidak menutup kemungkinan coach belajar juga dari coachee
Pendekatan	<i>Top Down</i>	Kemitraan dan kolaboratif

Jonathan Passmore dalam *Becoming a Coach* (2020:10) menggambarkan perbedaan coaching dan mentoring sebagai berikut:



Sedangkan persamaan Mentoring dan Coaching adalah memiliki jangka waktu yang panjang dalam pelaksanaannya, minimal 2 dan maksimal 12 bulan.

Training, seperti kita ketahui bersama bahwa training memiliki jumlah peserta yang banyak antara 5-40an peserta, bisa di dalam ruangan ataupun di luar ruangan. Jangka waktu pelaksanaan training sangat pendek beberapa hari atau beberapa minggu. Trainer mengajarkan pengetahuan, pengalaman dan mungkin pengalaman suksesnya kepada peserta training.

Counselling, banyak yang mengira metode ini sama dengan coaching. Menurut Arsendatama dan Lina dalam *21 Teknik Coaching* (2017:24) menjelaskan perbedaan coaching dan counselling sebagai berikut:

Perbedaan	Counselling	Coaching
Tujuan	Membuat karyawan bermasalah menyadari kekurangannya a. <i>Counsellor</i> akan memberi nasihat agar ada perubahan	Coaching proses pembangunan keasadaran secara berkelanjutan, karyawan diajak berpikir kreatif agar dapat menentukan langkah-langkah

Perbedaan	Counselling	Coaching
	pada karyawan	yang berbeda untuk menentukan masa depannya
Fokus	Masalah	Tujuan dan pemberdayaan potensi
Pendekatan	Terapi, <i>remedial</i> , <i>recovery mental</i>	Pengembangan kompetensi dan kekuatan pencapaian tujuan
Alur komunikasi	Masa kini ke masa lalu untuk menemukan sumber masalah	Masa kini ke masa depan untuk pencapaian tujuan

METODE

Peserta coaching yang dilakukan di BPRS Buana Mitra Perwira pada tahun 2020 sampai dengan 2021 sebanyak 26 orang dengan rincian sebagai berikut:

Tahun 2020	Tahun 2021
Team Coaching <ul style="list-style-type: none"> • 11 Funding • 9 Teller Moving 	One on One Coaching <ul style="list-style-type: none"> • 4 Lending • 1 Direktur Operasional
One on One Coaching <ul style="list-style-type: none"> • 1 Supervisor Funding 	

Keterangan

- One on One Coaching adalah sesi coaching yang dilakukan hanya dengan 1 coachee dengan tujuan yang jelas.
- Team Coaching adalah coaching yang dilakukan dengan mempertemukan tim atau kelompok dengan tujuan yang sama dan jelas. Peserta team coaching maksimal 8 orang. ICF menjelaskan team coaching lebih dalam dibandingkan dengan memfasilitasi, akan ada eksplorasi mendalam, dinamika dan pengaruh di dalam setiap individu dalam kelompok. Sesi Jumlah Funding dan Teller Moving adalah 20 orang, untuk itu

sesi Team Coaching dilakukan dalam 3 batch dengan pengelompokan Funding dan Teller Moving di unit kerja yang sama agar bisa berkoordinasi dalam Team Coaching.

Pertemuan Kesepakatan

Sesi coaching terdiri dari 5-6 sesi diawali sesi pertama yaitu pertemuan kesepakatan. Pertemuan kesepakatan adalah pertemuan antara coach, coachee dan pihak sponsor. Pihak sponsor dalam hal ini adalah Direktur Utama yang menginginkan timnya mendapatkan sesi coaching. Tujuan dari pertemuan kesepakatan adalah sebagai berikut:

- Penyamaan persepsi dan aktivitas coaching
Penjelasan definisi dan aktivitas coaching pada sponso dan coachee. Hal ini penting mengingat adanya perbedaan definisi coaching. Coach perlu menjelaskan definisi dan aktivitas secara terbuka sehingga coachee juga terbuka untuk melakukan sesi coaching.
- Penyusunan rencana coaching
Penyusunan rencana coaching menurut Arsendatama dalam *Professional Coach Certification Program* diawali dengan tujuan, ukuran keberhasilan, area pengembangan dan dukungan.

Pengembangan dan Ukuran Keberhasilan.

- Kesepakatan kontrak
Kesepakatan antara sponsor (Direktur Utama) dan coach yang berisi tentang waktu, logistik, dan pembayaran. Salah satu prinsip coaching adalah kontrak dan pembayaran terjadi kesepakatan.

Sesi Coaching

Setelah terjadi kesepakatan, maka dilakukan sesi coaching lanjutan sesuai rencana coaching yang sudah disusun untuk mencapai tujuan. Coach melakukan sesi coaching dengan *group* atau *one on one* sesuai kesepakatan. Alur coaching per sesi yang digunakan menggunakan alur John Whitmore GROW (Goal, Reality, Option dan Will). Kompetensi coach menggunakan kompetensi International Coaching Federation:

1. Demonstrates Ethical Practice
2. Embodies a Coaching Mindset
3. Establishes and Maintains Agreements
4. Cultivates Trust and Safety
5. Maintains Presence
6. Listens Actively
7. Evokes Awareness
8. Facilitates Client Growth

Kompetensi tersebut diatas bila seorang Coach mengikuti program sertifikasi coaching di sekolah coaching baik di Indonesia maupun di luar negeri dimana porgram sertifikasinya sudah diakui oleh International Coaching Federation. Secara sederhana sesi coaching yang dilakukan per sesinya dengan menyepakati tujuan per sesi sesuai dengan rencana coaching. Kemudian coach melakukan eksplorasi situasi yang dihadapi coachee ada pola pikir, tantangan, *belief*, apa yang saat ini ada, bagaimana mereka melihat tujuan ini. Eksplorasi ini dilakukan dengan dua arah, coach fokus, mendengarkan setiap kata yang disampaikan coachee dan

Tujuan:	Area Pengembangan • •
Ukuran Keberhasilan: • •	Dukungan: • •

Aktivitas sesi per sesinya akan ditentukan dengan Area

mengajukan pertanyaan untuk memprovokasi pikiran coachee.

Jeda antara satu sesi ke sesi berikutnya minimal dua minggu. Hal ini dilakukan untuk memberikan kesempatan kepada coachee untuk mengendapkan kesadaran dan pola pikir baru dan melakukan komitmen yang mereka dapatkan dalam sesi coaching pada sesi sebelumnya. Pada sesi coaching berikutnya, Coach mengkonfirmasi komitmen sebelumnya, apa berhasil dilakukan dan apa yang bisa dirayakan keberhasilannya saat ini atau ada tantangan yang dihadapi. Coach juga memastikan sudah sedekat apa dengan tujuan besar yang ingin dicapai. Tujuan coaching yang ingin dicapai untuk posisi Funding dan Teller Moving adalah pencapaian Kinerja. Tujuan coaching untuk jabatan lainnya dengan bentuk *one on one* yaitu ingin menjadi *lending* atau *leader* diinginkan dalam sesi coaching tersebut sesuai dengan sesi masing-masing.

Berikut adalah detail jadwal sesi coachingnya.

Coachee	Funding dan Teller Moving (Team Coaching)
Sesi Kesepakatan	1 Juli 2020
Sesi 1	8 Juli 2020
Sesi 2	22 Juli 2020
Sesi 3	5 Agustus 2020
Sesi 4	24 Agustus 2020
Sesi 5	7 September 2020

Coachee	Supervisor Funding (One on one)
Sesi Kesepakatan	1 Juli 2020
Sesi 1	8 Juli 2020
Sesi 2	22 Juli 2020
Sesi 3	5 Agustus 2020
Sesi 4	24 Agustus 2020
Sesi 5	2 September 2020

Coachee	4 orang Lending (One on one)
---------	------------------------------

Sesi Kesepakatan	16 Februari 2021
Sesi 1	22 Februari 2021
Sesi 2	16 Maret 2021
Sesi 3	7 April 2021
Sesi 4	21 April 2021

Coachee	Direktur Operasional (One on one)
Sesi Kesepakatan	23 Februari 2021
Sesi 1	6 Maret 2021
Sesi 2	19 Maret 2021
Sesi 3	10 April 2021
Sesi 4	1 Mei 2021

HASIL

Dalam sesi coaching, banyak ditemukan kesadaran yang selama ini ada seperti (eksplorasi hasil coaching ini sudah melalui persetujuan coachee)

- Area pemasaran masih di nasabah lama
- Takut ditolak calon nasabah
- Sekali ketemu calon nasabah ingin langsung *closing*
- Minder bila bertemu calon nasabah yang pejabat
- *Target oriented*
- Pemahaman tim belum sama
- Selama ini “ribet” sendiri di kepala

Pola pikir baru:

- Bangun hubungan dengan calon nasabah
- *Closing* setelah minimal 3-4 pertemuan (gali kebutuhan)
- Jadi pendengar dan mitra yang baik untuk calon nasabah
- Perlu pendekatan yang berbeda juga untuk setiap calon nasabah
- Perlu pendekatan yang berbeda di setiap orang dalam tim
- “Ribet” yang ada di kepala itu ternyata hanya ada di kepala saja

Perilaku baru:

- Tidak terburu-buru dalam berkomunikasi dengan calon nasabah
- *Lowering the ego*
- Lebih netral
- Lebih fleksibel kepada calon nasabah
- Lebih nyaman untuk menyusun rencana kunjungan per harinya

Dari hasil sesi coaching diatas hasilnya menurut Dirut BPRS Buana Mitra Perwira

- Terjadi kenaikan jumlah simpanan
- Target beberapa Funding dan Teller Moving terlampaui
- Target beberapa Lending terlampaui
- Gaya mengelola tim yang berbeda
- Adanya keluwesan diri dalam mengelola tim

Hasil *Feedback* Kualitatif dari Peserta Coaching

Coach mengajukan pertanyaan kualitatif kepada peserta coaching untuk mengukut dampak coaching terhadap diri dan pekerjaan. Berikut ini pertanyannya dan diajukan setelah sesi coaching selesai

1. Periode Coaching 2020 atau 2021
2. Apa Anda sudah pernah mendapatkan pengalaman 1 paket sesi coaching sebelum tahun 2020?
3. Apa yang Anda rasakan pada saat mengikuti sesi coaching di tahun 2020 atau 2021?
4. Apa saja yang terasa berbeda dari diri Anda setelah mendapatkan sesi Coaching?
5. Kualitas diri apa yang Anda dapatkan setelah mengikuti sesi coaching?
6. Apa saja dampak dari kualitas diri tersebut terhadap pekerjaan (target) Anda?
7. Bila sesi coaching ini membantu diri dan pekerjaan Anda, bagaimana Anda ingin menyampaikan kepada pekerja yang belum mendapatkan sesi coaching?

Dari 26 peserta coaching hanya 22 orang yang menjawab feedback. Jawaban dari pertanyaan diatas adalah sebagai berikut:

1. Periode Coaching
18 orang menjawab tahun 2020
4 orang menjawab tahun 2021
2. Apa Anda sudah pernah mendapatkan pengalaman 1 paket sesi coaching sebelum tahun 2020?
5 orang menjawab ya
17 orang menjawab tidak
3. Apa yang Anda rasakan pada saat mengikuti sesi coaching di tahun 2020 atau 2021?

Funding Officer

- Senang
- Lebih termotivasi
- Lebih menyadari banyak kekurangan dalam diri kita
- Lebih tenang untuk menghadapi pekerjaan
- Semangat
- Ada rasa semangat ketika solisit, bertemu dan bersilaturahmi dgn nasabah baru
- Banyak cara berpikir yg harus kita rubah dalam bekerja agar kita bisa bekerja dengan baik
- Pandangan mengenai target/ hasil yg dicapai mulai berubah. Kendala- kendala yg saya alami mulai terpecahkan.
- Yang saya rasakan saat mengikuti sesi coaching yg paling signifikan adalah mengenai pola pikir, manajemen waktu dan melihat potensi pada diri.
- Ada peningkatan rasa percaya diri, serta keberanian mengambil keputusan untuk melangkah

Teller Moving

- Rasa lebih berani untuk eksekusi
- Bisa membuat percaya diri
- Biasa Saja
- Bermanfaat dan menambah wawasan

- Rasanya jadi menambah pengetahuan tentang pelatihan diri supaya menjadi lebih baik lagi
- Yang dirasakan menyenangkan, walaupun kadang rasa kantuk tetap ada, tapi selebihnya saya merasa sangat senang karena bisa menambah ilmu saya dalam mengolah kata kepada nasabah.
- Banyak pengalaman dan pengetahuan baru.

Lending Officer

- Tidak overthinking
- Ada Perubahan yg lebih baik
- Saya merasa seperti dibimbing untuk menemukan passion saya atau mindset

Supervisor Funding & Direktur Operasional

- Perubahan pola pikir, perubahan cara pandang, kedewasaan berpikir
- Dapat memunculkan problem dan sekaligus solusinya yg datang dari diri sendiri

4. Apa saja yang terasa berbeda dari diri Anda setelah mendapatkan sesi Coaching?

Funding Officer

- Lebih mengerti step by step nya
- Lebih percaya diri, lebih semangat
- Lebih semangat dalam melaksanakan pekerjaan karena paham kekurangan kita
- Pola pikir, percaya diri, lebih semangat
- Mindset
- Semakin yakin dan percaya diri
- Lebih tenang dan hati hati dalam bekerja serta menghadapi masalah
- Dalam menyelesaikan pekerjaan lebih terstruktur, dan mulai terbiasa dengan perencanaan
- Yang berbeda dari diri saya setelah mendapatkan coaching adalah rasa percaya diri, cara mengatur waktu dan motivasi diri untuk bekerja
- Yang sebelumnya pesimis menghadapi orang lain sekarang

sudah percaya diri dan optimis dengan segala yang dihadapi

Teller Moving

- Lebih percaya diri
- Kebanyakan nasabah baru di dapatkan melalui refrensi yang Sudah menjadi nasabah
- Kepercayaan diri meningkat
- Lebih percaya diri , berfikir kreatif
- serasa menjadi lebih percaya diri terhadap nasabah
- Saya menjadi lebih percaya diri dalam pada saat menghadapi nasabah
- Pola pikir dan tindakan

Lending Officer

- Cara pandang terhadap pekerjaan atau mindset
- Kedisiplinan, Ketegasan, Semangat
- Saya merasa lebih percaya diri dan mengetahui kekuatan dan kelemahan saya

Supervisor Funding & Direktur Operasional

- Lebih dewasa, lebih tenang, lebih tertata
- Lebih termanage dengan baik dari sisi koordinasi team

5. Kualitas diri apa yang Anda dapatkan setelah mengikuti sesi coaching?

Funding Officer

- Lebih percaya diri
- Lebih percaya diri, lebih semangat
- Menjadi lebih bertanggung jawab apa yg menjadi tugas pekerjaan kita, berusaha memperbaiki kualitas dan tujuan dalam pekerjaan
- Saya lebih percaya diri dalam bekerja, lebih semangat dan tidak mudah menyerah
- Rasa Percaya Diri
- Percaya diri dan tidak minder
- Lebih baik daripada sebelum mengikuti coaching
- Menjadi lebih visioner, mengenali potensi apa yg ada pada diri saya dan saya mulai fokus pada hal tersebut, lebih terbuka dan inovatif.
- Kualitas yg saya dapatkan adalah pola pikir menyikapi resiko dan hambatan didalam pekerjaan,

terbuka dan konsisten dan team oriented

- Yang saya dapatkan kemampuan menghadapi orang baru dan lebih optimis

Teller Moving

- Percaya diri
- Untung bicara dengan calon nasabah lebih mudah
- Dalam hal bicara
- Percaya diri meningkat
- menjadi lebih baik , lebih tertata dengan rapi apa yang akan di rencanakan
- Kualitas diri seperti contoh kecil bangun lebih pagi untuk memulai aktivitas kecil yang bermakna, Antusias mencoba hal baru yang belum pernah dicoba sebelumnya, Berhenti mengeluh, bagi saya bersyukur bisa membuat diri lebih bahagia, dan mengakui bahwa kegagalan bukan lagi perkara yang membuat saya takut
- Percaya diri

Lending Officer

- Lebih pede ketika bertemu orang baru atau calon nasabah
- Pola pikir yg baik shg Target tercapai
- Saya merasa lebih handal dalam mengerjakan pekerjaan saya

Supervisor Funding & Direktur Operasional

- Mendapat jawaban how to be lebih luas cara berpikir dan memandang
- Manajemen waktu dan leadership

6. Apa saja dampak dari kualitas diri tersebut terhadap pekerjaan (target) Anda?

Funding Officer

- Dampak nya merasa lebih tenang ketika bertemu orang baru, tidak gugup ketika berbicara
- Tidak takut jika bertemu orang baru
- Orientasi tidak langsung hasil tapi proses membangun hubungan baik dengan customer
- Dampaknya saya lebih tenang di dalam pekerjaan, sehingga tidak mudah untuk berputus asa
- Semangat untuk mendapatkan target
- Alhamdulillah sering target,dpt tabungan banyak dan deposito gede2

- Target meningkat
- Karena pekerjaan selalu direncanakan dengan baik menggunakan alat yg disebut pipeline, secara tidak langsung hasil pun mengikuti.
- Dampak kualitas terhadap pekerjaan tentunya memberikan efek positif, tidak melihat target sebagai beban dan lebih semangat dan menciptakan kerja sama yg baik
- Alhamdulillah dengan kemampuan yang meningkat membuat target saya selalu tercapai dan bahkan melebihi target

Teller Moving

- Untuk saat ini bisa lebih berani bicara walaupun beliau seorang yg berpangkat
- Transaksi harian jadi meningkat
- Nasabah bertambah
- Target bisa tercapai
- dampak dari kualitas diri : sudah bisa menerapkan zona mapping , satu langkah satu rekening
- Dampaknya tentu segala sesuatu saya menjadi lebih semangat dalam menjalani pekerjaan saya, yakin akan segala sesuatu sudah menjadi kehendak yang maha kuasa, sehingga potensi yang ada dalam diri saya akan saya berikan seluruhnya yang terbaik bagi perusahaan
- Lebih menganggap target bukan beban atau yang ditakuti tetapi hal yang harus dipenuhi dan diusahakan semaksimal mungkin

Lending Officer

- Komunikasi yg lebih tenang dari sebelumnya
- Kedisiplinan, ketegasan, pola pikir yg positif
- Beberapa dampaknya yaitu lebih memiliki konsistensi dalam pendekatan ke nasabah dan dipercaya menangani debitur besar sehingga menambah kemungkinan untuk melampaui target yg dicanangkan

Supervisor Funding & Direktur Operasional

- Meningkatkan kompetensi mengurangi kesalahan dalam bekerja mengoptimalkan hasil kinerja
- Lebih efisien dalam memberikan arahan terkait target individu dan team

7. Bila sesi coaching ini membantu diri dan pekerjaan Anda, bagaimana Anda ingin menyampaikan kepada pekerja yang belum mendapatkan sesi coaching?

Funding Officer

- Memberi tahu ternyata coaching sesuatu yg menyenangkan dan dampaknya luar biasa terhadap diri sendiri
- Segeralah ikut sesi coaching supaya lebih termotivasi dalam bekerja lebih percaya diri
- Menyampaikan bahwa pentingnya coaching itu untuk mengetahui kekurangan kelebihan diri kit akan terarah dan terstruktur pada saat melakukan pekerjaan potensi yg sudah ada dan belum ada menjadi paham apa yang seharusnya kita lakukan sehingga menjadi efektif dan coaching itu berguna dalam berbagai hal
- Saya rasa coaching itu sangat membantu saya, dimana pola pikir saya berubah, saya tidak hanya mengejar target tapi saya menjalin hubungan yang baik dengan nasabah saya, memberikan rasa nyaman. Saya lebih semangat. Lebih enjoy dalam mengerjakan pekerjaan saya.
- Ikut Serta dalam sesi coaching
- Bersegelah mengikuti sesi coaching krn akan membantu target anda
- Manfaatkan kesempatan dengan baik dalam sesi coaching karena sangat bermanfaat untuk kita dalam bekerja
- Coaching adalah cara kita mengenali diri kita, menggali potensi yg ada, coaching akan berhasil jika kamu mau bukan karna terpaksa. Ikutilah sesi coaching ini dengan sungguh-sungguh, saya sudah merasakan perubahan nyata pada diri saya
- Yang akan saya sampaikan kepada pekerja yg belum mendapatkan sesi coaching adalah mengenai pengenalan terhadap potensi diri, manajemen waktu dan menciptakan komunikasi team yang baik
- Optimis dan yakin dalam bekerja akan merubah segalanya

Teller Moving

- Ikuti lah program coaching biar lebih leluasa kita berpandangan ke depan
- Untuk bisa mengikuti coaching karena bisa meningkatkan kualitas bekerja
- Coaching ayokkk, supaya pede

- Sesi coaching membantu anda dalam menemukan kelebihanmu yang tersembunyi
- saya akan menyampaikan bahwa sesi coaching sangat penting untuk menunjang diri menjadi pribadi yang lebih baik dan meningkatkan percaya diri
- Ikutilah sesi coaching, karena dalam sesi coaching ini tentu teman2 akan sangat terbantu dalam menghadapi permasalahan, baik dengan nasabah ataupun dalam diri pribadi teman2 semua
- Sesegea mungkin untuk melakukan coaching karena sangat diperlukan.

Lending Officer

- Manfaatkan sesi coaching dengan baik,
- Coaching sangat membantu karena bisa membuat pola pikir yg tadinya kurang baik menjadi baik, sehingga berpengaruh terhadap semangat, kedisiplinan, ketegasan yang nantinya bisa berpengaruh terhadap capaian target
- Setiap orang memiliki passion-nya sendiri-sendiri dalam melakukan pekerjaan, tapi hanya sedikit orang yang tahu cara menemukannya. Coaching adalah salah satu ikhtiar untuk menemukan passion dalam pekerjaan kita. Berlatih, dan belajar secara konsisten merupakan alternatif lain untuk menemukannya

Supervisor Funding & Direktur Operasional

- Coaching menyenangkan dan mengungkap yang kadang tidak terpikir serta menemukan kesadaran posisi dan potensi
- Bahwa coaching sangat bermanfaat untuk menggali potensi diri dan pengembangan kinerja

PEMBAHASAN

Coaching for Performance, oleh John Whitmore, buku ini semacam panduan bagi organisasi atau perusahaan untuk menerapkan sesi coaching. Namun pada implementasinya fokus tujuan yang diharapkan langsung adanya peningkatan kinerja bagi karyawan setelah mendapatkan sesi coaching. Whitmore dalam *Coaching for Performance* (1997: 74) sendiri menjelaskan bahwa “Jika coaching hanya

mengajukan pertanyaan dan menerima jawaban dari tingkat normal kesadaran yang sadar, dia mungkin membantu coachee untuk menyusun pemikiran mereka, tetapi dia tidak menyelidiki tingkat-tingkat kesadaran yang baru atau yang lebih dalam". Artinya disini sebenarnya yang dicoaching adalah diri coachee bukan kinerjanya.

Untuk mendukung itu ICF memunculkan 1 kompetensi baru yang belum ada sebelumnya yaitu *embodies coaching mindset*. ICF mendefinisikan *embodies coaching mindset* adalah mengembangkan dan memelihara pola pikir secara terbuka, penuh dengan rasa keingin-tahuan, fleksibel dan berpusat pada coachee.

- Mengakui bahwa klien bertanggung jawab atas pilihan mereka sendiri.
- Terlibat dalam pembelajaran dan pengembangan yang berkelanjutan sebagai *coach*.
- Mengembangkan praktik reflektif secara berkelanjutan dalam meningkatkan coaching terhadap seseorang.
- Tetap sadar dan bersifat terbuka terhadap pengaruh konteks dan budaya orang lain dan diri sendiri.
- Menggunakan kesadaran diri dan intuisi diri untuk kebermanfaatn klien.
- Mengembangkan dan mempertahankan kemampuan dalam mengatur emosi diri.
- Mempersiapkan mental dan emosional terhadap sesi *coaching*.
- Mencari bantuan dari sumber luar bila perlu.

Fokus sesi coaching adalah coachee, pola pikir, kesadaran dan perilaku dari coachee. Artinya sesi coaching ini untuk perubahan diri coachee dan setelah itu akan berpengaruh terhadap pekerjaannya atau kinerjanya. Penjelasan diatas ternyata sesuai dengan AMBER model dari Arsendatama

dalam modul *Executive Coach Certification Program* (2020). AMBER model yaitu *Awareness, Mindset, Behaviour, Engagement & Result*. Sesi coaching mengajak coachee untuk menemukan kesadaran, pola pikir dan perilaku baru. Setelah ketiga hal tersebut didapatkan maka akan ada keterikatan atau loyalitas dan hasil bagi coachee. Kesadaran, pola pikir dan perilaku baru tersebut yang ada pada diri coachee yang kemudian berdampak pada pekerjaan atau kinerja dalam hal ini keterikatan dan hasil. Gallwey dalam Withmore (1997:2) menjelaskan dengan *Inner Game* untuk pemain tenis, "*lawan yang ada di dalam benak orang itu sendiri lebih hebat daripada lawan yang berada di seberang net*". Untuk itu coach perlu menemui coachee di diri dan mentalnya saat ini.

Marcia Reynolds dalam bukunya *Coach the Person Not The Problem* menjelaskan bahwa Coaching menjadi berdaya bilamana telah ada tiga kondisi yang terpenuhi; (1) adanya kesepakatan mengenai outcome apa yang ingin dicapai, (2) tumbuhnya *awareness* baru yang muncul ke permukaan dari hasil eksplorasi *mental block* di kedalaman jiwa klien, dan (3) klien mampu mengartikulasikan bagaimana ia belajar dan bertumbuh melalui serangkaian eksperimen yang menjadi komitmennya.

Marcia menambahkan Outcome menentukan apa yang akan didapatkan klien dari hasil percakapan. *Mental block* adalah emosi, belief, dan konflik batin yang mencegah klien mencapai outcome. Dan komitmen adalah pernyataan/tindakan klien untuk bergerak, belajar, atau bertumbuh; sekalipun misalnya melalui pernyataan "*saya perlu waktu untuk memikirkan ini*". tiga kondisi ini dapat dihadirkan melalui proses reflektif, dan agar proses inkuiri reflektif terjadi secara refleks (*subconsciously competent*) dan efektif,

Dengan demikian, dampak coaching menjadi sangat relevan berpengaruh terhadap diri seseorang dengan adanya kesadaran baru, perubahan mindset, mental

kualitas kemudian perilaku. Setelah itu berpengaruh terhadap pekerjaan, hasil dan atau *performance*.

SIMPULAN

Bahwa coaching untuk mendukung kinerja itu benar, namun dalam hal ini tidak berhubungan secara langsung. Coaching itu untuk menemukan kesadaran, pola pikir dan perilaku baru, setelah itu didapatkan maka akan berpengaruh terhadap pekerjaan atau kinerjanya. Fokuskan sesi coaching dari coachee, orang yang saat ini sedang dihadapi. Temui coachee di mental dimana dia berada. Hal ini terbukti bahwa sesi coaching pada karyawan BPRS Buana Mitra Perwira memiliki dampak perubahan pada diri, menemukan kualitas-kualitas baru yang akhirnya berdampak pada pekerjaan atau targetnya.

DAFTAR RUJUKAN

- Arsendatama, Al dan Lina, Laurencia. 2017. *21 Teknik Efektif Coaching*. Bhuana Ilmu Populer: Jakarta.
- Arsendatama, Al. 2020. *Module: Executive Coach Certification Program*. Kognisio – Coaching Indonesia: Jakarta
- Arsendatama, Al. 2020. *Module: Professional Coach Certification Program*. Kognisio – Coaching Indonesia: Jakarta
- International Coaching Federation. 2020. *Updated ICF Core Competencies*. <https://coachingfederation.org/core-competencies>
- International Coaching Federation. 2020. *ICF Team Coaching Competencies: Moving Beyond One-to-One Coaching*. <https://coachingfederation.org/team-coaching-competencies>
- Passmore, Jonathan & Tracy Sinclair. 2020. *Becoming a Coach-The Essential ICF Guide*. Springer: Switzerland
- Reynolds, Marcia. 2020. *Coach The Person Not The Problem*. Berrett-Koehler Publisher, Inc.Oakland.
- Whitmore, John. 1997. *Coaching for Performance*. Gramedia: Jakarta