

# JANJI NYATI

MENATA HIDUP & KARIR

**Janji Hati**  
**Menata Hidup & Karir**  
@2021 Bayu Mandiri

---

Pertama kali diterbitkan dalam bahasa Indonesia  
oleh Bayu Mandiri, September 2021

---

Bayu Mandiri  
Jl. H. Samali No. 31B  
Kalibata, Jakarta Selatan

---

Penulis : Heny Tri Purnaningsih  
Editor : Agus Setiadi  
Harliantara  
Perancang grafis: Ipank

---

Hak cipta dilindungi Undang-Undang  
Dilarang mengutip dan memperbanyak  
sebagian atau seluruh isi buku ini  
tanpa izin tertulis Penerbit

---

x+89 hlm, 15,5 x 23 cm  
ISBN:  
Cetakan pertama, September 2021

---

Dicetak oleh:  
**Platinum Mitra Grafika**  
(isi di luar tanggung jawab percetakan)

---

Heny Tri Purnaningsih



MENATA HIDUP & KARIR

*Bayu M*

BAYU MANDIRI

Jakarta, September 2021

Undang-Undang Republik Indonesia  
Nomor 19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta  
Lingkup Hak Cipta

---

Sanksi Pelanggaran Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2002 tentang HAK CIPTA, sebagaimana telah dirubah dengan Undang-Undang No. 7 Tahun 1987 Jo. Unang-Undang No. 12 Tahun 1997, bahwa:

1. Barangsiapa dengan sengaja dan tanpa hak mengumumkan atau menyebarkan suatu ciptaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 5.000.000,- (lima juta rupiah)
2. Barangsiapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah)

# DAFTAR ISI

TERIMA KASIH .....	vii
PENGANTAR.....	ix
BAB I : Janji Hati Untuk Keluarga.....	1
BAB II : Janji Hati Sebuah Cita – Cita.....	13
Masa Taman Kanak-Kanak (1976 -1977).....	16
Masa Sekolah Dasar (1978-1984) .....	17
Masa SMP (1984-1987).....	19
Masa SMA (1987 – 1990) .....	20
Masa Kuliah di Kota Apel (1990 – 1992).....	22
Melanjutkan Kuliah S1 (2004 – 2005) .....	25
BAB III : Jalan Awal Meniti Karir .....	27
BAB IV : Perjuangan Mengembangkan Karir .....	33
Tantangan Jabatan & Ilmu Sales .....	35
Kesempatan Belajar Ilmu Marketing & Communication .....	42
Belajar Berkontribusi Sebagai Customer Service.....	44
Memahami Fungsi Indirect Sales/ Channel Management.....	46
Menebalkan Ilmu Marketing Communication	49
Menebalkan Ilmu Channel Management.....	52

Tantangan Memiliki Wilayah Sales.....	54
Amazing, Dipercaya Chief Memegang the Challenging Area .....	55
Everyday is Holiday .....	62
Back to Sweet Home .....	66
Go to Market & Trade Marketing .....	67
BAB V : Renungan Diri Masa Depan.....	69
BAB VI : Sosok Inspirasi .....	77
BAB VII : Apa Kata Mereka.....	81
Kata Mantan Atasan .....	82
Kata Mitra & Pelanggan .....	85
Kata Sahabat .....	86
PENUTUP.....	89
TENTANG PENULIS .....	90

## TERIMA KASIH

"**H**en, ayo nulis buku, mana cerita-tamu?" desak sahabat semasa SMA saya, Agung Triharso, S.H., M.M., yang telah menulis beberapa buku diantaranya adalah MSDM 4.0. Agung mulai mendorong dan mengejar saya menulis sejak September 2020. Bahkan, beliau yang sangat mengejar target saya untuk segera memulai menulis, dengan memberikan "umpan" berupa, judul buku, prakata, serta kerangka bab.

Namun, saya selalu menunda mengirimkan email draft buku hingga beliau meninggal karena sakit Covid pada 9 Mei 2021. Beberapa bulan sebelumnya, almarhum pun sempat mengingatkan dan mengejar target menulis saya, seolah agar almarhum sempat membantu sampai buku tersebut terwujud.

Almarhum Agung Triharso tidak sendiri, sebelumnya sekitar lima tahun silam, teman kerja saya yang bernama Lutfi Zein

mendorong saya untuk menulis buku dan dia merupakan orang pertama yang memotivasi saya untuk menulis buku. Menurut Lutfi Zein yang juga telah menulis sejumlah buku, hebat apa pun seseorang belum hebat bila belum menulis buku.

Akhirnya sejak 6 Juli 2021, saya mulai menulis draft buku dan berlangsung hingga September 2021. Untuk mengenang almarhum Agung Triharso, saya menggunakan judul buku ini sesuai masukannya "Janji Hati". Semoga menjadi amal jariyah almarhum, Al Fatimah.

Insha Allah, awal Oktober 2021, buku berjudul "Janji Hati - Menata Hidup & Karir" ini pun terbit. Alhamdulillah!



## PENGANTAR

Saya ingin membangkitkan resonansi dalam diri Anda seperti sebuah bedug masjid yang bergema sedemikian hingga mendorong Anda untuk mengambil tindakan mengambil air wudhu dan melakukan shalat di masjid.

Pada umumnya manusia itu terdiri dari dua kategori yaitu individu yang baik dan individu yang tidak baik. Mereka yang dikategorikan individu baik adalah individu yang baik, penuh perhatian, dan mampu mewujudkan apa pun, sedangkan individu yang tidak baik adalah individu tidak berperasaan yang selalu mementingkan diri sendiri serta tidak memiliki nilai-nilai kebaikan.

Secara bisikan hati, saya percaya bahwa sikap orang dalam bergelut dengan persaingan yang tajam memang sangat diperlukan agar kita dapat meraih yang terbaik.

Saya menulis buku ini agar Anda tahu bahwa Anda bisa menjadi penggerak dalam berkehidupan dan menikmati hubungan yang baik dan hal-hal yang indah dalam hidup serta tetap menjadi individu berkepribadian yang baik dan peduli terhadap lingkungannya.

Jika kita perhatikan secara seksama, ada banyak sekali contoh individu yang baik dan sukses di dunia ini dalam semua budaya kehidupan dan karir.

Kita harus memiliki nilai-nilai yang kuat dan dapat mewujudkan apa pun dengan keberanian, kehormatan, dan kesetiaan pribadi. Dengan keseimbangan ini saya percaya Anda dapat memiliki networking yang luar biasa, maju ke puncak karir, menikmati kecukupan finansial, serta memberi sumbangan yang nyata pada sesama sambil menikmati kepuasan batin pribadi.

## بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**B**uku ini dipersembahkan untuk semua orang dalam kehidupan nyata yang menjalani hidup dan menata karir demi menciptakan sebuah dunia yang baik dan sukses bagi semua orang, tanpa kecuali.

Buku ini diharapkan menjadi motivasi bagi pembaca terutama generasi muda yang saat ini merasa belum menjadi apa-apa untuk bisa menjadi apa-apa sesuai asanya masing-masing.

Boleh jadi bisa menjadi pelajaran. Walaupun bagi orang biasa-biasa saja, saya berharap buku ini menjadi torehan nilai hidup bagaimana kita memperjuangkan dari nol, kemudian bisa terlihat, serta bagi orang lain membanggakan.

Semua ini dilalui melalui proses, pengorbanan, tangisan, perjuangan, dan kebahagiaan.

**Heny Tri Purnaningsih**

BAB

I



JANJI HATI  
UNTUK KELUARGA

**L**eluhur dan keluarga saya sangat menjaga integritas, kejujuran, berguna bagi orang lain dan memegang teguh filosofi kehidupan yaitu tidak menyakiti siapa pun dan tidak boleh melakukan kecurangan untuk meraih apa pun dalam mencapai cita-cita kehidupan.

Filosofi kehidupan yang diwariskan oleh keluarga dalam perjalanan hidup saya ditunjukkan dalam setiap episode kehidupan.

Dalam situasi dan kondisi apa pun, saya harus berusaha menampilkan sikap rendah hati (*humble*), sederhana (*the simple life*), dan percaya diri (*self-confident*) yang tidak berlebihan jika berada dalam lingkungan di mana pun.

Orang tua saya mengajarkan bahwa dalam hidup ini harus tetap bersyukur. Biarkan orang lain menilai apa pun namun perlihatkan kehidupan kepada orang lain apa adanya kita dan tidak pamer keberhasilan hidup yang telah dicapai. Hidup dengan segala aktifitas baik bekerja, berkeluarga, berumah tangga, dan bermasyarakat harus dilakukan dengan sungguh-sungguh, keteguhan hati dengan konsisten yang

bersikap baik atau berintegritas (*integrity*) yang tinggi, memberikan contoh yang baik, dan yang paling penting adalah menjaga nama baik orang tua dan leluhur.

Saya dibesarkan oleh orang tua yang memiliki pola hidup sederhana.

Ayah saya bernama Lettu Hernowo. B.Sc. seorang militer yang mengabdikan pada negara sebagai anggota Angkatan Darat asal leluhur dari Nganjuk, Jawa Timur.

DALAM SITUASI  
DAN KONDISI APA PUN,  
SAYA HARUS BERUSAHA  
MENAMPILKAN SIKAP  
RENDAH HATI (HUMBLE),  
SEDERHANA (THE SIMPLE  
LIFE), DAN PERCAYA  
DIRI (SELF-CONFIDENT)  
YANG TIDAK BERLEBIHAN



*Kota Kediri tempo dulu*

Ayah seorang prajurit pejuang 45, dikenal di kalangan teman seperjuangan dan satuannya sebagai prajurit yang jujur, sederhana dan setia pada NKRI, dengan dekorasi 12 medali dari Presiden Soekarno dan Soeharto. Pernah menjadi ketua KPU di Kediri tahun 1970-an yang berlangsung jujur dan adil.

Sedangkan ibu saya bernama Soetiyem, leluhurnya dari Bone, Sulawesi Selatan dan menjalani kehidupan di Kota Kediri

Saya ingin sampaikan juga bagaimana asal - usul secara singkat Kota Kediri yang saya kutip dari [kedirikota.go.id](http://kedirikota.go.id).

Kota Kediri lahir pada tanggal 27 Juli 879. Jadi, pada tahun 2021, Kota Kediri berumur 1142 tahun. Dari sisi usia Kota Tahu Takwa ini sudah cukup senior di antara kota-kota lain di Jawa Timur.

Kota Kediri berdiri sebagai pemerintahan daerah (kota) berdasarkan UU nomor 16 Tahun 1950. Kota Kediri dengan sapaan populer Kota Tahu memiliki semboyan gagah perkasa.



*Peta Kediri*

Djojo ing Bojo. Semboyan ini memiliki makna” Mengalahkan Marabahaya”.

Kota Kediri “berumah” nan jauh arah barat daya Ibu kota provinsi Jawa Timur, Surabaya. Jarak dari kota Pahlawan sekitar 130 km. Jumlah penduduk Kota Kediri adalah kota terbesar nomor 3 (tiga) di Jawa Timur setelah Surabaya dan Malang. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Jawa Timur, sampai 2018 penduduk Kota Kediri berjumlah 292.768 orang/ jiwa.

Seluruh wilayah Kota Kediri ibarat dalam kepungan kabupaten Kediri. Ini karena seluruh wilayahnya berbatasan dengan kabupaten Kediri, baik sebelah utara, barat, selatan, maupun timur.

Kota Kediri juga terbelah oleh sungai tua dengan histori dan heroisme besar Sungai Brantas.

Luas wilayah Kota Kediri adalah 63,404 km<sup>2</sup>, secara administratif terbagi menjadi tiga kecamatan, yaitu Kecamatan Mojojoto, Kecamatan Kota, dan Kecamatan Pesantren, serta 46 kelurahan.

Kedua orang tua saya tinggal di Jl. Jaks Agung Suprpto, Kecamatan Mojoroto, sebuah daerah di mana saya tumbuh dan dibesarkan oleh orang tua saya.

Saya dilahirkan di Kota Kediri, pada tanggal 5 Oktober 1971.

Saya adalah anak nomor delapan dari sembilan bersaudara yang terdiri dari empat perempuan dan lima laki-laki.

Saya teringat masa-masa bagaimana kedua orang tua saya membesarkan sembilan orang anak dengan penuh perjuangan (*struggle*).

Saya masih mengingatnya bahwa saat itu keluarga kami hidup dengan segala kesederhanaan, tetapi hidup, tumbuh,



*Saya (Duduk kedua dari kanan) bersama kedua orang tua, kakak, dan adik tercinta*

KEDUA ORANG  
TUA SELALU  
MENANAMKAN NILAI  
HIDUP KEBERSAMAAN,  
DAN ASAH, ASIH, SERTA  
ASUH. HAL INI TERCIPTA  
DENGAN SENDIRINYA  
KARENA KAMI  
SEKELUARGA MERASA  
SALING MEMBUTUHKAN  
ANTARA SATU DENGAN  
YANG LAIN.

serta berkembang penuh dengan kerukunan dan damai, yang mana satu sama lain sesama anak saling mendukung untuk menjalankan kehidupan yang lebih baik dari masa ke masa.

Hal ini tidak lain karena kedua orang tua kami memberikan kontribusi yang tinggi dalam lingkup pendidikan keluarga yang berperan selalu menanamkan filosofi kehidupan yang baik kepada anak-anaknya.

Kehangatan keluarga yang diciptakan oleh kedua orang tua saya sangat terasa dengan hubungan baik terhadap kakak beradik. Selain itu, orang tua

selalu menasehati bahwa saya harus menjaga sikap hubungan baik dengan sesama.

Bapak saya pernah bilang bahwa hubungan baik dapat tercapai jika saya menjaga etika dalam pergaulan di rumah, sekolah, atau masyarakat. Apa yang dilakukan oleh kita akan berdampak pada kita sendiri serta bagi setiap orang.

Bagi saya, keluarga merupakan lingkungan sosial yang memberikan pengaruh sangat besar bagi tumbuh kembangnya saya sejak masa kanak-kanak.

Saya menyadari sekali bahwa perkembangan anak akan optimal jika berada dalam keluarga yang harmonis.

Kedua orang tua saya hidup rukun dan berdampak pada kehidupan bermasyarakat masing-masing anggota keluarga, kakak, saya, dan adik.

Kedua orang tua selalu menanamkan nilai hidup kebersamaan, dan asah, asih, serta asuh. Hal ini tercipta dengan sendirinya karena kami sekeluarga merasa saling

membutuhkan antara satu dengan yang lain. Saling dapat mengasuh dan mengoreksi diantara kami sekeluarga.

Lingkungan keluarga harmonis sangatlah perlu diwujudkan. Keluarga yang harmonis akan tercermin oleh suasana penuh kasih sayang yang merupakan kunci kebahagiaan. Kehidupan keluarga yang kondisikan dengan nuansa penuh kasih sayang, akan menjadikan kehidupan keluarga merasa tenang. Itulah yang saya rasakan dalam kehidupan bersama kedua orang tua dan keluarga lainnya terasa terlindungi. Saya betul-betul sangat mengagumi cara dan sikap kedua orang tua yang menciptakan kehidupan keluarga yang tenang walaupun penuh kesederhanaan.

Selain itu hubungan keluarga dan juga masyarakat yang baik tentu saja akan memberikan hasil yang sangat baik, sehingga jika suatu saat menghadapi masalah keluarga akan sangat senang untuk membantunya. Semua orang akan memiliki kesadaran untuk membantu orang lain jika hubungan komunikasi yang sudah baik dan juga kehidupan harmonis baik dengan keluarga maupun masyarakat.

Hubungan baik kakak beradik sangat tertanam dalam hati saya. Sebagai anak nomor delapan, saya memiliki kesan tersendiri terhadap kakak dan adik saya. Boleh jadi, kedua orang tua akan tersenyum di surga karena anak-anaknya saat buku ini ditulis bisa membanggakan mereka.

Saya bisa menceritakan hasil dari pendidikan keluarga berproses dengan baik.

Kakak saya yang pertama, Ir. Heru Sutiastomo, seorang arsitek dan berwiraswasta. Kedua, Heru Sutiasbudi berprofesi pada bidang Shipping. Ketiga, almarhumah Heny Sutiastuti. Keempat, Dr. Heru Tri Stutiono, M.Si. yang berprofesi sebagai Dosen UPN Yogyakarta. Kelima, Heru Catur Setiawan berprofesi sebagai General Manager Samudra Indonesia. Keenam, Heny Dwi Setiawati berprofesi wiraswasta. Ketujuh, Brigjen Heru Setio Paripurnawan, M.D.A. sebagai Kapoksahli Kodam XVII, dan kedelapan saya sendiri Heny Tri Purnaningsih, SE. Saat ini, saya sebagai VP-

Head of Marketing Indosat Ooredoo, dan adik saya Lestari Andriana Purwanti, SE. berprofesi wiraswasta.

Lebih jauh saya ingin menceritakan sosok kakak dan adik saya tercinta.

Kakak saya yang pertama, Ir. Heru Sutiastomo. Dia adalah seorang arsitek dan berwiraswasta di Jakarta. Saya biasa memanggilnya 'Mas Heru'.

Dia adalah sosok kakak yang memiliki peran sebagai *public relations*-nya keluarga. Kemampuan berkomunikasi sangat baik, dalam pergaulannya memiliki banyak teman dan saya kagum dengan kegigihannya bekerja untuk bisa membiayai sekolahnya sendiri, dan termasuk sosok kakak yang peduli terhadap adik-adiknya dengan cara memotivasi serta menasehati adik-adiknya untuk selalu jujur dan berintegritas atau bertindak secara konsisten antara apa yang dikatakan dengan tingkah laku sesuai nilai-nilai yang dianut (nilai kode etik di tempat bekerja, nilai masyarakat atau nilai moral pribadi).

Kakak saya yang kedua, Heru Sutiasbudi yang berprofesi pada bidang Shipping. Saya biasa memanggilnya 'Mas Didid'.

Dalam perjalanan hidupnya, mas Didid adalah sosok yang sangat 'humble' (rendah hati) dan pekerja keras untuk membantu orang tua mencari nafkah dalam upaya membiayai adik-adiknya. Yang menjadi catatan hati saya bahwa 'Mas Didid' ternyata membantu bukan saja untuk saudara kandung bahkan saudara lainnya, juga orang lain jika membutuhkan bantuannya. Semoga jiwa sosial ini menjadi amal ibadahnya.

Kakak saya yang ketiga, almarhumah Heny Sutiastuti. Saya biasa memanggilnya 'Mbak Ninik'.

Almarhumah adalah sosok kakak perempuan yang sangat perhatian ke adik-adiknya. Perjuangan yang gigih rela berkorban dalam kondisi kuliah sambil bekerja sebagai Sales di salah satu perusahaan FMCG terbesar di Indonesia, untuk membantu keluarga.

Dalam perjalanan karirnya sempat menjadi *'the best sales'* sehingga hasilnya bisa membantu almarhum Ibu memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari keluarga. Mbak Ninik juga sangat peduli dengan orang tua dan saudara-saudaranya, yang masih saya ingat hingga saat ini adalah disela-sela kesibukannya sempat merawat almarhum Bapak saat sakit lama di rumah sakit.

Kakak saya yang keempat, Dr. Heru Tri Stutiono, M.Si. yang berprofesi sebagai dosen UPN Yogyakarta. Saya biasa memanggilnya 'Mas Tris'.

Dia merupakan sosok dosen yang sangat lembut hati dengan tutur kata yang agamis.

Dalam perjalanan hidup masa kecilnya tidak banyak interaksi dengan keluarga di Kediri karena semasa kecil hingga SMA hidup bersama paman dan eyang putri dari pihak Bapak di Bangkalan Madura sehingga sifatnya mengikuti almarhumah Eyang Putri yang halus budi pekerti dan agamis.

Menurut saya, Mas Tris sangat gigih dalam meraih pendidikan tertinggi hingga mencapai Doktor ilmu Ekonomi/Manajemen dan terus memantapkan diri sebagai dosen dan ilmuwan di bidangnya.

Kakak saya yang kelima, Heru Catur Setiawan, saat ini berprofesi sebagai General Manager Samudra Indonesia. Saya biasa memanggilnya 'Mas Iwan'.

Beliau adalah sosok yang sangat memegang prinsip hidupnya.

Dalam bekerja memiliki tanggung jawab yang tinggi (*responsibility*), memiliki karakter sangat membantu (*helpfull*) seperti yang diajarkan oleh orang tua dan paling terlihat peduli pada orang tua terutama pada almarhumah Ibu. Semoga Allah menerima amal ibadahnya.

Kakak saya yang keenam, Heny Dwi Setiawati tinggal di Malang dan berprofesi wiraswasta. Saya biasa memanggilnya 'Mbak Atik'.

Mbak Atik, kakak perempuan saya yang sangat feminim

sekali. Dia memiliki keterampilan menjahit, bisa memasak, dan sangat 'struggle' dalam menjalani hidupnya dan berhasil menjadikan empat anak perempuannya meraih pendidikan sarjana sebagai bekal untuk kehidupan, bekerja, dan mandiri.

Kakak saya yang ketujuh, Brigjen Heru Setio Paripurnawan, M.D.A. sebagai Kapoksahli Kodam XVII. Saya biasa memanggilnya 'Mas Pur'.

Beliau adalah sosok tentara yang memiliki komitmen yang sangat tinggi ketika tekad, keinginan, dan cita-cita terancang dalam dirinya.

Saya mengamati kakak saya yang satu ini hidupnya terencana sejak kecil sudah memiliki cita-cita ingin masuk AKABRI sehingga berpengaruh dalam karakter sejak kecil mempersiapkan lebih detail dalam bersikap seperti menjaga kesehatan, menjaga kebersihan, belajar serius di sekolah dan disiplin sejak kecil.

Seiring dengan waktu akhirnya, semua harapannya menjadi kenyataan dan masuk menjadi anggota TNI AD dan masuk kopassus sebagai pasukan elit.

Mas Pur pun sering mendapat tugas belajar di luar negeri dan menjadi ambassador TNI di luar negeri. Hingga saat ini, raihan jenjang ketentaraan sudah mencapai Jenderal Bintang Satu.

Saya berharap semoga 'Mas Pur' selalu sehat dan sukses. Dari kecil hingga sekarang kakak yang satu ini sangat menyayangi saya. Masih teringat ketika SMP saya dibuakan meja belajar, agar semangat saat belajar dan bisa meraih prestasi/keberhasilan.

Terakhir, tentunya si bungsu, adik saya Lestari Andriana Purwanti, S.E. yang berprofesi wiraswasta. Saya biasa memanggilnya "Dek Rini".

Walaupun sarjana manajemen, Dek Rini memilih tidak berkarir. Dia berkorban untuk seluruh saudara-saudaranya agar bisa merawat almarhumah ibu saat masa tua yang sering sakit-sakitan hingga akhirnya meninggal pada tanggal 16 Desember 2019.

Adikku Rini ini sangat pintar memasak dan membuat kue, mirip seperti almarhumah ibuku dan sosok adik yang paling menurut kalau ada kata perintah dan permintaan dari semua kakak-kakaknya.

Oleh karena itu, bagi saya keluarga adalah lingkaran pertama dalam kehidupan.

Ayah, Ibu, Kakak dan adik, adalah orang-orang yang akan mengerti bagaimana sisi baik dan buruknya kita.

Segala kelebihan dan kekurangan kita dipahami secara baik oleh keluarga. Keluarga adalah kelompok pertama yang memahami kita sejak hari pertama di dunia. Walaupun hubungan dengan keluarga tidak selalu berjalan mulus, keluarga lah yang akan menjadi pelindung pertama untuk segala permasalahan kita. Maka dari itu, tidak ada salahnya untuk memberikan kebahagiaan pada keluarga.

Waktu, materi, dan perjuangan yang diberikan keluarga, diserahkan untuk kebahagiaan kita. Sehingga ketika kita sudah mandiri, saatnya kembali memberikan hal yang serupa untuk keluarga. Karena sejauh-jauhnya kaki melangkah, keluarga adalah rumah untuk kembali.

Saat ini saya menjadi paham bahwa hampir seluruh manusia memiliki intuisi untuk menjadi lebih baik dan umumnya termasuk dalam membangun keluarga seperti orang tua saya contohkan. Tentunya, impian orang tua saya boleh jadi sudah terwujud memiliki anak-anak yang sesuai impiannya dan saya meyakini pastinya jika masih hidup boleh jadi mereka akan bahagia.

WAKTU, MATERI, DAN  
PERJUANGAN YANG  
DIBERIKAN KELUARGA,  
DISERAHKAN UNTUK  
KEBAHAGIAAN KITA.  
SEHINGGA KETIKA  
KITA SUDAH MANDIRI,  
SAATNYA KEMBALI  
MEMBERIKAN HAL  
YANG SERUPA UNTUK  
KELUARGA.

Pembelajaran bagi saya adalah jelas bahwa membangun keluarga bukan hanya sebuah harapan, namun memang berpengaruh kepada kepuasan hidup kita.

Janji hati saya untuk keluarga besar sudah saya wujudkan dalam perjalanan 50 tahun di usia saat ini yaitu paling tidak sudah berusaha untuk berpegang pada kehidupan yang menjaga integritas, kejujuran, berguna bagi orang lain dan memegang teguh filosofi kehidupan keluarga.

BAB

II



JANJI HATI  
SEBUAH CITA-CITA

**M**asa kecil boleh jadi bagi saya adalah 'mesin waktu'. Saat saya mengingatnya, saya kembali ke fase paling menyenangkan dalam hidup.

Saat kecil, saya bebas bermain baik dengan teman sekolah, teman sebaya di dekat rumah, sahabat di sekolah, maupun para sepupu. Saat itu, saya tidak memiliki beban dalam hidup karena belum memikirkan kehidupan yang 'sesungguhnya'. Ya, masa kecil menjadi masa yang tidak akan pernah terulang lagi. Banyak kenangan manis yang yang tidak pernah terlupakan saat saya masih kecil.

Tak heran, bila masa kecil menjadi masa-masa indah yang penuh pembelajaran dan perjuangan.

Saya ingin menceritakan perjalanan masa kecil hingga dewasa bersama keluarga mulai dari SD, SLTP, SLTA, hingga Perguruan Tinggi, dimana suka duka keluarga dan sekolah sangat memaknai kehidupan saya,

juga bagaimana peran orang tua, kakak-kakak, adik dan teman-teman terdekat dalam kehidupan.

Di dalam keluarga, saya mulai menerima pendidikan yang pertama dan paling utama. Pendidikan yang diterima oleh saya mulai dari pendidikan agama, cara bergaul, dan hubungan interaksi dengan lingkungan.

Keluarga merupakan lingkungan sosial pertama bagi anak. Dalam lingkungan keluargalah, saya mulai melakukan proses pemberian makna atas suatu informasi baik mengenai hal-hal yang berada di luar diri maupun diri saya sendiri.



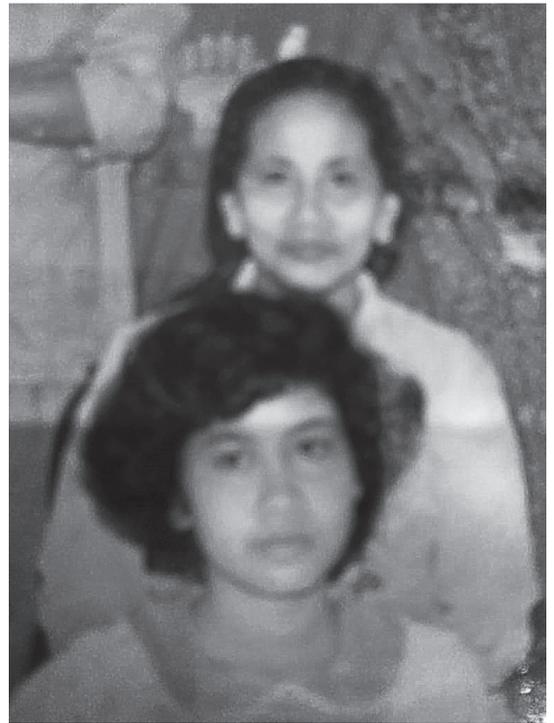
*Saya saat masih kanak-kanak*

Hal yang paling kuat dalam benak saya adalah peran Ibu. Saya sangat dekat sekali dengan Ibu. Ibu saya ini adalah seorang ibu yang mengajarkan banyak hal kepada saya, bahkan Ibu bisa menjadi seseorang yang menjembatani komunikasi keluarga.

Seingat saya, Ibu adalah perempuan tangguh yang sangat membantu suaminya dalam membesarkan anak-anaknya untuk tumbuh menjadi manusia yang baik dan berguna bagi orang banyak. Ibu saya adalah manajer rumah tangga yang dapat mengatur semua kebutuhan keluarga dengan kesederhanaannya. Sosok Ibu saya adalah ibu yang dapat mendidik anak-anaknya untuk membentuk karakter dan perilaku yang baik.

Ibu juga menjadi supporter setia untuk mendukung suami dan anak-anaknya dalam mewujudkan impian. Ketika ada salah satu anggota keluarga yang menyerah, Ibu adalah orang pertama yang yang membangkitkan

IBU ADALAH PEREMPUAN  
TANGGUH YANG SANGAT  
MEMBANTU SUAMINYA  
DALAM MEMBESARKAN  
ANAK- ANAKNYA UNTUK  
TUMBUH MENJADI  
MANUSIA YANG BAIK DAN  
BERGUNA BAGI ORANG  
BANYAK.



*Saya saat remaja*

semangat dan memotivasi keluarga agar tidak gampang menyerah. Masih banyak peran Ibu saya dalam keluarga. Ibu memang merupakan sosok yang hebat untuk melengkapi peran keluarga dalam kehidupan sehari-hari.

### **Masa Taman Kanak-Kanak (1976 -1977)**

Saya bersekolah di TK Chandra Kirana, yang terletak di sebelah rumah orang tua saya di Kediri.

Saat TK, saya pemberani. Saya selalu berangkat sendiri ke sekolah dan selalu menonjol dibanding teman-teman lain. Dalam berbagai kegiatan, saya tipe orang yang tidak mau kalah dalam hal apa pun. Misalnya, saat bermain, saat di kelas, menjawab pertanyaan guru dan kesempatan maju untuk menyanyi atau pun menulis di papan. Dalam aktifitas apa pun, saya selalu minta duluan dan tidak mau dikalahkan.

Saya masih ingat karena fisik saya yang gendut, tapi aktif dan warna kulit putih sehingga membuat guru TK saya yaitu Ibu Kartini sangat gemas dan mengenal saya dengan baik.

Saya selalu ingat jasa beliau yang telah mengenalkan huruf, belajar menulis, bunyi untuk menyanyi, bentuk dan warna untuk menggambar, berhitung, menggunting, menempel, menari, dan mengatur waktu.

Sejatinya, beliau lah yang banyak memberikan pondasi pengetahuan dan pengalaman kepada saya. Tanpa Ibu Kartini, ilmu, serta kasih sayangnya, saya tidak akan berada di posisi seperti sekarang ini.

Tak heran, bila setiap saya mudik ke Kota Kediri, ketika Ibu Kartini masih ada di sekolah tersebut, selalu saya sempatkan untuk mampir dan memberikan tali asih sebagai ucapan terima kasih kepadanya.

Oleh karena itu, sosok “Ibu Kartini” selalu hadir saat saya mengenang masa kecil.

## **Masa Sekolah Dasar (1978-1984)**

Orang tua saya menyekolahkan saya di SD Katholik Frateran 2 Kediri. Saat itu, sekolah itulah yang paling disiplin dan lokasinya di depan rumah. Saat SD, saya termasuk anak berprestasi, selalu masuk 3 terbaik di kelas. Kenapa bisa juara? ada cerita dibalik kesuksesan saya saat SD.

Saat duduk di bangku SD, saya mempunyai sahabat di kelas, namanya Fitri Purnawatie, panggilannya Pipin.

Pipin lahir dari keluarga berada. Ayahnya kepala Kejaksaan Negeri Kediri yang kantornya bersebrangan dengan rumah saya. Pipin memang anak yang baik sekali, tidak sombong dan mau bersahabat dengan saya. Hampir setiap hari, saya ke rumahnya untuk bermain sepeda bareng.

Ibunya Pipin juga sangat baik kepada saya. Saya sering diajak makan bersama di rumahnya, dan hal yang paling saya suka, diperbolehkan ikut sesi les pelajaran gratis bersama Pipin yang mengundang guru privat setiap hari ke rumahnya. Alhasil sangat bermanfaat bagi saya untuk mendapatkan tambahan ilmu lebih mendalam selain belajar di sekolah. Terlebih lagi, saya tidak mempunyai semua buku yang seharusnya dibeli karena saya anak dari keluarga sederhana dan bersaudara banyak yang memiliki keterbatasan sehingga tentunya orang tua saya harus mengeluarkan biaya yang tidak sedikit untuk kehidupan semua anaknya. Hal itulah yang membuat saya selalu juara.

Pada saat saya duduk di bangku kelas 3 SD, Pipin harus pindah ikut orang tuanya yang pindah ke luar kota. Saya sangat kehilangan. Sejak saat itu, saya dan pipin hanya komunikasi via surat dalam rentang waktu sesaat karena

DAN PELAJARAN  
HIDUP BERTHARGA  
SAAT DUDUK DI  
BANGKU SD ADALAH  
KONDISI TERBATAS  
PADA KELUARGA KAMI.  
JADI, KAMI HARUS  
HIDUP PRIHATIN  
YANG MENCIPTAKAN  
KETANGGUHAN/  
STRUGGLE.

selanjutnya saya hilang komunikasi. Persahabatan dengan pipin hanya bagian saat masa kecil di Sekolah Dasar. Puluhan tahun tidak bertemu, akhirnya, baru beberapa tahun terakhir ini ketemu lagi.

Ada kenangan yang tidak mungkin terlupakan. Suatu hari saat kami bermain sepeda, saya dibonceng Pipin dan menyeberangi jalan. Tiba-tiba, ada kendaraan angkot (angkutan kota) muncul. Kami pun tertabrak angkot dan kepala kami membentur cukup keras di badan angkot. Akhirnya, kami dibawa ke dokter. Pipin mengalami gegar otak ringan, sedangkan saya hanya lecet sedikit.

Walaupun hanya lecet, saya baru menyadari efek dari benturan kepala ke badan angkot itu beberapa tahun kemudian. Saya sering mengalami pusing sebelah atau migrain bila terlalu lelah atau berpikir yang terlalu berat. Menurut dokter yang menjelaskan saat melakukan *tracking* pengalaman masa lalu, apakah pernah jatuh atau benturan keras di kepala, ternyata itulah yang membuat saya sering pusing atau migrain tiba-tiba.

Terima kasih Pipin, kebaikanmu dan keluarga tidak akan pernah saya lupakan.

Dan pelajaran hidup berharga saat duduk di bangku SD adalah kondisi terbatas pada keluarga kami. Jadi, kami harus hidup prihatin yang menciptakan ketangguhan/*struggle*.

Saya sejak kelas 3 SD sudah harus membantu Ibu yang saat itu mempunyai toko kelontong kecil di depan rumah. Saya yang sejak kelas 3 SD sudah bisa naik sepeda harus membantu belanja ke pasar untuk membeli kebutuhan rumah dan toko.

Suatu hari, ada yang membuat saya sangat asyik dan semangat berbelanja, yaitu saat Ibu saya memberikan catatan belanja dan uang 1000 rupiah. Ya, uang sebesar itu nilainya sudah tinggi untuk belanja beberapa item belanjaan saat itu.

Rutinitas membantu Ibu berbelanja, ternyata tanpa disadari dan tidak ada yang mengajarkan membuat saya sudah mampu berbelanja dengan tawar menawar yang membuat belanja menjadi lebih hemat dan ada uang sisa yang akhirnya diberikan oleh Ibu kepada saya sebagai upah belanja. Upah belanja tersebut saya pergunakan untuk jajan saat istirahat di sekolah dan sebagian saya tabung untuk membeli sepatu atau pakaian seperti baju atau kaos. Jadi, sejak kecil saya sudah memiliki naluri atau bakat bisnis.

Ternyata pengalaman masa kecil sangat berharga untuk membentuk karakter dan *passion*.

## **Masa SMP (1984-1987)**

Saya berhasil lolos tes masuk di sekolah terbaik yang difavoritkan oleh para lulusan SD di Kediri yaitu SMP Negeri 1 Kediri. Pada masa inilah saya paling sibuk dengan aktivitas baik di sekolah berkaitan dengan belajar atau bermain bersama teman-teman di luar sekolah.

Sahabat karib saya saat SMP ada tiga orang, "Ambar, Andri, dan Wiwin". Bersama saya, kami menjadi empat sahabat, sebutannya 4 (*four*) *girls*.

Banyak aktivitas yang sering dilakukan saya bersama tiga sahabat karib saya, mulai dari berkemah, belajar bersama, hingga berkunjung ke teman atau keluarga yang sedang sakit atau kesusahan.

Walaupun sibuk menjalani kegiatan, prestasi belajar saya

tidak terlalu jelek, masih termasuk siswa yang pintar. Hal ini terbukti setelah lulus SMP, saya bisa masuk SMA terbaik di Kediri. Namun, persahabatan kami di SMP tidak berlanjut ke SMA karena terpisah dimana saya dan Wiwin masuk SMAN 2 Kediri, Andri masuk SMAN 3 Kediri, dan Ambar masuk SMAN 5 Kediri.

Ternyata persahabatan sangat bermanfaat, mengajarkan untuk saling:

1. Memberi dukungan emosional (menjadi pendengar yang baik, membantu mengalihkan perhatian saat sedih dan kesal, dan melakukan hal-hal yang baik dengan tulus)
2. Mencegah perasaan kesepian yang mempengaruhi kesehatan fisik dan mental
3. Mengurangi stres, setiap orang pasti pernah mengalami tekanan baik maupun tinggi kadarnya, terkait di lingkungan sekolah, rumah maupun pertemanan, sahabat yang bisa membantu menghilangkan stres dan dampaknya karena ada tempat berbagi beban dan sahabat akan membantu memberikan solusi.

## **Masa SMA (1987 – 1990)**

Masa yang paling indah dalam masa remaja adalah masa SMA.

Saat kelas 1 SMA saya masih menunjukkan prestasi belajar cukup bagus, terutama nilai Matematika dan Bahasa Inggris, namun saat mulai menginjak kelas 2 SMA, performansi nilai saya menurun apalagi saya masuk ke kelas Biologi karena saat itu saya bercita-cita menjadi dokter.

Kenapa kualitas nilai saya menurun? Karena saya mulai banyak aktivitas di luar kelas atau mengikuti pelajaran, seperti ikut kelompok pecinta alam SMADAPALA.

Kegiatan tersebut bagi saya adalah untuk menyalurkan hobby *travelling*. Saya sebenarnya lebih suka ke pantai daripada ke gunung. Karena sahabat saya saat SMA adalah seorang karateka yang juga hobby hiking atau mendaki gunung, maka saya akhirnya juga jatuh hati ikut kelompok pecinta alam tersebut. Kegiatan pecinta alam tersebut mengajarkan saya tentang disiplin, percaya diri, berani dan tekad yang kuat, selain juga melatih fisik agar senantiasa fit dan kuat.

Selain itu, saya juga isi dengan kegiatan positif lainnya seperti LDK (Latihan Dasar Kepemimpinan) yang dilakukan di sekolah. Untuk bisa mengikuti kegiatan ini harus menjalani tes. Memang tidak mudah, tetapi saya bisa lolos tes dan mulai banyak belajar tentang bagaimana berani dan bersikap, berbicara di depan publik, memimpin tim, bertanggung jawab, serta cepat tanggap, dan kreatif berpikir. Manfaat keterlibatan dalam kegiatan ini masih bisa saya rasakan dan berguna hingga saat ini.

Saya juga sering beraktivitas sosial bersama sahabat-sahabat di masa SMA, kadang sampai harus membolos, namun saya bertanggung jawab, untuk mengejar ketertinggalan nilai yang menurun dengan mengikuti les tambahan pelajaran dan akhirnya lulus dengan nilai baik walaupun tidak juara kelas.

Hikmah yang bisa dipetik saat masa SMA adalah harus fokus ke belajar dan tidak terlalu banyak aktivitas di luar sekolah, agar tidak mengganggu konsentrasi belajar. Fokuskan yang utama belajar secara maksimal agar mendapatkan pengetahuan sebagai bekal untuk menuju universitas yang dicita-citakan.

HIKMAH YANG BISA  
DIPETIK SAAT MASA  
SMA ADALAH HARUS  
FOKUS KE BELAJAR  
DAN TIDAK TERLALU  
BANYAK AKTIVITAS DI  
LUAR SEKOLAH, AGAR  
TIDAK MENGANGGU  
KONSENTRASI  
BELAJAR.



*Saya bersama Ibu dan Ayah selepas wisuda*

## **Masa Kuliah di Kota Apel (1990 – 1992)**

Mengingat orang tua saya memiliki keterbatasan untuk membiayai kuliah dan saat itu rasanya tidak mungkin mewujudkan keinginan saya untuk kuliah di kedokteran, maka saya mempunyai tekad lain yaitu mencoba untuk mengambil sekolah pariwisata di Balai Pendidikan dan Latihan Pariwisata (BPLP) Bali. Lembaga pendidikan ini saat itu terkenal banyak mencetak tenaga yang terampil untuk bekerja di dunia pariwisata. Tes dilakukan dan saya lolos.

Namun, Ibu saya menyusul ke Bali dan menjemput saya agar kembali ke Kediri. Saya ikuti keinginan Ibu untuk kembali pulang. Kemudian saya mengikuti saran Bapak untuk ikut tes di D3 Politeknik Universitas Brawijaya Malang, akhirnya saya lolos tes, dan mulailah kuliah.

Perjalanan kuliah di Malang ternyata sangat menyenangkan dan berarti tidak salah mengikuti arahan orang tua.

Saat itu saya mengambil jurusan Ilmu Administrasi Niaga, D3 Politeknik Universitas Brawijaya Malang. Jurusan ini sangat terkenal. Hasil lulusannya banyak yang mendapatkan pekerjaan dengan bebekal keterampilan dan pengetahuan untuk siap bekerja. Pengetahuan yang saya peroleh di jurusan ini, sangat komprehensif dengan berbagai mata kuliah yang saya pelajari secara serius seperti hukum, pemasaran, akuntansi, keterampilan sekretaris atau administrasi, perbankan, perdagangan, bahasa Inggris, bahasa Jepang, komputer, termasuk juga praktek alat-alat perkantoran.

Ketika semester akhir, sebelum menyusun Tugas Akhir untuk menyelesaikan perkuliahan, diwajibkan untuk menjalani Praktek Kerja Lapangan (PKL) selama dua bulan di satu perusahaan. Namun, saya mencoba untuk mengajukan permohonan PKL di dua perusahaan yaitu PT Gudang Garam Kediri dan PT Indosat Tbk. Akhirnya, saya diterima PKL di dua perusahaan tersebut. Tentunya, saya tidak menyalahgunakan kesempatan bagus magang di kedua perusahaan ternama tersebut walaupun akhirnya hanya bisa magang selama satu bulan di Gudang Garam dan satu bulan di PT Indosat Tbk Jakarta.

Hal yang saya catat adalah saat PKL baik di Gudang Garam maupun di Indosat, saya totalitas seperti benar-benar bekerja sambil juga belajar, membantu dengan hati. Apa yang saya mampu bantu, saya akan lakukan dengan serius dengan hasil yang terbaik.

HAL YANG SAYA CATAT ADALAH SAAT PKL BAIK DI GUDANG GARAM MAUPUN DI INDOSAT, SAYA TOTALITAS SEPERTI BENAR-BENAR BEKERJA SAMBIL JUGA BELAJAR, MEMBANTU DENGAN HATI. APA YANG SAYA MAMPU BANTU, SAYA AKAN LAKUKAN DENGAN SERIUS DENGAN HASIL YANG TERBAIK.



*Saya saat PKL di Indosat*

Misalnya, saat magang di Gudang Garam, saya sempat membantu Humas saat ada kunjungan dari corporate lain, juga membantu memberikan contoh aplikasi “General Ledger” untuk sistem pembukuan di perusahaan dealer mobil/motor yang dimiliki oleh salah satu Direksi Gudang Garam di Kediri, membantu juga aktivitas sosial lainnya yang dilakukan Gudang Garam, bahkan sempat membantu juga diluar aktivitas perusahaan.

Di PT Indosat juga, saya terlibat secara nyata dalam pekerjaan sekretaris Indosat sehari-hari. Kebetulan sekretaris Indosat di tempat saya PKL sedang sering cuti karena ada kepentingan keluarga. Setelah diajarkan apa saja pekerjaannya, semua saya kerjakan sendiri sehingga sekretaris tersebut sangat terbantu, bahkan mereferensikan saya untuk bisa melamar di Indosat setelah lulus kuliah. Namanya Mbak Ari. Beliau sangat baik sekali. Tak heran, saat saya selesai PKL, beliau sangat kehilangan saya. Beliau juga yang dengan khusus mengajak saya masuk ruang General

Manager untuk menjelaskan bahwa selama sebulan penuh saya lah yang mengerjakan semua tugas sekretaris.

Benefit buat saya pribadi, apabila kita serius saat PKL adalah pertama, benar-benar memahami dan merasakan bekerja sehingga menjadikan pengalaman yang berharga dan kedua karena benar-benar totalitas terlibat langsung, maka saya banyak dikenal oleh para karyawan baik staf dan pimpinan.

Seusai menjalani PKL, saya kembali kuliah di Malang menyelesaikan Tugas Akhir (TA).

## **Melanjutkan Kuliah S1 (2004 – 2005)**

Meskipun sudah sepuluh tahun lebih bekerja, saya merasa belum terlambat untuk menambah ilmu. Oleh karena itu, saya melanjutkan kuliah dan menyelesaikan Sarjana (S1) di Universitas 45 (UNPATMA) Surabaya.

Sebenarnya saya sudah lulus tes masuk S-1 extension Manajemen Universitas Airlangga Surabaya. Namun, ketika perkuliahan yang dijalani sore-malam hari sudah berjalan selama selama satu semester, tuntutan pekerjaan semakin padat sehingga tidak memungkinkan untuk melanjutkan kuliah di Universitas Airlangga karena tidak bisa memenuhi syarat minimal ketidakhadiran.

SETELAH KULIAH  
BERJALAN SELAMA  
DUA TAHUN AKHIRNYA  
SAYA LULUS. DENGAN  
BERBEKAL SEMUA  
NILAI D3 POLITEKNIK  
UNIVERSITAS  
BRAWIJAYA  
MALANG YANG BISA  
DIKONVERSIKAN DAN  
DIAKUI SEHINGGA  
MEMUNGKINKAN SAYA  
UNTUK LULUS S-1  
LEBIH CEPAT.

Saya pun memutuskan pindah ke universitas swasta UNPATMA Surabaya.

Setelah kuliah berjalan selama dua tahun akhirnya saya lulus. Dengan berbekal semua nilai D3 Politeknik Universitas Brawijaya Malang yang bisa dikonversikan dan diakui sehingga memungkinkan saya untuk lulus S-1 lebih cepat. Hal ini pun berkat ketekatan saya untuk berusaha negosiasi dengan pihak kampus, ternyata bisa bila kita mau mengurus dengan serius tentang konversi mata kuliah, bagi mahasiswa pada umumnya biasanya malas untuk serius mengurus konversi mata kuliah.

Kuliah sambil bekerja itu memang tidak mudah. Terlebih lagi, bekerja di perusahaan besar. Namun, tekad sudah bulat dan harus benar-benar bisa mengatur waktu sebaik mungkin, antara bekerja secara profesional, urus rumah tangga dan kuliah lagi.

Saya juga tidak bosan-bosannya mengajak rekan kerja dan tim di kantor yang belum S-1 untuk juga melanjutkan dan menyelesaikan S-1, dengan memberikan contoh bahwa saya bisa juga lulus S-1.

Walaupun sangat menguras tenaga, pikiran dan waktu apalagi saat mengerjakan skripsi, karena semangat, terlewat sudah dan bisa menyelesaikan S-1 dengan cepat.

Oleh karena itu, saya menyadari ternyata selain pengalaman pekerjaan, pendidikan juga sangat penting untuk berdaya saing dalam kompetisi karir.

BAB  
III



JALAN AWAL  
MENATA KARIR

**S**aya bekerja pertama kali di PT Gudang Garam yang merupakan perusahaan rokok terbesar di Indonesia sebagai sekretaris divisi umum. Saya bisa masuk menjadi karyawan di PT Gudang Garam yang juga terkenal di dunia, bermula dari saat saya menjalani praktek kerja yang merupakan salah satu syarat kelulusan kuliah di Politeknik Universitas Brawijaya Malang.

Saat itu, praktek kerja seharusnya diwajibkan dua bulan di satu perusahaan. Namun saat saya berusaha mengirim permohonan praktek kerja di PT Gudang Garam Kediri dan juga di Kantor Pusat PT Indosat di Jakarta, kedua perusahaan mengabulkan permintaan saya dan saya sangat sayang bila tidak mengambil kesempatan praktek kerja di dua perusahaan besar tersebut. Akhirnya saya menjalani satu bulan di PT Gudang Garam Kediri dan satu bulan di PT Indosat Jakarta.

Setelah masa praktek kerja selesai, saya kembali ke kampus dan menyelesaikan tugas akhir.

Dan saat saya harus kembali datang ke Gudang Garam karena ada data untuk tugas akhir yang harus saya lengkapi, saya dipanggil salah seorang manajemen PT Gudang Garam, Bapak Indro Agung, S.H.. Beliau menanyakan apakah sudah mendapat penawaran pekerjaan. Saya pun menjawab belum ada penawaran pekerjaan karena saya memang sedang menyelesaikan Tugas Akhir dan menunggu wisuda.



*PT Gudang Garam Kediri*



*PT. Indosat Surabaya*

Mendengar jawaban saya, Pak Indro malah menawarkan apakah saya mau bekerja di PT Gudang Garam, saya pun langsung jawab mau. Rasanya seperti terbang tinggi, bahagia sekali. Akhirnya, saya pun menjalani tes dan diterima di PT Gudang Garam.

Seperti diketahui, kehidupan kuliah dengan dunia kerja sangat jauh berbeda. Teori di bangku kuliah, pada kenyataannya berbeda ketika kita sudah bekerja. Semua itu perlu adaptasi. Namanya lingkungan baru, pergaulan baru, kita harus belajar menyesuaikan diri berhubungan dengan orang-orang yang lebih profesional.

Walaupun masih junior di dunia kerja, siapa bilang kita tidak bisa sukses. Kita memiliki kesempatan yang sama untuk berkembang dan berhasil, seperti senior-senior di kantor. Tentunya, kesuksesan tersebut membutuhkan usaha dan kerja keras.

Yang mengesankan bagi saya ketika saat pertama kali bekerja sebagai “anak baru”, saya fokus pada diri sendiri dan tidak mencampuri urusan orang lain karena kita membutuhkan konsentrasi untuk mempelajari hal-hal baru dalam pekerjaan. Sesuai pesan orang tua jika bekerja harus memberikan yang terbaik bagi perusahaan dan selesaikan pekerjaan semaksimal mungkin yang mampu kita kerjakan.

Dalam kesempatan mengawali karir ini, saya mencoba menggali sejauhmana pemahaman terkait pekerjaan yang menjadi tugas dan apa yang harus dilakukan untuk berhasil secara maksimal. Saya ingin mereka yang menugaskan saya “mengenali” cara kerja saya dan menilai hasilnya yang dilaksanakan secara hari demi hari dan bulan demi bulan.

Jika mengacu pada kategori pekerjaan yang saya dapatkan saat awal karir ini, boleh jadi saya dikategorikan memiliki sikap kerja yang melibatkan ego. Secara teori yang saya dapatkan sikap kerja ini karena kepuasan pribadi yang lebih besar dan saya menganggapnya sebagai prestise yang diperoleh karena bekerja di perusahaan besar seperti PT Gudang Garam tersebut.

Tidak semua orang dapat diberi kesempatan bekerja seperti saya dan Allah SWT telah memberikan kelancaran untuk memperoleh pekerjaan tersebut sehingga saya dapat mengekspresikan pribadi secara kreatif dengan cara memanfaatkan waktu yang rutin menyenangkan.

Banyak pengalaman setahun di PT Gudang Garam, tidak monoton kerjanya, mulai dari pekerjaan administrasi hingga membantu atasan untuk proses *ruislag* atau '*take over*' atau tukar menukar antara barang milik negara dan PT Gudang Garam.

Adapun yang ditukar adalah berkaitan dengan aset negara berupa lahan atau lokasi yang dialihkan atau diganti dengan aset lokasi lain. Pengalaman yang sangat mengesankan bagaimana saya bisa merasakan mengurusnya dengan proses birokrasi di Direktorat Pembinaan Kekayaan Negara, Departemen Keuangan di Jakarta.

Dari pengalaman itulah, awal saya belajar istilah-istilah hukum dari menyiapkan dokumen-dokumen dan data-data yang diperlukan serta secara tidak langsung saya belajar ilmu hukum secara praktis dari seorang pakar hukum berlatar belakang sebagai hakim yang memutuskan berhenti sebagai hakim dan selanjutnya bekerja di PT Gudang Garam sebagai atasan saya juga.

Pembelajaran seperti itu tentunya berlangsung tidak sehari dua hari, tetapi dengan proses yang cukup panjang dan memerlukan energi yang besar. Bagaimana dalam proses mengurusnya, saya dan atasan melakukan perjalanan jauh dari Kediri ke Surabaya melalui perjalanan darat diantar oleh seorang sopir kantor. Kemudian dilanjutkan perjalanan dari Surabaya ke Jakarta menggunakan pesawat udara.

Pada hari yang sama setelah semua urusan selesai di Direktorat Pembinaan Kekayaan Negara, Departemen Keuangan, hari itu pula harus kembali ke Kediri dengan jadwal penerbangan pesawat udara paling malam. Dan selanjutnya tiba di Kediri dini hari, serta besok paginya harus bekerja kembali.

Pembelajaran proses pengurusan *ruislag* itu selain mengetahui prosesnya secara hukum juga data-data hasil pertemuan dan diskusi antara atasan dan petugas birokrasi, saya catat dan dibuat menjadi notulensi pertemuan untuk dijadikan dokumen perusahaan yang ditata secara rapi. Itulah fungsi seorang sekretaris untuk memudahkan pencarian data jika suatu saat diperlukan.

Selain itu perlu diketahui juga bahwa sekretaris bertanggung jawab terhadap kegiatan lisan dan tertulis. Keberhasilan sekretaris ditunjang pula oleh menerima dan menjalankan kewajiban untuk menyempurnakan pekerjaan.

Dalam bertugas sebagai seorang sekretaris, saya sangat beruntung karena diberi kepercayaan untuk membantu atasan menerima tamu-tamu perusahaan yang berkunjung ke PT Gudang Garam.

Dari sinilah saya mulai mengenal pula apa itu yang disebut ilmu *Public Relations* dimana saya harus berperan sebagai PRO (*public relations officer*) mewakili perusahaan untuk mendampingi tamu-tamu dan mempresentasikan tentang semua kegiatan PT Gudang Garam, mulai dari sejarah hingga proses produksi pembuatan rokok kretek yang dibuat secara manual. Secara keilmuan, *Public Relations* atau hubungan masyarakat merupakan bentuk komunikasi dua arah yang terjadi antara organisasi dan publik secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan kerjasama.

Pengalaman menjadi peran humas di PT Gudang Garam ini mendorong saya untuk terus meningkatkan keterampilan berkomunikasi, baik secara *interpersonal communication*, *group communication*, dan *public communication*.

Proses pembelajaran secara praktek saat awal karir ini sangat memotivasi saya untuk terus mengembangkan diri secara maksimal dan hal yang paling penting adalah banyak belajar hal-hal baru yang tidak ditemui di sekolah dan kampus serta saya lakukan dengan senang hati tanpa beban.

Saat satu tahun bekerja di PT Gudang Garam Kediri dengan status sudah diangkat menjadi karyawan tetap, akhirnya saya memutuskan untuk tidak meneruskan karena berkeinginan untuk melanjutkan kuliah di program sarjana sambil bekerja.

Peluang baru itu datang ketika berkesempatan mengikuti tes di PT Indosat dan diterima dengan jabatan yang sama yaitu sebagai sekretaris dengan penugasan di Kota Surabaya sejak 1 Oktober 1994.

BAB  
IV



PERJUANGAN  
MENGEMBANGKAN  
KARIR

**S**etelah awal karir di PT Gudang Garam dilalui selama satu tahun, kemudian saya pindah ke PT Indosat sejak 1 Oktober 1994, dengan jabatan sebagai Sekretaris Divisi Teknik dan pernah berpindah tugas sebagai Sekretaris Divisi Finance, saya lalui hingga sembilan tahun.

Sebenarnya pekerjaan Sekretaris itu sangat penting perannya, tetapi saya mulai merasa bosan. Saat itu, tahun 2001, bisnis Indosat sedang bergeser dari SLI 001 (saluran Langsung Internasional) ke seluler, dengan hadirnya anak perusahaan IM3, sehingga saya merasakan waktu yang tepat untuk ber-*metamorphose* dari Sekretaris ke staf, rasanya saya ingin mengambil peluang pindah dan belajar seluler saat itu. Namun setiap mengajukan usulan ke atasan saya, beliau selalu bilang, “jangan dulu deh!”.

Pekerjaan Sekretaris di PT Indosat Divisi Teknik selain melayani pekerjaan atasan juga melayani orang-orang tim teknik yang pada umumnya berkaitan dengan keuangan termasuk mengatur semua kegiatan administrasi divisi teknik termasuk pertemuan-pertemuan internal dan eksternal.

Saya baru menyadari kenapa saya masih ditahan oleh atasan untuk tetap harus bersamanya, boleh jadi apa yang saya kerjakan sangat membantunya dan memberikan kontribusi mempermudah pekerjaan atasan.

Apa pun pekerjaan atasan saya dapat dikerjakan lebih cepat karena prinsip bekerja yang saya lakukan selalu ingin menyederhanakan pekerjaan.

Dalam hal ini saya mencoba hal baru yaitu dengan memanfaatkan tim Teknologi Informasi (Information Technology) Indosat untuk bisa menerjemahkan mekanisme pekerjaan divisi teknik dari sistem manual ke sistem *computerized* (menyederhanakan proses administrasi/pekerjaan) sehingga lebih cepat dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepada Sekretaris.

Terima kasih Mas Imam Sukoantoro, saat itu staf IT Indosat Surabaya, sekarang beliau sudah menjadi salah satu VP di Indosat Jakarta.

Karena sudah kurang tertantang sebagai Sekretaris, saya tetap menyampaikan keinginan untuk mengambil yang lebih menantang lagi. Jabatan Sekretaris di Indosat dengan waktu mengabdikan yang sudah cukup lama dalam status jabatan yang sudah memiliki *grade* yang cukup tinggi, menurut pemikiran saya perusahaan akan rugi dengan menggaji tinggi, tapi pekerjaan hanya sebagai Sekretaris, tidak berkembang, dan sedang ada peluang belajar seluler membuat saya ingin menjadi staf sales atau marketing di IM3.

Dalam hal ini bukan berarti saya mengecilkan arti pekerjaan Sekretaris, dalam pikiran saya saat itu berkeinginan pekerjaan yang dapat bertemu orang banyak dan kontribusinya terlihat nyata, misalnya sebagai “*sales*”.

## **Tantangan Jabatan & Ilmu Sales**

Seiring dengan mutasinya atasan saya ke Jakarta, akhirnya beliau mengabdikan saya untuk pindah yaitu dengan diberi amanah untuk menduduki jabatan “*Direct Sales*” (jualan langsung ke pelanggan) di IM3.

Saya sangat memahami bahwa PT Indosat Multimedia Mobile (Indosat-M3) adalah perusahaan operator telepon seluler bersistem GSM di Indonesia yang berdiri yang berdiri pada 25 Juli 2001.

Pada triwulan akhir tahun 2003, ia telah dilebur (merger) dengan PT Indosat Tbk. Oleh karena itu, sejak saat itu, perusahaan ini bubar dan penanganannya diteruskan oleh Indosat.

Kelahiran Indosat-M3 sendiri didasarkan pada pandangan bahwa di era liberalisasi industri komunikasi, Indosat tidak boleh sekadar menjadi pemain SLI (Sambungan Langsung Internasional) seperti sebelumnya. Untuk itulah,

Indosat harus menjadi penyedia bisnis telekomunikasi lengkap dan terintegrasi.

Upaya ini dilakukan dengan mendirikan IM3 (yang bermain di industri operator seluler), Indosat M2 yang bermain di bisnis Internet) dan akuisisi saham Satelindo pada 2001.

IM3 sendiri dimaksudkan untuk membentuk masyarakat *multimedia mobile* Indonesia. Produknya antara lain kartu prabayar SMART (sekarang menjadi IM3 Prabayar) dan kartu pascabayar BRIGHT (sekarang menjadi IM3 Pascabayar).

Ia mempunyai banyak fitur yang bermanfaat seperti transfer pulsa serta fasilitas GPRS, MMS, Conference Call dan Call Divert. Selain itu, IM3 juga menawarkan fitur *Information on Demand*.

Perkembangan perusahaan yang saya ketahui bahwa Indosat IM3 menjadi Indosat Ooredoo adalah sebuah layanan seluler prabayar yang dengan kemampuan isi ulang yang dimiliki oleh Indosat Ooredoo yang didirikan pada tahun 2001.

BERKARIR SEBAGAI  
SALES PASCABAYAR  
SEJAK 2003 SAMPAI  
2005 (3 TAHUN) ADALAH  
HAL YANG PALING  
MENYENANGKAN KARENA  
SESUAI PASSION SAYA,  
SUKA BERTEMU ORANG-  
ORANG BARU TERUTAMA  
ORANG-ORANG  
PENGAMBIL KEPUTUSAN

Dengan adanya IM3 Ooredoo, maka Indosat menjadi operator pertama yang mendukung GPRS, MMS, *video streaming* hingga Java games.

IM3 Ooredoo tersedia dengan layanan pita lebar layanan paket data dengan kecepatan tinggi hingga 2 mbps dan paket-paket lainnya.

Pada tahun 2015, Indosat IM3 berubah menjadi IM3 Ooredoo meluncurkan kartu perdana yang dinamakan IM3 Pinternet dan mendukung salah satu perusahaan asal Facebook

yaitu Internet.org. Pada akhir 2016, Mentari Ooredoo dan Matrix Ooredoo melebur ke dalam IM3 Ooredoo

Hal yang menarik dalam mengawali jabatan baru sebagai '*Direct Sales*' saya diberi tantangan untuk melakukan jualan langsung produk Matrix pascabayar ke pelanggan.

Hal ini diawali dengan memahami tentang produk tersebut. Saya mengetahui bahwa Indosat resmi berganti nama menjadi Indosat Ooredoo pada tahun 2015 dan merupakan salah satu operator telekomunikasi terbesar di Indonesia.

Indosat didirikan pada tahun 1967 dan merupakan perusahaan bermodal asing pertama yang melayani telekomunikasi internasional lewat satelit.

Dalam perkembangannya, perusahaan ini terdaftar di Bursa Efek Indonesia dan *New York Stock Exchange* dan semakin berekspansi dengan mengambil alih saham mayoritas Satelindo hingga bergabung dengan yang lainnya. Tercatat hingga kuartal ketiga tahun 2015, lima puluh persen dari 69 juta pelanggan Indosat Ooredoo adalah pelanggan data, termasuk pelanggan teknologi 4G.

Saya semakin bangga menjadi bagian dari Indosat karena Indosat Ooredoo secara terus menerus berkomitmen untuk meningkatkan jumlah pelanggan dengan menambah *coverage* untuk 60 juta pelanggan sepanjang 2016 dan ekspansi layanan 4G ke 14 kota besar lainnya setelah 27 kota kini sudah dapat menikmati layanan teknologi 4G LTE.

Tanpa berhenti meningkatkan kuantitas, Indosat Ooredoo juga meningkatkan kualitas layanan dan fitur internet untuk memanjakan pelanggan. Mulai dari kebutuhan untuk *voice*, *text*, dan data, Indosat Ooredoo siap memuaskan pelanggan.

Berkarir sebagai sales pascabayar sejak 2003 sampai 2005 (3 tahun) adalah hal yang paling menyenangkan karena sesuai *passion* saya, suka bertemu orang-orang baru terutama orang-orang pengambil keputusan. Hal yang saya ingat dan selalu saya lakukan adalah:

1. Membuat daftar perusahaan besar (baik bank, industri, pemerintahan dan lainnya), serta komunitas profesi, alamat, nama dan nomor kontak person untuk list prospek pelanggan pascabayar Indosat dari mana saya dapat? Saya memanfaatkan yellow pages (buat yang anak Gen Z mungkin tidak kenal yellow pages yaitu buku tebal daftar alamat dan no telpon personil maupun usaha, yang sekarang fungsinya digantikan oleh Google).
2. Rutin setiap minggu/bulan membuat rencana *visit* berdasar target dan *list* perusahaan dan melakukan evaluasi setelah selesai visit mencatat update data kontak person dan sudah berapa pencapaian dari tiap target visit saya tersebut untuk di follow up. Selain dengan cara visit langsung, saya juga melakukan rutin mengirim melalui faksimile informasi produk dan tentu ada nama saya dan kontak yang bisa dihubungi calon pelanggan.
3. Melakukan networking/hubungan baik dengan tim internal seperti bagian *revenue assurance* yang akan mengecek kelayakan calon pelanggan pascabayar yang saya peroleh dan mendaftar menjadi pelanggan untuk proses aktivasi, demikian juga dengan pihak eksternal selalu menyempatkan untuk keep kontak dengan pelanggan (tidak *hit and run*) karena bagi profesi sales yang terpenting selain passion jualan juga networking adalah kuncinya.
4. Saya totalitas dalam bekerja di mana pun, termasuk tentang komitmen menjaga penampilan karena tugas sebagai sales sehingga saya harus menjaga agar tetap tampil bugar, cantik, dan wangi karena konsekuensi tugas sebagai sales pascabayar, yang selalu bertemu kontak person perusahaan besar minimal level yang

ditemui adalah level sekretaris, manager dan bisa juga direktur. Selain menjaga penampilan, agar nampak afdol saya juga selalu rutin update product knowledge, dengan membaca info email dan material promo terbaru, dan untuk memahami yang sifatnya terlalu teknis, biasanya saya kolaborasi dengan bagian produk dan teknik yang lebih paham detil sehingga saat tampil di hadapan pelanggan nampak menguasai.

.... DENGAN TETAP  
TAMPIL HELPFULL,  
MENGANGGAP  
PELANGGAN SEBAGAI  
TEMAN BAHKAN  
SAHABAT SEHINGGA  
NETWORKING TERJALIN  
DENGAN LANGGENG,  
SAMPAI SEKARANG PUN  
MASIH AKAN DIINGAT DAN  
MENGINGAT.

5. Sebagai sales, kita juga harus *humble* untuk melayani, sering saya harus rela waktu di luar jam kerja untuk menerima telpon dan sms (saat itu belum ada WA), hanya sekedar bertanya produk dan *complain*, selalu ramah untuk menjawab meski kita sebagai pribadi, manusia biasa terkadang punya masalah sendiri, tetapi harus menjaga profesionalisme, dengan tetap tampil *helpfull*, menganggap pelanggan sebagai teman bahkan sahabat sehingga networking terjalin dengan langgeng, sampai sekarang pun masih akan diingat dan mengingat. Jadi, bukan hubungan transaksional saja, namun harus *engage* dan selamanya berteman.
6. Sebagai *sales person*, saya selalu menjaga *passion* untuk memberikan yang terbaik untuk saya sendiri, keluarga, atasan (bagian/divisi) dan perusahaan tempat saya bekerja. Hal ini diwujudkan dengan serius mengejar target dan berpikir cerdas bagaimana bisa menyelesaikan masalah dan tidak segan bertanya kepada atasan dan rekan kerja fungsi lain bila

mengalami kendala yang tidak mampu saya selesaikan dan berusaha menjadi yang terbaik atau juara, baik di level Indosat dan di luar Indosat (unggul dengan sales produk sejenis dari operator lain), minimal kemampuan dan semangat untuk dikenal di lingkungan kerja dan *competitor* sehingga mereka mengakui keberadaan kita. Selain itu, harus menyumbangkan predikat juara atau yang terbaik di lingkungan kerja dengan pencapaian maksimal dan bisa menjadi role model bagi rekan kerja.

7. Sebagai pribadi harus memiliki konsep hidup integritas dan kejujuran agar selamat dunia dan akhirat.

Saya sangat beruntung diberi kesempatan belajar seluler dengan terjun sebagai *sales postpaid* (pascabayar), karena berkesempatan bertemu, kenal dan bahkan bersahabat dengan orang-orang penting dan hebat yang juga sebagai kontak person perusahaan dan sekaligus akhirnya menjadi pelanggan Indosat.

Banyak juga pejabat dan pimpinan perusahaan besar yang akhirnya saya kenal baik dengan mereka. Selain itu, banyak pelanggan yang dulu di level staf, saat ini banyak di antara mereka sudah menjadi pimpinan serta menjadi orang yang terkenal dan pengambil keputusan di perusahaannya.

Selama menjadi *direct sales* di IM3, saya memberikan kontribusi yang cukup memuaskan. Setiap ada *selling exhibition* saya selalu bekerja dengan maksimal agar memperoleh pelanggan aplikasi yang banyak agar bisa di nilai positif oleh atasan. Saat itu atasan saya adalah Bapak Suwignyo, saat ini beliau sudah menjadi CEO Persada, anak

SAYA JUGA MENDAPATKAN REWARD DARI MANAGEMENT SAAT ITU SEBAGAI THE BEST SALES NASIONAL, KARENA KINERJA TERBAIK YAITU MENCAPAI 10.000 LEBIH APLIKASI PELANGGAN MATRIX DARI HASIL KERJASAMA DENGAN KARTU KREDIT TERPOPULER SAAT ITU

perusahaan Indosat Ooredoo.

Saya juga mendapatkan reward dari *management* saat itu sebagai *the best sales* nasional, karena kinerja terbaik yaitu mencapai 10.000 lebih aplikasi pelanggan Matrix dari hasil kerjasama dengan kartu kredit terpopuler saat itu bersegmen gold dan platinum sehingga pelanggan pascabayar matrix yang pembayarannya langsung ditagihkan di kartu kredit.

Dari raihan prestasi *the best sales* nasional itulah, saya diberi kesempatan berkunjung ke Singapura dan mampir ke kantor Indosat di Singapura. Walaupun saya sudah sering ke Singapura, kunjungan saat itu sangat spesial karena bentuk penghargaan yang membanggakan (*proud*) dari sebuah hasil kerja keras, integritas, serta fokus sesuai harapan personal dan organisasi perusahaan.

Dalam bekerja memang komitmen terhadap perusahaan menjadi penting, yang mana komitmen organisasional sebagai derajat karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi.

Saya berkomitmen untuk terus menghasilkan derajat hasil kerja yang lebih baik sesuai tujuan Indosat khususnya pada bidang "*sales*" sehingga strategi eksekusi di lapangan harus lebih serius dalam pelaksanaan program.

Dari komitmen personal itulah kembali saya menorehkan prestasi di level nasional Indosat. Cara yang saya gunakan adalah niat yang baik dan melakukan kerja sama dengan PT Pos Indonesia di Surabaya, yang memudahkan saya mengirim kartu Matrix dan form aplikasi kepada para nasabah credit card Citibank (Gold dan Platinum).

Para calon pelanggan tersebut cukup tanda tangan di form aplikasi dan dikembalikan melalui kotak pos terdekat. Setiap hari Jumat, saya mengambil form aplikasi tersebut di PT Pos Indonesia Surabaya. Namun, saya menyadari untuk saat ini cara itu sudah kuno dan sudah tidak ada lagi karena tergantikan oleh sistem kurir online. Hasil dari istilah 'jemput bola' pada saat itu, perolehannya sangat baik. Pelanggan

pascabayar dengan pembayaran melalui Citibank lebih banyak dibandingkan dengan sales person Indosat lainnya di level nasional.

Kata kuncinya adalah bekerja itu tergantung niatnya. Jika niat kita baik, maka hasilnya pun akan baik. Bekerja dengan hati akan lebih nyaman dan lebih tenang. Saat kita bekerja dengan hati, maka pikiran kita pun akan terbawa ke arah yang baik dan akan menghasilkan sesuatu yang baik pula. Oleh karena itu, dalam dunia kerja kita harus mengikuti perubahan maupun kebijakan perusahaan yang ada.

Dengan demikian kita akan mudah menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang ada secara kreatif.

## **Kesempatan Belajar Ilmu Marketing & Communication**

Proses pembelajaran berikutnya dalam meniti karir di PT Indosat, saya tidak mengira bahwa selalu mendapat kepercayaan dengan tantangan pekerjaan baru. Mungkin bagi kebanyakan orang bahwa pindah tugas bukan kita tidak terpakai pada pekerjaan sebelumnya, namun biasanya atasan melihat kita dari sisi kelebihanannya. Seperti saya ketika dalam perjalanan karir pada bulan Januari sampai Juni tahun 2006, dipindahtugaskan ke fungsi *Marketing Communications* STARONE, yaitu salah satu produk Indosat.

Yang ingin saya sampaikan dalam proses pembelajaran ini adalah kita harus siap dengan segala perubahan yang terjadi, seperti saya menghadapi tantangan yang mungkin membuat merasa khawatir atau cemas. Cara untuk menafsirkan fakta dan informasi yang berkaitan dengan perubahan yang dihadapi serta makna yang diberikan, itulah yang akan menentukan pendekatan kita terhadap perubahan, jalan yang diambil, dan pada akhirnya seberapa sukses kita dalam mengadopsi perubahan tersebut.

Produk STARONE merupakan salah satu produk Indosat

atau jasa telekomunikasi telepon tetap nirkabel, menggunakan suara untuk percakapan lokal, SLJJ, SLI ke seluruh telepon tetap maupun telepon genggam menggunakan teknologi CDMA perusahaan Indosat (sekarang Indosat Ooredoo). Saat ini produk tersebut sudah tidak ada lagi (STARONE resmi berakhir layanan berbasis CDMA pada tanggal 30 Juni 2015), seluruh pelanggan Starone dimigrasikan ke Indosat (dengan variasi pilihan apakah postpaid matrix, mentari dan IM3 yang sekarang menjadi IM3 postpaid dan IM3 Prabayar).

Ketika kita harus menghadapi hal baru, inilah tantangannya walaupun secara tugas dan tanggung jawab pekerjaan sudah jelas tercantum dalam aturan kerja perusahaan, namun tetap kita harus belajar keilmuannya untuk memaksimalkan konsep kerja yang akan kita laksanakan.

Saya menyadari bahwa dasar pekerjaan komunikasi pemasaran (*marketing communication*) mengacu pada strategi yang harus digunakan PT Indosat untuk mencapai target pasar melalui berbagai jenis medium.

Namun, tugasnya memang tidak sesimpel yang kita pikirkan. Hal ini memiliki makna yang lebih luas dan harus membuat konsep komunikasi pemasaran menjadi lebih penting diupayakan oleh PT Indosat, terlebih lagi, tantangannya kepada saya adalah konsep *low budget high impact*.

Langkah yang saya laksanakan pada saat berada di jabatan tersebut adalah menciptakan *brand awareness* untuk masyarakat, mengubah persepsi masyarakat dan memotivasi untuk membeli produk STARONE.

Adapun medium yang digunakan adalah dengan

SAYA MENYADARI  
BAHWA DASAR  
PEKERJAAN KOMUNIKASI  
PEMASARAN (MARKETING  
COMMUNICATION)  
MENGACU PADA STRATEGI  
YANG HARUS DIGUNAKAN  
PT INDOSAT UNTUK  
MENCAPAI TARGET PASAR  
MELALUI BERBAGAI JENIS  
MEDIUM.

SEBAGAI SEORANG  
KOORDINATOR DIVISI, SAYA  
HARUS MENINGKATKAN  
KINERJA LAYANAN  
KEPADA PELANGGAN.  
UNTUK ITU, HARUS  
TERCIPTA TIM YANG SOLID  
UNTUK MEMBERIKAN  
PELAYANAN PRIMA BAGI  
PELANGGAN PT INDOSAT.

menggunakan konsep memasang material promo sekaligus kerjasama penjualan (*join selling*).

Dengan konsep *low budget high impact*, cara yang saya lakukan adalah bekerja sama dengan pihak THR Mall, WTC, Plaza Marina, JMP (Jembatan Merah Plaza) yang pada saat itu adalah tempat yang ramai untuk transaksi komputer dan juga gadget.

Walaupun saya bertugas hanya enam bulan, bagi saya, hal ini sangat berguna untuk pengembangan diri dalam karir yaitu menambah keterampilan

interaksi dengan orang lain untuk mencapai suatu kesepakatan (*negotiation*), membina hubungan yang sehat dengan orang-orang di sekitar baik di lingkungan internal dan eksternal kerja (*communication skills*), mengembangkan jalan untuk menjangkau dan berinteraksi dengan pelanggan dan mempertahankan koneksi komunikasi menciptakan jalan untuk mempromosikan produk dan pelayanan serta membangun kesadaran produk (*marketing communication*), jaringan relasi dengan orang lain (*networking*), serta proses bekerja sama dengan lingkungan kerja di internal maupun eksternal (*collaboration*).

## **Belajar Berkontribusi Sebagai Customer Service**

Saya sangat menyadari bahwa komitmen bekerja yang disuguhkan untuk perusahaan selalu berlandaskan komitmen dan berintegritas tinggi sehingga saya tidak heran jika selalu diberi tantangan baru untuk mengerjakan tugas dan fungsi yang dibutuhkan PT Indosat.

Kemudian pada bulan Juli 2006 hingga April 2007,

selama sembilan bulan, saya diberi kesempatan untuk menjalani peran atau tugas sebagai *Coordinator Customer Service*.

Sebagai seorang koordinator divisi, saya harus meningkatkan kinerja layanan kepada pelanggan. Untuk itu, harus tercipta tim yang solid untuk memberikan pelayanan prima bagi pelanggan PT Indosat. Secara umum tim harus bisa memberikan pelayanan yang bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga PT Indosat mendapatkan keuntungan yang maksimal.

Oleh karena itu, saya berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan sebagai tolok ukur dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan agar merasa puas dan sesuai harapan pelanggan.

Secara konsep strategi yang saya lakukan saat menduduki posisi atau jabatan ini adalah berupaya meningkatkan kinerja tim *customer service* PT Indosat.

Dalam hal ini, saya mencoba mempelajari ilmu manajemen, yang mana *benchmarking* perlu dilakukan. Tujuan yang paling utama adalah meningkatkan nilai lebih dengan cara memperbaiki kinerja pelayanan. *Benchmarking* ini adalah suatu cara yang sangat sistematis upaya penilaian kua pada layanan, produk dengan membandingkan layanan dari PT Indosat dengan perusahaan lain yang dinilai baik dalam pelayanan.

Saya mencoba melihat perusahaan lain yang dianggap terbaik melakukan pelayanan pada bidang jasa di Surabaya. Oleh karena itu, saya berusaha mencari tahu mereka yang menjadi *Customer Service Manager* di perusahaan tersebut, seperti Bank Niaga & Hotel JW. Marriott Surabaya.

Pada akhirnya mereka mau diundang untuk memberikan ilmu atau pengetahuan tentang *customer service* perusahaannya pada tim saya di PT Indosat untuk '*sharing session*'. Selain itu, saya juga berusaha belajar dari kompetitor dengan cara melakukan gerakan penyamaran secara langsung berperan sebagai pelanggan operator tersebut dan

mendapatkan pengalaman layanan mereka. Hal ini saya lakukan untuk bahan evaluasi sebagai pembandingan dalam upaya meningkatkan pelayanan pelanggan di PT Indosat dengan tujuan harus lebih baik dari kompetitor.

Kesan yang sangat mendalam sebagai *Customer Service Coordinator* PT Indosat adalah mengelola orang (*manage people*) yang personalnya mayoritas wanita. Hal ini menjadi tantangan menarik bagi saya karena selama ini biasanya bekerja di lingkungan yang mayoritas laki-laki.

Saya menyadari bahwa untuk menjadi seorang pemimpin perlu menjadi model untuk bekerja sama, sebelum saya mendorong bekerja sama yang baik di dalam tim. Oleh karena itu, saya perlu meningkatkan kemampuan tim dengan *training* atau *workshop* agar mereka menjadi tim yang solid dan memiliki keterampilan empati yaitu kemampuan untuk memahami apa yang dipikirkan dan dirasakan oleh orang lain.

Selain itu, dalam *workshop* yang diselenggarakan adalah kegiatan kebersamaan agar mereka saling mengenal dengan hati antara satu dengan yang lain sebagai tim. Saya pun berusaha untuk meningkatkan *self skill* yang dibutuhkan mereka dalam upaya tercapainya sinergi dalam bekerja sama, memahami dan mengatasi hambatan diri dalam bekerja sama, dan memotivasi tim untuk mencapai hasil yang maksimal sesuai tujuan perusahaan PT Indosat.

## **Memahami Fungsi Indirect Sales/ Channel Management**

Penugasan selanjutnya adalah sebagai *Coordinator Indirect Sales* cabang Surabaya mulai bulan Mei 2007 sampai akhir 2008. Tugas dan tanggung jawabnya adalah seperti fungsi *channel management* saat ini, yaitu memaintain distributor atau Mitra Pengelola Cluster (MPC) dan outlet, mulai dari memastikan distribusi kartu dan pulsa, hingga menangani kendala produk dan program outlet.

Penugasan ini adalah hal yang sangat penting bagi saya dalam sejarah di Indosat, karena sebenarnya jantung dari bisnis seluler itu ada di fungsi *Indirect sales* (yang sekarang nama fungsi tersebut adalah *Channel Management*). Saat itu revenue dan VLR Indosat 90% (sembilan puluh persen) dihasilkan dari outlet adalah point of sales produk Indosat dibawah control Distributor Indosat. Produk seluler Indosat (perdana dan pulsa) di distribusikan melalui distributor ke para outlet.

Sebagai *Coordinator Indirect Sales* cabang Surabaya, saya secara berkesinambungan melakukan koordinasi rutin secara profesional dengan para pimpinan dan tim distributor. Selain itu, saya mengikuti jalannya briefing tim canvasser dan supervisor di seluruh Depo Distributor.

Koordinasi dan pertemuan adalah menjadi kunci keberhasilan menjaga relasi dan tukar informasi perkembangan lapangan mengenai jalannya bisnis dengan presentasi data dan didiskusikan termasuk update kinerja dan hal-hal yang perlu dilakukan oleh tim internal maupun distributor. Kunci keberhasilan dalam relasi pekerjaan ini adalah kepedulian dan perhatian satu sama lain. Saya selalu berusaha memotivasi dan memberikan perhatian secara tulus untuk kepentingan bersama dalam memperoleh raihan sesuai target maksimal.

Saya pun rutin keliling outlet, baik outlet pareto (potensi outlet) maupun outlet yang sangat kecil di semua wilayah. Bahkan, saya sudah terbiasa berangkat pagi keliling luar kota dan pulang tengah malam. Kemudian besok paginya bekerja kembali tanpa beban karena memang

KUNCI KEBERHASILAN  
DALAM RELASI PEKERJAAN  
INI ADALAH KEPEDULIAN  
DAN PERHATIAN SATU  
SAMA LAIN. SAYA SELALU  
BERUSAHA MEMOTIVASI  
DAN MEMBERIKAN  
PERHATIAN SECARA TULUS  
UNTUK KEPENTINGAN  
BERSAMA DALAM  
MEMPEROLEH RAIHAN  
SESUAI TARGET MAKSIMAL.

bekerja di PT Indosat sudah menjadi *passion* saya. Jika berkunjung ke outlet baik bertemu dengan pemilik maupun *frontliners*-nya, saya merasa bahagia karena dari kebersamaan dan kepercayaan itulah kunci meraih kesuksesan.

Dalam memperjuangkan outlet pareto yang sulit, saya berusaha untuk membantu dan mendekatkan diri secara personal agar dapat diajak bekerja sama, berkembang dalam penjualan, serta bekerja dengan hati untuk mencari solusi yang dapat dilakukan bersama secara '*win -win solution*'. Diskusi dan tanya jawab saya melayani mereka sepenuh hati menyelesaikan masalah bisnisnya yang berkaitan dengan PT Indosat.

Kepedulian terhadap memecahkan masalah outlet pareto dalam proses bisnisnya, saya selalu menyempatkan waktu sepulang dari jam kantor berkunjung ke outlet tersebut. Secara bergantian dari outlet satu ke outlet lainnya saya lakukan secara rutin walaupun hanya sekedar ngobrol, mencari info yang dilakukan oleh kompetitor, dan mencari ide untuk memecahkan masalah secara bersama.

Saat itu sebagai *Coordinator Indirect Sales* yang produktif, saya harus mampu menunjukkan kinerja lebih dinamis dalam persaingan yang ketat dengan kompetitor.

Salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah membangun relasi atau *networking* yaitu dengan terjun ke lapangan secara langsung melakukan konektivitas dengan banyak outlet dan distributor. Tujuannya, membangun hubungan secara terus menerus agar terjalin kedekatan. Prinsip yang mendasarnya adalah hubungan pribadi, hubungan dengan komunitas, dan perusahaan lain termasuk relasi dengan kompetitor yang dijalin secara profesional, intinya "mereka mengenal saya, dan saya mengenal mereka" dengan baik.

Secara sadar saya memahami bahwa membangun *networking* harus menjadi sebuah tindakan yang terfokus dan strategis. Oleh karena itu, saya perlu menentukan siapa yang harus ditemui, bagaimana menemuinya, dan bagaimana

memanfaatkan hubungan yang terbangun ke arah saling menguntungkan.

Selain itu, selama saya menjabat sebagai *Coordinator Indirect Sales* proses pengembangan diri pun terus dilakukan seperti meningkatkan rasa percaya diri, memupuk jiwa pemenang, dan menjadikan networking adalah sebuah kebiasaan karena mengembangkan jaringan bisnis memerlukan waktu yang lama, tidak hanya dilakukan untuk satu keperluan, melainkan perlu dilakukan secara terus menerus. Saya memahami bahwa membangun networking bisnis akan membuat masa depan menjadi lebih baik yaitu paling tidak mempunyai banyak koneksi, mendapatkan informasi langsung, dan membantu membangun citra yang baik.

## **Menebalkan Ilmu Marketing Communication**

Pada tahun 2008–2009, saya mendapatkan tugas memegang jabatan *Coordinator Marketing Communication* Cabang Surabaya. Tugas yang mengingatkan pada tahun 2006, saat pernah mendapatkan tugas ini. Hanya yang membedakan, kali ini adalah menggunakan strategi lain seiring dengan kondisi persaingan bisnis produk seluler yang semakin tinggi.

Bagi saya, jabatan *marketing communication* kali ini adalah salah satu profesi pekerjaan yang sangat vital untuk mengembangkan perusahaan. Pekerjaan yang harus saya lakukan erat kaitannya dengan *income* perusahaan (PT Indosat).

Sesuai dengan namanya '*marketing communication*' terdiri dari dua kata yaitu *marketing* dan *communication*, jadi pekerjaan yang harus saya lakukan adalah untuk memberi informasi produk dengan tujuan meningkatkan *brand* maupun pelanggan PT Indosat baik secara langsung maupun tidak langsung agar tepat sesuai pasar yang dituju. Kunci utamanya adalah komunikasi. Oleh karena itu,

sebagai *marketing communication* PT Indosat, saya secara terus menerus meningkatkan kemampuan komunikasi yang baik.

Lebih lanjut tentang pengembangan diri saya dalam karir ketika melaksanakan jabatan ini, bukan sekedar pandai bicara, tetapi bagaimana bisa menyampaikan informasi produk-produk PT Indosat sesuai dengan target pasar. Saya menyadari sekali untuk memahami siapa yang menerima pesan, bagaimana cara menyampaikannya, dan media apa untuk menyampaikannya sehingga pesan dapat tersampaikan dengan tepat. Yang pada akhirnya tujuan pekerjaan yang saya lakukan adalah untuk meningkatkan *brand awareness* PT Indosat, meningkatkan minat pasar terhadap produk, meningkatkan intensitas pasar terhadap produk, dan memfasilitasi pelanggan.

Hal yang membanggakan bagi saya dan menjadi prestasi adalah *marketing communication* Indosat Surabaya pada saat itu menjadi yang terbaik di tingkat nasional.

Banyak hal yang dilakukan bersama tim saat saya sebagai koordinator, seperti membuat konsep-konsep materi komunikasi yang unik, beda, belum pernah ada, menarik dan murah. Selanjutnya diimplementasikan ketika melakukan promosi, beriklan, pemasaran langsung, penjualan pribadi dan menjalin hubungan dengan pihak lain.

Ketika berada di jabatan ini, saya pun terus mempelajari bagi perencanaan produksi material promosi yang juga menjadi tugas seorang *marketing communication*. Akhirnya, saya mengenal bagaimana perencanaan produksi material promosi, sebuah proses yang krusial karena menurut saya bahwa rencana yang tepat akan membantu pekerjaan dalam menerapkan efisiensi. Efisiensi yang rendah akan mengakibatkan biaya produksi tinggi dan bisa juga berdampak distribusi promosi produk ke pelanggan akan terlambat. Dari hal inilah, saya berkesempatan belajar tentang item-item material promosi, detil jenis, spesifikasi, hingga harga dan biaya produksi.

Pengalaman lain di Marketing Communication adalah

bagaimana berkolaborasi dengan pihak lain. Dari kolaborasi inilah saya melakukan proses bekerja sama untuk menghasilkan gagasan atau ide dan menyelesaikan masalah secara bersama-sama. Bagi saya, kolaborasi adalah menjadi kunci pemikiran kreatif. Akan tetapi, agar kolaborasi bisa berjalan efektif, dibutuhkan kepercayaan dan rasa saling menghormati.

Dari pemikiran kolaborasi itulah, akhirnya saya berupaya melakukan co-branding dengan produk atau perusahaan lain yang masih sama segmen pelanggannya dengan

Indosat. Maka terciptalah branding yang menarik dan berbeda, belum pernah ada dan akhirnya berhasil merebut ruang ingatan calon pelanggan. Hasil ide pemikiran itulah, saya wujudkan dalam *Joint Billboard* (bank-Isat, ATPM HP-Isat, dll), outlet keliling (motor roda tiga branding Indosat untuk eduselling di areal sub urban atau jauh dari kawasan outlet/distributor/MPC, *Giant Painting* di kawasan cukup strategis, *Giant balloon* (Ballon yang berdiri 2 meter dan tidak melayang sehingga tidak berbahaya dan tidak berpajak tinggi).

Keberhasilan lain adalah bentuk-bentuk *happening art* dengan cara yang unik yang tidak ada sebelumnya dan menarik perhatian agar tertanam di ruang ingatan pelanggan atau calon pelanggan. Oleh karena itu, harapan saya saat menjalankan amanah sebagai *marketing communication* adalah kreatifitas harus selalu diasah agar membantu dan memudahkan pekerjaan dengan cara melihat contoh-contoh yang ada di luar Indosat baik di dalam negeri atau di luar negeri, kemudian dimodifikasi sesuai kebutuhan serta ditiru.

DARI PEMIKIRAN  
KOLABORASI ITULAH,  
AKHIRNYA SAYA  
BERUPAYA MELAKUKAN  
CO-BRANDING  
DENGAN PRODUK ATAU  
PERUSAHAAN LAIN YANG  
MASIH SAMA SEGMENT  
PELANGGANNYA DENGAN  
INDOSAT.

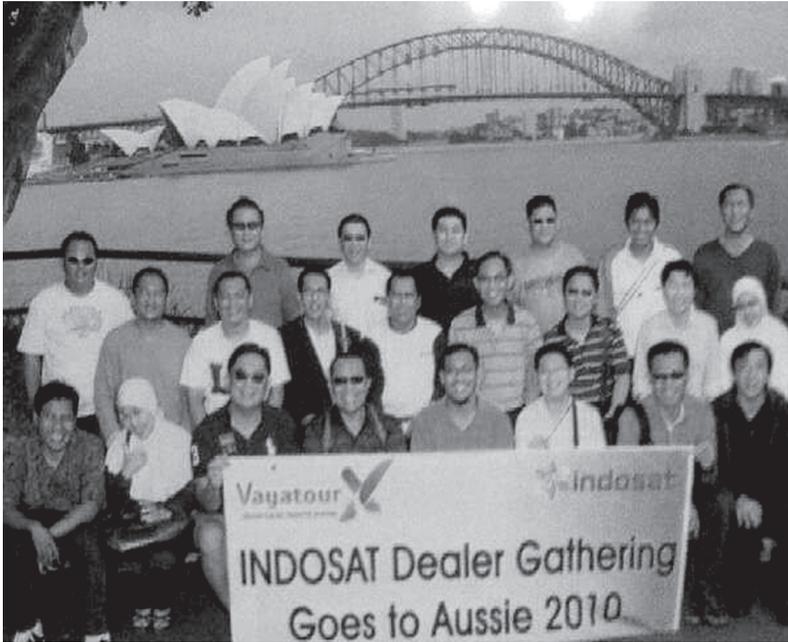
Hal lainnya bisa juga dengan cara benchmarking bersama orang-orang yang ahlinya kreatif untuk menerjemahkan dan mewujudkan sesuai kebutuhan perusahaan PT Indosat.

Sebagai *Marketing Communication Coordinator*, saya pun harus mengelola orang-orang yang berada dalam tim, baik internal (supervisor dan staf) maupun eksternal (Mechandiser Distributor). Tim internal bagi saya yang terpenting adalah bagaimana tim mampu memahami keunikan produk PT Indosat sehingga mereka lebih mudah dalam melakukan strategi pemasaran. Saya pun berusaha untuk terus meningkatkan kemampuan mereka di bidang pemasaran dan komunikasi. Saya mendidik mereka untuk menjadi staf yang cepat tanggap dalam bekerja terhadap situasi persaingan yang ada, serta dapat dengan sigap berkoordinasi dengan berbagai pihak untuk menyelesaikan masalah yang ada. Selain itu, saya mendidik tim untuk memiliki softskill yang baik seperti open mind, berjiwa enerjik, menjaga attitude untuk menjaga citra perusahaan (PT Indosat). Sedangkan untuk pihak eksternal saya bermitra dengan perusahaan yang profesional dengan hasil yang terukur.

## **Menebalkan Ilmu Channel Management**

Tahun 2009-2010 kembali berpindah tugas sebagai *Coordinator Channel Management* Cabang Surabaya, kembali bergaul dengan distributor/MPC dan outlet untuk memberikan support ke tim sales. Fungsi saya pada jabatan yang diamanahkan ini adalah terlibat dalam tata kelola revenue dan distribution management, untuk memaksimalkan pendapatan dan mengoptimalkan penjualan produk PT Indosat.

Dari sinilah, saya mendapat ilmu dengan pengalaman untuk menjual produk yang tepat, dengan harga yang tepat, kepada pelanggan yang tepat, dan dengan menggunakan sistem distribusi yang tepat. Oleh karena itu, untuk memasarkan produk Indosat perlu mengomunikasikan



Bersama para dealer gathering di Australia

kepada pelanggan atau calon pelanggan perlu memiliki media yang disebut *Channel Management*. Saya memiliki kewenangan dalam hal pendistribusian dengan kepanjangan tangan yaitu distributor/MPC dan outlet.

Adapun kegiatannya adalah sosialisasi antara lain *gathering*, *branding outlet*, operasi pasar maupun event yang ditujukan untuk masyarakat agar tercapai suatu *brand awareness*, *brand image*, dan *brand relationship*. Jadi, dalam perjalanan di posisi ini, saya banyak belajar bagaimana menjembatani antara PT Indosat Cabang Surabaya dengan distributor dan konsumen dalam memasarkan produk-produknya.

## Tantangan Memiliki Wilayah Sales

Perkembangan karir berikutnya, selama dua tahun (2011-2012), saya mendapatkan amanah untuk menjadi *Sales Area Manager* untuk wilayah Surabaya, Gresik, dan Sidoarjo.

Saya mengatur para staf sales untuk mencapai target tertentu. Dengan amanah ini saya memegang peranan penting dan saya harus bisa membuktikan bahwa mampu meningkatkan pendapatan perusahaan (PT Indosat).

Banyak pembelajaran bagi kehidupan saya berkarir dalam posisi jabatan ini. Saya menyadari bahwa hal ini memiliki tanggung jawab yang sangat besar untuk mengarahkan tim sales di tiga wilayah. Langkah demi langkah saya lalui mulai mengatur kuota dan target dari sales, juga turut membuat rencana penjualan, serta menganalisa data penjualan dengan tujuan tercapainya target penjualan di wilayah yang cukup besar. Saya sangat memahami bahwa akan menjadi orang pertama yang bertanggung jawab terhadap gagal atau berhasilnya proses penjualan produk PT Indosat ini.

Menjadi seorang manager dengan cakupan wilayah yang besar memang sangat berbeda ketika saya masih berada di posisi koordinator. Kali ini, saya harus mengawasi staf sales dan tim sales secara keseluruhan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab bahwa saya harus bisa membuat tim lebih dinamis dan harus menjadi tim sales terbaik. Saya harus bisa mendidik tim berkaitan dengan kemampuan menangani keluhan pelanggan Indosat, terutama keluhan yang berkaitan dengan penjualan.

Selain itu saya harus mempersiapkan anggaran sebaik-baiknya berkaitan dengan rencana mengenai anggaran pengeluaran tim, serta harus bisa memilah budget mana yang wajib diutamakan pada tim penjualan, serta mana yang tidak. Kemudian tugas yang tidak kalah pentingnya adalah memonitoring pelanggan. Hal ini berpengaruh terhadap strategi yang akan diterapkan kepada tim sales. Saya juga

harus memahami apakah produk Indosat laku di pasaran atau tidak.

Saya pun menganalisa dan mengeksekusi penentuan waktu promosi, dalam hal ini adalah menentukan kapan menggunakan teknik promosi. Dan hal lainnya, saya juga melakukan pelatihan-pelatihan untuk tim sales agar mereka bisa meningkatkan kualitas tim, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kinerja tim sales yang saya bawahi di wilayah Surabaya, Gresik, dan Sidoarjo.

### **Amazing, Dipercaya Chief Memegang the Challenging Area**

Perjalanan hidup memang penuh misteri dan sulit diprediksi. Hal ini terjadi dan saya alami. Suatu hari, secara tiba-tiba, saya mendapat undangan meeting atau diskusi di kantor pusat Indosat. Dengan segala persiapan yang ada saya siapkan semua hal yang berkaitan dengan data-data asi dan kontribusi sebagai *Sales Area Manager Surabaya*. Inilah awal yang pada akhirnya saya diberi kesempatan untuk menduduki jabatan yang lebih menantang dibandingkan sebelumnya yaitu sebagai *Head of Area Northern Sumatera*, yang saya jalani selama satu tahun enam bulan (2013 – 2014).

Ceritanya begini, awalnya informal meeting tersebut lebih ke arah diskusi bersama beberapa Senior Vice President yang melempar suatu case kepada saya yang merupakan wanita satu-satunya dan paling muda, dan juga enam manager lainnya yang rupanya juga kandidat dan pertemuan tersebut adalah awal proses seleksi. Dengan tenangnya, saya bisa dengan leluasa menyampaikan pemikiran dan ide karena hal-hal yang ditanyakan adalah sudah biasa dihadapi dan biasa dilakukan. Namun, karena saya merasa ini adalah peluang untuk dilihat kemampuan berpikir lebih *holistic*, maka saya memosisikan andai saya sebagai posisi, maka saya menjawab dengan lebih lengkap dari beberapa aspek. Akhirnya, dari tujuh orang manager yang menjadi kandidat



Bersama Eric Meijer dan rekan-rekan dalam acara *Running High Up to The Sky*  
Eric Meijer

tersebut hanya tiga orang yang bisa berlanjut ke proses seleksi selanjutnya dan salah satunya adalah saya. Proses selanjutnya itu adalah tatap dengan *Chief Commercial Officer Indosat*, Mr. Eric Meijer (suami artis Maudy Koesnaedi) untuk melakukan diskusi atau wawancara.

Sebenarnya saya sangat percaya diri menghadapi pertanyaan terkait pekerjaan, tetapi yang membuat sedikit grogi adalah penyampaiannya dalam bahasa Inggris. Jadi, saran saya untuk para profesional muda dan karyawan junior siapkanlah dari awal keterampilan bahasa terutama bahasa Inggris, agar benar-benar bisa secara excellent, karena pada masa kini era Industri 4.0 dan era *Society 5.0* diperlukan juga kepiawaian dalam bahasa asing.

Sebelum menghadapi Eric Meijer, saya merasa perlu diskusi terlebih dahulu dengan atasan langsung dan juga *role mode* saya di Indosat tentang hal-hal apa yang prinsip terkait wilayah atau *territory* yang ditawarkan tersebut.



Bersama Eric Meijer dan rekan kerja dalam acara Expo Indosat Seru

Akhirnya, saat pertemuan wawancara tersebut, saya menjelaskan ide dan upaya yang akan dilakukan sesuai kondisi *excisting* Sumatera Utara saat itu.

Rupanya apa yang saya sampaikan atau presentasikan berkaitan dengan ide dan gagasan, cukup memuaskan Eric Meijer dan lebih puas lagi ketika beliau bertanya tentang apakah saya memiliki sosial media dan apa saja sosial media yang aktif, saya langsung mengeluarkan *handphone* dan menunjukkan langsung kepada beliau, agar bisa dicek sendiri apa isi *Facebook*, *Instagram*, *Twitter*, dan *Linkedin*, sehingga membuat beliau tersenyum.

Singkat cerita akhirnya saya yang terpilih dari tiga kandidat yang tersisa dalam proses seleksi tersebut.

Saya terpilih sebagai *Head of Area Northern Sumatera* (wilayahnya cukup *challenging*: Medan, Kisaran Tebing Tinggi, Aceh, Batam, Padang, Siantar-Sidempuan, dan Pekanbaru).

Sebagai *Head of Area Northern Sumatera*, saya pun mencatat sedikitnya ada lima hal yang menjadi tantangan dalam pekerjaan saya.

Pertama, meningkatkan kinerja SDM. Kedua, meningkatkan penjualan dengan infrastruktur yang belum maksimal. Ketiga, membangun *relationship* dengan kedekatan bersama distributor berazaskan kekeluargaan namun profesional. Keempat, membangun komunikasi organisasi dengan tim Sales Area yang berada di beberapa area yang berbeda dan berjauhan. Kelima, efisiensi budget area untuk menjaga margin/ profit. Tantangan yang boleh jadi tidak mudah.

Untuk itu, saya pun menerapkan beragam strategi. Strategi pertama, saya memotivasi karyawan untuk bekerja dengan disiplin, cerdas, dan profesional menghadapi kompetitor. Kedua, saya membekali strategi monitoring penjualan secara berkala serta mentoring pendekatan market yang prasarananya belum maksimal dengan cara pendekatan persuasif humanis. Ketiga, melakukan lobi dan negosiasi *win win solution* dengan distributor dengan pendekatan target maksimal yang bisa diraih. Keempat, melakukan koordinasi rutin dan regular jarak jauh dan sebulan sekali pertemuan seluruh daerah/area untuk evaluasi dan mencari solusi untuk memecahkan persoalan yang terjadi atau cepat tanggap untuk meyelesaikan persoalan. Kelima, melakukan kontrol keuangan dengan *principles low budget high impact* sesuai kebutuhan yang prioritas.

Secara umum mengawali fungsi saya sebagai pimpinan adalah mengupayakan dan mengatur sumber daya manusia yang dimiliki pada saat itu. Hal ini saya lakukan agar dalam menjalankan pekerjaan bisa membantu untuk mencapai tujuan dan target perusahaan yang diamanahkan kepada saya.

Saya harus mengelola Sumber Daya Manusia yang banyak tersebar di tujuh "*Sales Area*" yang lokasinya tidak berdekatan secara geografis.

**CAR FREE DAY**  
 0815 3347 1692 01.12.2013

**IKUTI DAN SAKSIKAN**  
 | SENAM SEHAT | LOMBA JOGET CAISAR | LOMBA MEWARNAI | BAZAAR | HIBURAN MUSIK |  
 OPEN MIC STAND UP COMEDY | COMMUNITY SHOW | LUCKY DRAW |

**MINGGU, 1 DESEMBER 2013 | 06.0 WIB - 12.00 WIB**  
 JL. IMAM BONJOL (SEPUTARAN LAPANGAN BENTENG MEDAN)

**GRATIS BERHADAPAN MATAH ANDA**  
 CARIFREEDAY

**Caisar FUN DAY**

✓ Jalan Sehat  
 ✓ Aerobik  
 ✓ Joget Caisar

Tanggal 2 Maret 2014  
 Jam 06.00 - Selesai  
 Lokasi: **STADION KEBUN BUNGA MEDAN**

Dimeriahkan Oleh: **Caisar Putra Aditya**  
 (CAISAR YKS)



*Sebagian aktivitas edukasi & selling di Northern Sumatera agar mendukung product awareness yang diadakan setiap weekend.*

Bagi saya, pengelolaan Sumber Daya Manusia adalah salah satu komponen yang utama dalam menjalankan tugas dan peran saya untuk menerapkan nilai dan budaya perusahaan termasuk mengembangkan dan meningkatkan penjualan produk Indosat.

SEBAGAI PEMIMPIN  
WANITA YANG MEMIMPIN  
BANYAK TIM YANG  
DIDOMINASI KAUM PRIA,  
SAYA HARUS MENYIAPKAN  
MENTAL YANG EKSTRA  
DALAM MENGHADAPI,  
MENGARAHKAN, DAN  
MEMBIMBING PEKERJAAN  
MEREKA.

Dan pada akhirnya dalam pengelolaan SDM ini, saya berusaha menciptakan iklim kerja yang kondusif selaras dengan nilai dan budaya yang dimiliki PT Indosat serta memastikan SDM di tujuh area sales tersebut dapat bekerja maksimal dengan memberikan pemberdayaan kepada mereka.

Selain itu, saya juga harus bisa mengelola waktu karena saya menjadi lebih sering terbang ke tujuh *Sales Area* tersebut bergantung prioritas dari kinerjanya. Juga memastikan pencapaian KPI (Key Performance Indicator) yaitu pencapaian target sales, yang mana

BTS (*Base Transceiver Station*) sebagai modal utama untuk sales saat itu masih ada *issue coverage* dan juga kualitas, sehingga diperlukan solusi bagaimana menyiasati atau strategi dengan keterbatasan modal BTS, tetapi bisa lebih maksimal mengisi BTS yang eksisting untuk memenuhi target sales.

Hal lainnya adalah saya secara terus menerus memotivasi dan memberikan pemahaman tugas kepada tim internal dan eksternal (partner Indosat yaitu distributor atau Mitra Pengelola Cluster (MPC), pendekatan kepada outlet-outlet yang berada disekitar *Base Transceiver Station* (BTS) yang eksisting dan masih bisa dimanfaatkan untuk dioptimalkan.

Tidak kalah pentingnya adalah pendekatan kepada rekan-rekan media, pemerintahan dan *networking* dengan komunitas-komunitas lokal, untuk mendukung pekerjaan dan pencapaian target sales.

Kunci dari semua pekerjaan saya adalah bagaimana mengolaborasikan fungsi-fungsi terkait di PT Indosat di

regional yang saya pimpin dan menyelaraskan dengan kantor pusat (*head quarter*) Indosat di Jakarta.

Pengalaman di Sumatera Utara sangat menyenangkan. Berbagai pengalaman saya peroleh mengarungi perjalanan karir sebagai seorang profesional.

Sebagai pemimpin wanita yang memimpin banyak tim yang didominasi kaum pria, saya harus menyiapkan mental yang ekstra dalam menghadapi, mengarahkan, dan membimbing pekerjaan mereka. Saya pun bekerja dengan sepenuh hati, selalu menyediakan waktu 24 jam ke semua tim internal dan eksternal terutama saat mereka menemui kendala. Setiap ada persoalan di area yang saya tangani, saya selesaikan dengan cepat tidak ditunda-tunda, mengabaikan jarak tempuh walaupun harus melintasi gunung dan bukit di daerah Sumatera Utara yang sangat berbeda dengan Jawa, Saya harus beradaptasi dengan budaya Sumatera karena saya dibesarkan oleh adat Jawa dan bagi saya, hal tersebut bukan menjadi hambatan. Hal ini seperti pepatah, “*Di mana bumi dipijak di situ langit dijunjung*”.

Kesempatan saya hanya berlangsung selama satu setengah tahun memimpin Indosat *Northern Sumatra*, karena perubahan lokasi kerja atau mutasi adalah hal yang biasa terjadi di mana pun kita bekerja. Bagi saya pribadi, hal tersebut sangat menguntungkan sebagai pengayaan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang berharga.

Sebagai seorang yang profesional tentu saja bekerja harus bersungguh-sungguh dan memberikan kontribusi terbaik dalam kondisi apa pun ketika kesempatan datang diberikan kepada kita.

Dan perlu diingat terkadang kita sebagai karyawan, tidak bisa memilih lokasi (*territory*) bekerja yang kita inginkan. Namun, penugasan pekerjaan akan datang dan diberikan oleh perusahaan adalah yang terbaik bagi kita.

## Everyday is Holiday

Setelah memiliki pengalaman berharga memimpin sebagai *Head of Sales Area Northern Sumatera*. Kesempatan berikutnya adalah berpindah ke *Head of Sales Area Bali & Nusa Tenggara*, selama dua setengah tahun (2014 -2016).

Penugasan berada di area Bali dan Nusa Tenggara lebih menantang karena sudah memiliki BTS (*Base Transceiver Station*) atau *Network* lebih baik dari *Northern Sumatera*, tetapi belum maksimal untuk peningkatan jumlah pelanggan dan *revenue*. Saat itu, persoalan transmisi dari BTS ke end user masih terbatas, terutama di Nusa Tenggara. Selain itu, *intimacy outlet* masih kurang.

Setelah memahami kondisi Bali dan Nusa Tenggara, pada tahun pertama, saya menstimulus tim internal dan distributor (sales dan non-sales) untuk *aware* terhadap infrastruktur/BTS yang dimiliki. Saya pun memotivasi tim dengan menyelenggarakan kompetisi speed test. BTS yang speed di atas 5 MBPS perlu dilakukan *attack/ aggressive sales* dan *awareness* sinyal kuat. Lomba ini wajib diikuti oleh seluruh tim baik internal maupun eksternal Indosat di Bali & Nusa Tenggara mengecek *speed* atau kecepatan sinyal. Site yang paling tinggi speednya di setiap *cluster* yang ditemukan, diupayakan harus bisa turun speed-nya dalam waktu satu minggu. Jika hal itu dilakukan, maka akan menjadi juara dan mendapatkan hadiah. Hal ini dilakukan agar mengetahui saat itu BTS masih kebanyakan di speed tinggi diatas 5 Mbps bahkan diatas 10Mbps. Artinya site tersebut belum maksimal digunakan oleh pelanggan, masih memiliki potensi untuk menambah pelanggan.

Selain itu, upaya lain yang dilakukan adalah *tracking* dan *monitoring* program outlet. Outlet peserta yang kurang aktif/masuk bottom pencapaian per cluster, wajib dikunjungi *Cluster Sales Manager* dan saya pun meski pimpinan tertinggi di Bali dan Nusa Tenggara juga ikut terjun ke lapangan. Untuk kelas outlet yang pareto (besar kontribusi) yang

pencapaian program kurang bagus, akan saya kunjungi sendiri bersama *Sales Area Manager* atau *Cluster Sales Manager* dan juga dengan *Branch Manager*-nya Distributor.

Saya juga memelihara networking dengan outlet pareto, dengan mengaktifkan *Whatsapp Grup Outlet Bali Community*.

Membina komunitas memang membutuhkan komitmen, saya harus siap kapan pun untuk membantu dan memperhatikan keluhan dan masukan mereka. Walaupun tidak semua bisa dipenuhi, paling tidak saya bisa mendengarkan dan meng-eskalasikan ke regional atau ke Indosat pusat (*Head Quarter*).

Dari komitmen waktu, pikiran, dan tenaga tersebut hanya dalam tempo tiga bulan, saya menjadi *engage* dengan *Outlet Bali Community* (OBC), karena outlet adalah *frontliners* Indosat, yang menghadapi pelanggan Indosat, sehingga menurut saya hal itu sangat penting untuk merebut perhatian dan hati mereka, agar outlet punya rasa *trust* pada Indosat.

Selain itu, secara periodik saya melakukan gathering outlet akbar di setiap Sales Area. Pada kegiatan ini, mereka berkesempatan untuk makan bersama dan menyampaikan masukan serta keluhan, sehingga saya sebagai *Head of Area* menjembatani untuk diskusi.

Dalam kegiatan tersebut hadir pula *Technical Manager*, *Branch Manager* atau *General Manager* Mitra Pengelola Cluster (MPC) dan *Sales Area Manager* (SAM), *Customer Sales Manager* (CSM), *Cluster Sales Officer* (CSO), sehingga permasalahan bisa langsung mendapat tanggapan pada divisi yang bertanggung jawab sesuai masalah yang didiskusikan.

Aktifitas lainnya adalah koordinasi dengan distributor (level canvasser) setiap hari dilakukan oleh level *Customer Sales Manager* (CSM) dan *Sales Area Manager* (SAM) melalui briefing pagi atau sore secara informal meeting. Sedangkan hampir seminggu sekali saya dan *Sales Area Manager* (SAM) serta *Branch Manager* Distributor (BMD) melakukan informal meeting secara bergantian. Pertemuan



*Farewell event dengan para outlet besar Bali sebelum kembali ke Surabaya.*

informal ini yang menjadi hal penting adalah melakukan dengan hati atau kedekatan emosi bisnis, terkadang selain membawa makanan juga kadang saya berikan hadiah-hadiah kecil sebagai kejutan. Hal-hal tersebut dalam bentuk perhatiannya ternyata melekat di hati dan membuat mereka termotivasi untuk memberikan kontribusi yang terbaik.

Sedangkan pertemuan formal membahas perkembangan kinerja rutin sebulan dua kali dilakukan. Saya selalu mendengarkan apa kendala distributor dan saya berusaha membantu menyelesaikan masalah serta membantu apa yang diharapkan distributor pada Indosat sebagai *principal*. Disinilah tercipta *win-win solution*, tidak hanya memberikan target, tetapi memberikan dorongan untuk tercapainya target yang diharapkan.

Sebagai pelaku pasar, outlet dan distributor ternyata lebih suka secara sukarela membantu jika dalam komunikasi interpersonal tidak menggurui, karena pada dasarnya mereka lebih paham kondisi pasar dan bersentuhan secara langsung dengan pelanggan.

Jika kita mau mendengar dan memberikan *support* kepada mereka atas kendala-kendala yang dihadapi mereka, dalam kondisi apa pun mereka akan berusaha semaksimal membantu kita. Kedekatan emosional dengan mereka, tercermin tidak adanya keraguan dalam berkomunikasi, pada saat yang *urgent* saya bisa berkomunikasi baik melalui telepon atau media sosial (WhatsApp) dengan tidak mengenal waktu. Ketika *principal* membutuhkan bantuan untuk program taktikal, walaupun kondisi apa pun, mereka (outlet/distributor) selalu siap membantu sesuai kemampuan mereka.

*Punishment* dan *reward* untuk tim juga saya berlakukan. Secara rutin per quarter diselenggarakan gathering internal dan eksternal/distributor.

Dalam acara tersebut selain *dinner/lunch* juga ada *rewarding*. Cluster yang *the best growth* kinerjanya diberikan piagam dan hadiah. Sedangkan *the worst* akan mendapatkan undangan khusus hadir di ruang saya untuk diskusi dalam membenahi kinerja.

Hasil yang diperoleh dari usaha dan pengorbanan menyediakan waktu dan pikiran 24 jam untuk outlet dan tim adalah area Bali dan Nusa Tenggara mendapatkan *growth revenue* terbaik nasional level Indosat serta level industri dua tahun berturut-turut yaitu tahun 2014 dan 2015, sehingga acara bergengsi tahunan untuk para sales Indosat yaitu *Kick off Sales Meeting* pada dua tahun tersebut diadakan di Bali.

## Back to Sweet Home

Setelah melalui perjalanan yang panjang selama dua setengah tahun di area Bali dan Nusa Tenggara, akhirnya saya bisa kembali ke kampung halaman dengan menjabat sebagai *Division Head Regional Commercial Operation* (RCO) East Java Bali & Nusa Tenggara. Hal ini adalah momentum yang sangat membahagiakan karena saya diberi kesempatan untuk berkumpul dengan keluarga kembali, berkat doa-doa yang sering saya panjatkan ketika di Bali.

Kenapa saya bisa kembali ke Surabaya, berawal ketika ada pergantian pimpinan (*Head of Region*) baru, yaitu Bapak Soejanto Prasetya, sosok yang sudah saya kenal dengan baik, beliau mempercayai saya untuk membantu beliau sebagai *Division Head* (DH) - *Regional Commercial Operation East Java Bali Nusa Tenggara* dengan bekerja posisi di Surabaya.

Sebagai upaya saya harus memberikan kontribusi terbaik atas jabatan baru yang saya perankan, maka saya harus banyak belajar lagi tentang pekerjaan baru ini.

Tugas utama yang harus saya lakukan adalah mengolah data untuk mendukung tim dan diimplementasikan berkaitan dengan perencanaan bisnis PT Indosat di dua wilayah yaitu Jawa Timur, Bali, dan Nusa Tenggara.

Pekerjaan ini bagi saya adalah tantangan baru karena pada dasarnya saya lebih suka menjadi orang yang mengeksekusi daripada mengolah data dan membuat plan strategis.

Hal yang saya lakukan adalah berusaha banyak mendengar masukan dari tim *sales* dan berusaha memberikan *support*, memikirkan solusi dari kendala tim di lapangan agar kinerja regional bisa maksimal.

Karena saya ini tipe eksekutor kadang muncul perasaan tidak *sabaran* dan kadang lupa fungsi bahwa saat ini adalah sebagai *supporter* di balik layar. Namun, akhirnya dalam

waktu setahun saya mulai terbiasa juga berlatih sabar, atas bimbingan coach dan sekaligus atasan saya, Bapak Soejanto Prasetya, Head of Region EJBNI (East Java Bali Nusra).

Dengan upaya yang terus menerus dilakukan, saya membawa divisi *Regional Commercial Operation* (RCO) mendapatkan gelar *the best Isat national 2018*, berkat soliditas tim Indosat Regional.

## **Go to Market & Trade Marketing**

Karena di Divisi Regional Commercial Operation dipecah menjadi dua fungsi yaitu Distribution dan GTM & Trade Marketing, maka saya berpindah fungsi menjadi Vice President (VP) - *Head of Marketing* (GTM & Trade Marketing) untuk wilayah East Java Bali & Nusa Tenggara dan ini berlangsung sejak tahun 2019 hingga saat ini.

Tugas saya dan tim adalah *monetize* BTS/Tower yang baru *on service* BTS *Low Revenue Site* (LRS), serta handle *marketing communication* di outlet dan non outlet.

Ilmu baru lagi yang harus dipelajari karena harus lebih detil menggarap site demi site (site wise), semua parameter lead measure untuk bisa mencapai *lead measure revenue* dan *subscribers* di setiap site. Intinya setiap site harus produktif dan pelanggan serta outlet harus mengetahui produk dan promo/program Indosat. Oleh karena itu, dipastikan outlet dan pelanggan teredukasi, melalui pemasangan material promo maupun edukasi secara langsung.

Kuncinya adalah kolaborasi antara tim teknik yang sangat memahami kondisi BTS secara teknis, dan juga koordinasi yang intensif dengan tim sales dan markom, agar melted bekerja sama eksekusi di lapangan di *new site* dan *low site* tersebut.

Disiplin tracking dan monitoring, juga tidak kalah penting, tidak hanya via WAG, email, tetapi juga *japri* ke



*visit low site & new site*



masing-masing CSM dan Markom SA serta Manager/SAM terkait terutama yang tidak bagus performansi *lead measure new site* dan LRS tersebut, untuk diskusi upaya eksekusi.

Perjalanan bekerja secara integritas membawa hasil yang sangat positif yang menempatkan divisi Indosat wilayah Jawa Timur, Bali dan Nusa Tenggara sering muncul sebagai *the best monthly/quarterly* nasional level dan juga *the best yearly 2020*.

BAB

V



RENUNGAN  
DIRI

**A**wal 2019 tiba-tiba suami saya memutuskan untuk memulai hidup baru, dengan menutup bisnisnya yang di Bandung dan Jakarta untuk dialihkan di Surabaya. Akhirnya, suami saya memilih untuk tinggal di Surabaya. Padahal sebelumnya menyatakan bahwa sulit untuk keluar dari Bandung dan Jakarta, karena baginya sebagai seorang pengusaha, *project* banyak diperoleh dari Jakarta. Hal ini dikarenakan proses *sourcing* biasanya dari Jakarta untuk semua bidang usaha.

Setelah saya tanya kenapa tiba-tiba berubah pikiran? Jawabannya adalah karena ingin fokus menjaga kesehatan dan menginginkan lebih dekat dengan orang tuanya, istri, dan anaknya yang semata wayang. Walaupun konsekuensinya mungkin *project* yang akan diperoleh tidak sebesar dan sebanyak di Jakarta, keluarga nomor satu.



*Saya bersama putera semata wayang, dan suami (alm)*

Akhirnya, saya menyadari bahwa inilah jawaban dari Tuhan yang Maha Pengasih dan Penyayang, yang telah mengabulkan doa yang tidak bosannya saya panjatkan.

Dua tahun yang sangat manis dilalui, kami sering melewatkan *weekend* dengan *trip* singkat hanya berdua karena anak yang sudah semakin dewasa tidak mau lagi diajak jalan-jalan. Hal itu boleh dikatakan mungkin karena bosan karena sejak bayi sampai SMA, kami sering mengajak jalan-jalan baik keluar kota maupun ke luar negeri.

Anak semakin dewasa memang semakin sulit untuk diajak turut serta berlibur. Jika mau, itupun dilakukan bersama secara lengkap saya, suami dan anak hanya setahun dua kali saja, yaitu saat libur lebaran dan akhir tahun

Hobi saya dan suami adalah *travelling* terutama ke pantai dan makan makanan khas tiap daerah tujuan. Ketika saat dua tahun terakhir saya dan suami seperti pasangan pengantin baru yang bulan madu kemana pun yang belum pernah dikunjungi. Walaupun sebelumnya kebiasaan suami saya setiap kali *travelling* selalu saja ada waktu untuk bertemu dengan teman bisnisnya dan kadang sering menjengkelkan saya. Kejengkelan saya muncul karena setiap pergi pasti ada sesi harus mengalah untuk menunggu selama beliau *meeting* bersama teman bisnisnya tersebut. Pertemuannya kadang di café, kadang di lobby hotel tempat kami menginap, dan pertemuan bisnis yang memakan durasi waktu yang lama, saya sering menunggu. Saya menyadari hal itu, karena suami saya adalah pengusaha pekerja keras dan banyak sekali kenalannya.

Sisi positif suami saat mulai berada di Surabaya adalah mulai rajin sholat malam hampir setiap hari, serta sholat lima waktunya juga sangat tertib.

Begitu adzan berkumandang segera menunaikan ibadah sholat tidak ditunda-tunda. Bahkan menurut informasi dari teman-teman bisnisnya, saat ketika pergi ke luar kota pun



*Kumpul bersama keluarga, terutama anak dan suami semasa beliau masih ada selalu menjadi hal yang menyenangkan.*

setiap perjalanan hujan deras pun jika tiba waktunya sholat, selalu meminta berhenti mencari masjid. Dan uniknya tidak mau mencari masjid besar, suami saya selalu mencari masjid kecil. Saya baru tahu alasannya kenapa suami saya mencari masjid kecil? Dari info teman bisnisnya suami saya mengatakan: "bahwa karena suami saya mau memasukkan uang sumbangan dan sering berkata bahwa sumbangan tersebut akan lebih bermanfaat bagi masjid kecil dibanding masjid besar."

Saat Pandemi mulai terjadi di Indonesia termasuk di kota kami di Surabaya, saya pun mulai *Working From Home* per April 2020, padahal April 2020 adalah jadwal kami umroh dan akhirnya dibatalkan travel karena aturan dari Saudi Arabia yang tidak mengizinkan.

Selain itu, jadwal rutin suami saya berobat ke rumah sakit langganan kami di Penang Malaysia juga terpaksa

dihentikan. Hampir selama satu tahun, suami saya tidak minum obat diabetes yang biasa diberikan dokter Malaysia tersebut. Namun, suami saya tetap menjaga makanan dan minuman sehat.

Kegiatan rutin bekerja tetap tidak berhenti, suami saya sangat *workaholic*. Pada dua tahun terakhir entah mengapa beliau seperti dikejar waktu saat bekerja. Secara kebetulan saat itu ada *project* yang harus dikerjakan yaitu *project* membantu desa tertinggal, agar bisa menikmati akses internet. Lokasinya adalah di Kediri, Madura, Blitar, Tulungagung, Blitar, Malang, dan Kepanjen.

Saat mengerjakan *project* tersebut, suami saya sangat semangat sekali untuk bisa menyelesaikan *project*-nya, Selain itu, menurut teman dekatnya bahwa suami saya berjanji ingin memberikan yang terbaik dan *project*-nya adalah yang paling membanggakan bagi keluarga.

Sepulang beliau dari keliling beberapa kota terkait *roadshow* presentasi *project* "Desa Smart Digital" di Kediri, Madura, Blitar, Tulungagung, Malang, Kepanjen. Tibatiba suami saya demam, tetapi pada tanggal 27 Januari 2021 demam itu tidak dirasakan karena harus ada *meeting* lagi pada siang harinya. Sepulang dari *meeting*, kondisi tubuhnya drop dan pada akhirnya suami saya harus istirahat total.

Tanggal 28 Januari 2021, saya mengantar suami untuk berobat ke dokter di IGD Rumah Sakit International Surabaya. Hal ini sebagai langkah awal untuk mengetahui dampak demam itu, suami saya di-Swab. Hasil dari pemeriksaan diketahui besok harinya yaitu tanggal 29 Januari 2021 dan dinyatakan suami saya positif covid.

Hasil cek laboratorium suami saya ada comorbid, maka disarankan dokter untuk dirawat di rumah sakit. Akhirnya sejak 29 Januari 2021 suami saya dirawat di Rumah Sakit. Sementara tanggal 3 Februari 2021 pagi harinya ada berita kurang baik juga bahwa bapak mertua (bapak dari suami saya juga sakit jantung dan harus dirawat di rumah sakit

yang berbeda), dan beberapa jam kemudian bapak mertua dipanggil Yang Kuasa. Hancur hati saya karena harus memikirkan kedua orang terdekat saya (bapak mertua dan suami saya). Terlebih lagi, ibu mertua yang sebelumnya juga sudah sakit-sakitan, juga mengalami drop kesehatannya.

Sambil tetap bekerja *work from home*, saya tetap berkoordinasi dengan pihak rumah sakit karena suami ada di ICU. Seelama 5 hari dirawat, hasilnya adalah swab covidnya sudah negatif, tetapi ada anomali di detak jantung yang makin melemah sehingga akhirnya takdir menyatakan bahwa suami saya berpulang pada tanggal 5 Februari 2021 pukul 08.45 WIB.

Sesuai pesan terakhir saat almarhum masih sadar dan berkomunikasi via gerakan tangan yang kami pahami, beliau minta sholat, maka karena sudah negatif dari covid, jenazah bisa dibawa pulang dan diprosesi secara islami untuk pemakamannya (termasuk di sholatkan di masjid perumahan).

Hal yang sangat mengharukan bagi saya adalah walaupun masa pandemi saat proses menyolatkan jenazah di masjid banyak sekali jamaah yang ikut menyolatkan suami saya di lokasi masjid.

Rupanya Tuhan masih memberikan ujian pada saya, begitu suami meninggal, kami sekeluarga memutuskan untuk mengecek/swab untuk ibu mertua saya pada tanggal 5 Februari, dan hasilnya ternyata positif, dan karena juga ada *comorbid*, maka ibu mertua akhirnya dirawat di Rumah Sakit tanggal 6 Februari 2021 dan langsung masuk ICU karena kondisi saturasi yang sangat rendah.

Pada hari keempat sejak dirawat, akhirnya ibu mertua juga

TIDAK ADA UJIAN YANG  
DIBERIKAN TUHAN YANG  
DILUAR KEMAMPUAN  
HAMBANYA, DAN  
SAYA YAKIN INI ADALAH  
JALAN HIDUP KAMI DAN  
TENTU AKAN HIKMAH  
TERBAIK DARI TUHAN.



*Saat menikmati suasana pantai bersama mendiang suami menjadi momen indah yang selalu dikenang.*

dipanggil Yang Kuasa dalam kondisi masih positif covid sehingga pemakaman sesuai prokes dari rumah sakit.

Walaupun mungkin orang lain menganggap ini adalah ujian terberat buat saya, kenyataannya karena kondisi pandemi, saudara-saudara kebanyakan terpaksa tidak bisa hadir, maka saya berusaha sendiri untuk kuat, menghadapi sendiri, demi menjaga ketegaran anak semata wayang kami.

Tidak ada ujian yang diberikan Tuhan yang diluar kemampuan hamba-Nya, dan saya yakin ini adalah jalan hidup kami dan tentu akan hikmah terbaik dari Tuhan.

Sepeninggal suami saya, hikmahnya adalah saya semakin tertib beribadah dan menjalankan kebaikan untuk saudara dan sesama, serta anak saya lebih mandiri dan lebih tertib beribadah.

Janji hati saya adalah untuk fokus ke ibadah, membimbing anak menyelesaikan kuliah dan kehidupan masa depannya, serta fokus untuk menata hati dan karir.

Saya akan menjalani hidup ini dengan ikhlas dan tetap menjaga kebahagiaan hati.

Masih banyak teman, sahabat dan saudara/keluarga yang sangat perhatian serta di lingkungan pekerjaan yang terus memotivasi saya dalam melanjutkan perjalanan hidup ini.

Saya berjanji akan memberikan kontribusi terbaik untuk semuanya dengan akidah dan cara yang benar sebagai bekal nanti di akhirat.

Semoga Alla SWT, meridhoi upaya yang akan saya jalani selama sisa hidup ini. Aamiin YRA.

BAB  
VI



SOSOK INSPIRASI

**S**aya senantiasa menghormati sejumlah tokoh yang bisa memotivasi diri saya agar senantiasa menjadi lebih baik sekaligus bisa mengajak masyarakat untuk menyadari kenyataan, membuka mata lebar-lebar, serta memberikan alasan-alasan yang bisa diterima agar tetap optimis.

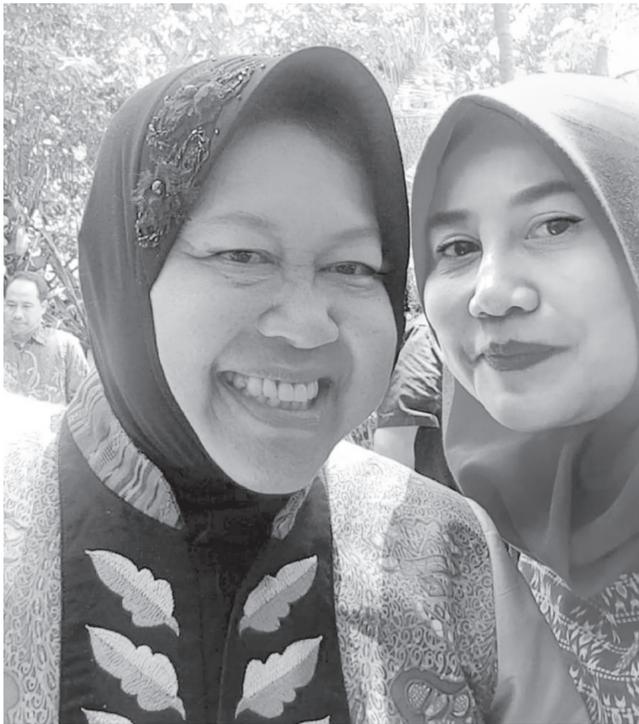
Dalam berbagai kesempatan, saya beruntung bisa bertatap muka langsung dan sharing dengan beberapa tokoh yang terdiri dari pejabat hingga orang-orang hebat dalam menjalani karir yang telah memberi saya banyak pelajaran baik langsung maupun tidak langsung agar saya bisa menata hidup dan karir menjadi lebih baik.



Joy Wahyudi, Vice President Director & CEO 3C  
PT Erajaya Swasembada , Tbk.



*Ery Cahyadi, Walikota Surabaya*



*Ibu Risma Trimaharini, Menteri Sosial RI*



*Hasnul Suhaimi, mantan Dirut Indosat  
(2002-2006), sekarang Dosen & Coach*



*Dahlan Iskan, mantan Menteri BUMN RI*



*Alexander Rusli, Business Builder & Investor*

BAB  
VII



APA KATA MEREKA

## KATA MANTAN ATASAN



“Hilangkan keraguan untuk mewujudkan kemampuan besar yang kamu miliki. Di kala usia semakin bertambah, tetaplah yakin bahwa kamu masih berguna bagi kemanusiaan. Heny saat itu masih pemula, tapi saya bisa mengukur kemampuannya, kamu memiliki kemampuan di atas rata-rata.”

**Indro Agung , Atasan di Gudang Garam, 1993-1994**



“Dari Sekretaris bisa menjadi Kacab, tidak banyak Sekretaris bisa sukses menjadi pejabat struktural yang berhasil. Saya salah menduga, waktu saya mimpin Heny...maaf...biasa-biasa saja...Berarti saya tidak bisa melihat bakat yang terpendam dari Heny....”

**SWS. Hardjito, mantan Direktur Komersial PT KAI, mantan Dirut PT Pelni, mantan Dirut PT Angkasa Pura I, Advisor PT Baramulti Sugih Sentosa**



“Saat kebanyakan karyawan tidak mau bertanya dan komentar, saat itu HTP berani bertanya dan mengomentari sesuatu masalah. Sifat seperti ini jadi modal untuk berani berubah, terbukti Heny berani bertransformasi dari sekretaris ke fungsi lain yang lebih challenging. Tetaplah berusaha terus bergerak.”

**Wahono, Manager Keuangan Indosat, 2001-2002, CEO Kopindosat**



“Memiliki keinginan tahu yang besar (antusias), mau belajar sesuatu hal baru, percaya diri yang kuat, semangat, motivasi besar untuk berubah lebih baik, cekatan dalam bekerja, mampu menggerakkan orang banyak, goalnya mampu merubah karir dari sekretaris menjadi seorang sales & marketing, sebuah lompatan besar. Harus mulai cek tujuan hidup, to do list apa yang sudah dan belum

tercapai, buat skala prioritas, harus juga focus peran sebagai ibu/ortu untuk pembinaan anak menjadikan pribadi kuat dan sukses dan menata hidup baru.”

**Budhy Suprayitno, Kacab Surabaya Isat, 2006, Owner Rumah Wahidin Probolinggo**



“Menurutku untuk urusan pekerjaan Heny bagus dan cukup detail, komunikasi dengan tim juga bisa diterima. Untuk urusan non-pekerjaan, sudah waktunya selalu meningkatkan kualitas dan kuantitas ibadah.”

**Suwignyo - CEO PT Persada (Anak Perusahaan Indosat)**



Mbak HTP itu pekerja keras dan mau turun ke bawah (down to earth). Mbak HTP harus lebih tenang karena saking semangatnya kadang Mbak HTP terlalu emosi.

**Nur Kholis, Kacab PT Indosat Surabaya 2009-2010, Regional Manager Atozpay 2021**



“Pertama-tama saya ucapkan selamat buat Heny yang telah menuliskan kisah perjalanan 50 tahun kehidupannya sebagai bentuk rasa syukurnya atas karunia Allah. Banyak sekali hikmah dibalik kisahnya, mulai lahir dan dibesarkan dalam keluarga besar, perjalanan bersekolah hingga lulus, perjalanan merintis karir, serta membangun keluarga. Saya pertama kali mengenal Heny tahun 1994. Sebagai pribadi yang memiliki tekad yang kuat dan mau bekerja keras, ia telah sukses bertransformasi dan mengembangkan dirinya hingga saat ini. Dan perjalanannya belum berhenti. Semoga semakin sukses dan mulia serta selalu berada dalam Lindungan dan Rahmat Allah SWT. Aamiin.”

**Bayu Hanantasena – Chief Busines Officer PT Indosat Ooredoo**



“Bu Heny yang saya kenal adalah seorang yang tegas, berani mengambil sikap, berani menyampaikan pendapat meski kadang melawan arus, bagi yang tidak mengenal dekat akan melabeli “ngeyelan”, karena karakter tersebut saya pernah mendorong beliau untuk berani menjabat sebagai *Head of Area*. Keberanian dan kemampuan meyakinkan orang lain saya yakini menjadi salah satu faktor Utama bisa survive di organisasi yang didominasi pria.”

**Hari Sukmono, Grup Head National Commercial Operation, 2012-2014, Chief Sales Officer PT Sampurna Telekomunikasi Indonesia**



“HTP Top banget”

“Ayo segera pikirkan usaha sendiri, kerja sama café ☺”

**Teguh Prihantoro, Head of Region Sumatra, 2012, Pengusaha**



“Heny, partner yang unik & banyak hal yang ingin dikerjakan seiring dengan jiwa kompetitifnya yang sangat tinggi, meskipun kadang jadi kehilangan fokus, mau terus belajar & super woman. Tetap jadi orang baik, terus jaga integritas, & tetap mau banyak mendengar.”

**Soejanto Prasetya, SVP - Head of Region EJBN (East Java Bali Nusra)**

## KATA MITRA & PELANGGAN



“Saat saya pertama kali bertemu dengan Ibu HTP pada tahun 2005, saya menyadari bahwa dengan *agility* dan *persistence*, dia akan menjadi future leader. *Agile* dan *adaptive* terhadap kemauan customer. Persistence untuk tetap offer product. *It shows her leadership in early years*. Bangga mengenal ibu HTP. *New generation shall learn the HTP’s way of selling!*”

**Ang Harry Tjahjono, GM Human Capital & Corporate Affairs PT Salam Pacific Indonesia Lines**



“Saya mengenal ibu Heny (HTP) sejak 2009, sosok yang *fast respond* dan care jika menemui keluhan outlet di lapangan. *Friendly, cheerful, strong*. Sukses dan maju terus.”

**Wendy, owner WW Cell Outlet Pareto di Surabaya**



“Saya punya pengalaman dengan bu Heny, waktu itu di Sumatera Utara. Beliau waktu itu sebagai Head of sales Indosat Northern Sumatera. Dedikasi terhadap pekerjaan, sangat profesional & berintegritas tinggi. Pribadi dengan semangat, selalu ceria, karakter yang supel & komunikasi yang baik membuat beliau mempunyai *relationship* yang baik dengan mitra/rekannya. Semoga hal baik tersebut menjadi modal & konsisten diterapkan untuk karir & pribadi bu Heny. Terima kasih. Tetap belajar ya bu Heny. Jangan puas dengan yang saat ini sudah didapat. Knowledge yang lebih luas akan menjadi tambahan modal untuk menjadi karakter yang lebih sempurna buat Bu Heny.”

**Andri Ligianto, Direktur Multi Media Selular, Distributor Indosat**

## KATA SAHABAT



“Surprised! Itu kesan pertama ketika diminta memberikan kesan pada buku pertama Mbak Heny. Di sela kesibukan berkarir serta aktif bersosialisasi ternyata mampu berbuat lebih dengan menulis buku yang mungkin bermanfaat dan menjadi referensi positif bagi pembacanya. Terus berkarya, terus menebar manfaat dengan tidak melupakan kodrat sebagai wanita dan Ibu untuk Aa tercinta!”

**Rima Widiawati, Pengusaha Forwarding & Food**



“HTP ini orangnya smart dan mengasyikkan, kadang juga “mbencekno”. Lama sekali aku kenal dia, mungkin sudah hampir 20 tahun, sejak aku dinas di Bappeko dulu. Hidupnya penuh bianglala dan ide ide yang luar biasa dan meskipun dia semakin sukses, ada yang tidak pernah berubah dari dirinya yaitu kepedulian dan kesederhanaannya. Sukses terus Hen, semoga langkah langkahmu menginspirasi semua yang ada disekitarmu.”

**R. Eddy Koesdarjono**



“Buatku dua kata buat henny : tukang ngeyel dan tahan banting. Ngeyel: pantang menyerah mempertahankan pendapat. Tahan banting: *dibully* apa pun Heny tetap santai kayak di pantai tak ada sebersit pun marah atau sakit hati. Dua senjata itulah justru keliatan banget Heny mempunyai jiwa leadership dan marketing yang luar biasa. Terus berkarya sahabatku. Jadilah pemimpin yang mampu membuat hidupnya dan hidup orang lain menjadi lebih bermakna.”

**Martha Widyarini, Sahabat kuliah**



“Seorang yang berpikiran kritis, penuh ide, praktisi profesional, memiliki segudang pengalaman dan talenta. Akan menarik untuk mengikuti buah pikirannya.”

**Indra Heryata Salya, Pengusaha**



“Heny, kulit putih, berambut ikal indah yang sangat tebal. Paling suka duduk di bangku sekolah paling depan (ciri bawaan org yang punya jiwa pemimpin).”

**Happy Setiawan, Sahabat SMP-SMA**



Heny itu humble, suka membantu, care, dan cerdas. Dari sinar mata dan gerakan mata, Heny itu orangnya nggak bisa diam dan harus ada hal yang dikerjakan. Masih banyak waktu buat menggapai kebahagiaan yang Henny inginkan.

**Robert Dedi Purwanto, Sahabat SMA,  
VP Network Operation XL 2009-2021.  
COO PT Huawei Services Indonesia 2015-2017  
COO - IBS 2021.**



“Mengenal seorang Heni mulai kuliah, satu almamater, satu kos-kosan, rasanya tidak banyak yg berubah. Sikap kritis, keinginan untuk menjadi yang terbaik sudah ada sejak dulu. Di posisi dia sekarang, sifat suka membantu juga semakin terlihat. Bagi yang tidak terbiasa mungkin akan sedikit ‘kaget’ dengan cara bicaranya yang lugas dan apa adanya, tapi tidak bagi orang-orang terdekatnya. Semoga semangatnya dalam bekerja dan beribadah semakin membawa kebaikan bagi dirinya dan orang-orang sekitarnya.”

**Lila, Pengusaha fashion, Teman kos semasa kuliah**



“Semasa kecil saya mengenal Heni sebagai teman yang cantik dan imut dengan rambut ikal yang melingkar-lingkar. Kami sering menghabiskan waktu bersama mengenal dunia. Sejak kecil memang kami punya rasa ingin tahu yang tinggi dan senang bermain. Hingga suatu hari terjadi insiden, kami mengalami kecelakaan dengan sepeda mini merah dan masih membekas di benak saya. Kami berpisah kelas 4 SD karena profesi orang tua. Meskipun singkat, persahabatan kami terasa hangat, bahagia dan penuh keceriaan, bahkan hingga sekarang. Semoga persahabatan kita terus berlangsung, saling support dlm kebaikan dan ketulusan hati.”

**Fitri Purnawatie (Pipin), Sahabat SD**

## PENUTUP



Saya menyadari bahwa perjalanan hidup bisa kita jadikan sebagai sebuah pelajaran yang berjalan seiring waktu dan tidak selalu berjalan mulus seperti yang kita cita-citakan.

Jika kita ibaratkan perjalanan hidup bagaikan sinar matahari yang terkadang ditutupi oleh awan mendung, begitulah hidup yang kadang tidak selamanya bersinar. Namun, energi alam semesta bisa memberikan kekuatan untuk kita tidak mudah menyerah dalam menghadapi kerasnya dunia.

Ketika menemukan kendala di jalan yang akan mengganggu kehidupan kita, hal ini menandakan bahwa hidup itu akan ada merasakan sedih, gundah, dan kesulitan.

Namun, hal itu semua jangan sampai membuat kita menyerah, kita harus bangkit dan terus berjalan tanpa mempedulikan keadaan. Kita tetap harus mencari solusi yang tepat yaitu dengan semangat hidup yang dimiliki. Kita tidak boleh berhenti mencapai cita-cita sesuai janji hati dan terus berjuang untuk menggapai kehidupan yang lebih baik.

Saya terinspirasi oleh Napoleon Hill, penulis motivasi Amerika Serikat yang mengatakan, *“Jangan menunggu! Tak ada waktu yang tepat untuk memulai. Mulailah dari titik dimana Anda berdiri dan kemampuan yang Anda miliki. Kemampuan yang lebih baik akan muncul dalam perjalanan”*.

Dan saya jalani hidup ini dengan penuh cinta dan kesadaran seperti apa yang diungkapkan oleh Khalil Gibran, penulis dari Libanon bahwa *Cinta adalah suatu cahaya magis yang bersinar dari kedalaman perasaan manusia dan menyinari sekelilingnya. Engkau lihat dunia sebagai perjalanan menuju taman hijau, hidup seperti mimpi yang menyenangkan, ditekakkan di antara kesadaran.*

Surabaya, 5 Oktober 2021

**Heny Tri Purnaningsih**

## TENTANG PENULIS



**H**eny Tri Purnaningsih dilahirkan di Kediri, 5 Oktober 1971. Heny merupakan anak kedelapan dari sembilan bersaudara yang dibesarkan oleh kedua orang tua, Lettu Hernowo. B.Sc. dan Soetiyem, yang senantiasa menanamkan nilai-nilai kebajikan mulai dari kesederhanaan, integritas, kerja keras, hingga senantiasa peduli terhadap sesama, sejak kecil dan menjadi modal besar saat Heny bersama kakak dan adiknya tumbuh kembang menjadi dewasa dan pribadi yang mandiri dan sukses.

Menjalani masa bersekolah dari SD hingga SMA di Kediri, memasuki masa kuliah, Heny pun hijrah ke kota Apel, Malang. Di Malang, Heny berkuliah di D3 Politeknik Universitas Brawijaya Malang dengan mengambil jurusan Ilmu Administrasi Niaga dan meneruskan kuliah untuk mengambil Sarjana (S1) di Universitas 45 (UNPATMA) Surabaya.

Selepas kuliah, Heny mulai merintis karir sebagai karyawan di PT Gudang Garam dan setahun kemudian Heny bekerja di PT Indosat sebagai Sekretaris dengan penugasan di kota Surabaya sejak 1 Oktober 1994.

Di Indosat, karir Heny merentang panjang dan mendaki. Diawali sebagai Sekretaris selama kurang lebih delapan tahun, kemudian Heny menduduki beragam posisi atau jabatan.

Mulai dari Coordinator Direct Sales IM3-Surabaya, Coordinator Marcomm East Java (EJ), Coordinator Customer Service EJ, Coordinator Indirect Sales/CM EJ, Coordinator Channel management EJ, Sales Area Manager Surabaya, Head of sales Area Northern Sumatera, Head of sales Area Bali Nusra, VP-Head of Regional Commercial Operation, hingga VP-Head of Regional GTM & Trade Marketing yang saat ini Heny tempati.

Karirnya yang terbilang cemerlang di Indosat menempatkan Heny sebagai sosok yang “rajin” menerima award sebagai buah kerja keras dirinya dan tim yang ia pimpin. Misalnya, The Best Achievement Corporate Direct Sales Isat National, The Best Channel Management Isat National, The Best Achievement Sales HP Bundling Isat National, The Best Regional Commercial Operation Isat National, serta The Marketing Isat National. Best Regional GTM & Trade.Surabaya, 5 Oktober 2021.