

KIAT MENJADI KONSULTAN SUKSES

Oleh : Prof. Roy Sembel, Ph.D
(Ideaprenuer, Guru Besar FE UKI)

Pop Quiz: Siapa orang yang paling dicari pada saat ada krisis atau masalah? Pertanyaan itu sering saya ajukan sebagai *ice breaker* pada pembukaan presentasi seminar dan pelatihan bisnis. Jawaban yang dikemukakan peserta seminar beragam, misalnya: paranormal, psikiater, orang tua, pakar, teman, penasihat hukum, pemuka agama, dll. Apapun jawabannya, ada satu benang merahnya. Orang yang paling dicari pada saat ada krisis atau masalah adalah orang yang dipersepsikan dapat memberi jalan keluar atau mendampingi untuk bersama mencari solusi atas masalah yang timbul. Pada intinya, itulah pekerjaan utama seorang konsultan. Bila diekstrapolasi lebih jauh lagi, apapun pekerjaan yang Anda lakukan, jika ingin sukses, Anda harus bertindak sebagai seorang konsultan. Coba perhatikan orang-orang sukses di sekitar Anda. Jika diamati dengan seksama, orang-orang sukses tersebut pasti cenderung bertindak layaknya seorang konsultan.

Aktivitas konsultansi memang harus menjadi bagian dari banyak profesi. Kendati begitu, tulisan ini terutama mengulas konsultan sebagai profesi, meskipun ilustrasinya juga akan menggunakan situasi pada berbagai profesi. Dalam tulisan ini akan diungkapkan kiat W.I.S.D.O.M untuk menjadi konsultan yang handal. Dalam Bahasa Inggris, kata *wisdom* berarti hikmat. Hikmat adalah satu bekal penting bagi seorang konsultan handal. Dalam tulisan ini, *wisdom* yang saya maksud adalah akronim W.I.S.D.O.M, yang intinya berisi langkah dan prinsip yang mudah diingat untuk meningkatkan peluang anda meraih sukses sebagai seorang konsultan.

Kiat W.I.S.D.O.M ini terinspirasi oleh seorang raja yang sangat terkenal sangat bijak. Banyak orang datang kepada sang raja untuk mendapat solusi bagi masalah yang mereka hadapi. Jadi,

bila ingin menjadi konsultan sukses, adalah logis bila kita belajar dari Raja yang terkenal bijak ini. Apa rahasianya ?

Ketika Raja Sulaiman ditawarkan untuk meminta satu permintaan, beliau tidak meminta kekayaan atau kejayaan, melainkan *wisdom* atau hikmat. Rupanya, berkat hikmat inilah akhirnya beliau bisa menjadi sangat makmur dan jaya. Menurut beliau:

"... wisdom is more profitable than silver and the gain she brings is better than gold ... and her paths all lead to prosperity..."

Ringkasnya, hikmat itu lebih berharga dari harta biasa dan hikmat inilah yang merupakan sumber kemakmuran dan kejayaan.

"...Be careful to know the state of your flock and take good care of your herds..."

Terjemahan bebasnya, kita perlu mengetahui situasi sumberdaya saat ini dan mengelolanya dengan cermat.

"...Make plans by seeking advice, if you wage war obtain guidance..."

Sadurannya, kita perlu memiliki strategi yang tepat dengan mendapatkan nasehat yang benar.

"...A sluggard does not plow in season, so at harvest time he looks but finds nothing..."

Intinya, kita perlu mengambil tindakan nyata untuk memperoleh hasil.

Tentunya masih banyak sekali kata-kata bijak yang bisa dikutip dari ujaran Raja Sulaiman. Dengan kemampuan yang terbatas, penulis berusaha meringkas beberapa pelajaran penting dari Raja Sulaiman agar mudah diingat. Ringkasannya adalah berupa akronim *W.I.S.D.O.M.* Berikut ini uraian dari *W.I.S.D.O.M.*

W adalah **Watak**. Sebagai konsultan, Anda harus mengenali situasi klien saat ini, termasuk kelemahan dan kekuatannya.

Kenali klien. Seorang konsultan memberikan jasa

konsultasi pada seorang klien. Konsultasi yang diberikan akan efektif jika sang konsultan mengenal klien yang dilayaninya dengan baik. Apa saja yang harus dikenal dari seorang klien? Nilai-nilai yang dipegang teguh, pola atau gaya kepribadian yang dimiliki, dan tujuan yang ingin dicapai. Klien yang berpegang teguh pada nilai kebersamaan akan cenderung menerima solusi yang dilakukan ataupun melibatkan kebersamaan. Klien yang memiliki gaya *risk averse* (sangat hati-hati dalam menghadapi risiko), akan lebih terbuka pada usulan yang menawarkan risiko minimum. Seorang klien meminta bantuan kepada seorang konsultan karena ia mendapat halangan atau hambatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkannya. Untuk itu, konsultan harus mengenal dengan baik tujuan yang ingin dicapai kliennya agar bisa memberikan solusi yang relevan dalam membantu klien untuk mencapai tujuannya dengan lebih mudah, lebih cepat, dan lebih efektif. Di tempat kerja atau dalam kehidupan sehari-hari, prinsip ini bisa diterapkan dengan mengenal terlebih dahulu orang-orang yang akan Anda bantu untuk memberikan solusi yang relevan.

Identifikasi masalah. Klien datang kepada konsultan karena ia memiliki masalah. Untuk masalah kesehatan fisik, konsultan yang dicari adalah dokter. Untuk masalah psikis, psikolog atau psikiater bisa membantu. Untuk masalah hukum, ahli hukumlah pakarnya. Untuk masalah keuangan, konsultan keuangan bisa menjadi nara sumber. Jadi, seorang konsultan senantiasa bergelut dengan masalah para pelanggannya. Lalu, apa yang dilakukan selanjutnya? Tentu saja mengidentifikasi masalah sebenarnya, dan melakukan analisis lebih lanjut dari masalah tersebut: kapan masalah muncul, apa saja gejalanya, apa pemicunya, mengapa terjadi demikian. Analisis menyeluruh secara obyektif ini dilakukan untuk mengidentifikasi akar masalah yang dihadapi "pasien". Dalam setiap pekerjaan, pasti ada masalah yang harus dihadapi. Jika ingin sukses, jangan lari dari masalah tersebut. Jangan pula mencoba untuk menutup-nutupinya atau mengabaikannya. Sebaliknya,

hadapi masalah dan tangani sebagai konsultan.

I adalah Ingin atau tujuan. Artinya, Anda harus memahami keinginan atau tujuan klien. Tujuan yang jelas akan memandu Anda untuk memberikan solusi yang relevan dan *keep doing the right things*, tetap melangkah ke arah yang benar meski jalurnya tidak selalu mulus dan lurus.

Konfirmasi tujuan. Salah satu sumber kegagalan konsultan adalah akibat miskomunikasi dari tujuan. Akibat kesenjangan pemahaman tentang tujuan, semua analisis dan solusi yang ditawarkan konsultan dapat menjadi sia-sia. Oleh karena itu, sedini mungkin dalam proses konsultasi, perlu disepakati secara lisan dan tertulis tujuan dari klien bagi proyek konsultasi yang akan dijalankan. Tujuan yang baik bersifat SMART. S dari *Specific*, artinya berlaku spesifik bagi proyek konsultansi yang sedang dipertimbangkan. M dari *Measurable*, artinya terukur dengan indikator yang jelas. A artinya *Achievable*, artinya secara manusiawi dapat dicapai dengan kerja keras dan cerdas. R dari *Realistic*, artinya berdasarkan situasi internal dan eksternal klien serta kompetensi dan sumberdaya konsultan. T dari *Time Bound*, artinya ada batasan waktu yang jelas untuk mencapainya.

S adalah Siasat atau strategi. Setelah tahu situasi saat ini dan arah yang dituju, Anda perlu merancang solusi berupa strategi bagi klien untuk bergerak dari situasi saat ini ke arah yang dituju.

Tawarkan Solusi. Setelah masalah teridentifikasi dan akar permasalahan sudah berhasil ditemukan, akan lebih mudah bagi seorang konsultan untuk menawarkan opsi jalan keluar ataupun penyembuhan dari masalah yang dihadapi pelanggan. Seorang konsultan yang baik umumnya tidak memaksakan satu solusi. Ia akan menawarkan beberapa alternatif solusi dan membantu klien untuk memilih sendiri satu opsi dari beberapa alternatif yang ditawarkannya. Tiap alternatif disampaikan dengan kemungkinan hasil yang mungkin diperoleh dan konsekuensi yang perlu diantisipasi

sehingga klien lebih siap untuk memilih yang terbaik. Sikap ini juga bisa diterapkan di tempat kerja. Misalnya, jika bergerak di bidang asuransi, tawarkanlah berbagai opsi perlindungan untuk masa depan (perlindungan terhadap kesehatan, hari tua, pendidikan anak); jika bergerak di industri sepatu olah raga, tawarkanlah opsi berolahraga dan bergerak dengan nyaman dan sehat dengan menggunakan sepatu yang Anda produksi.

D adalah Didik atau pembelajaran. Agar klien bisa melihat manfaat solusi yang Anda tawarkan, Anda perlu mengedukasi klien tentang solusi tersebut. Pembelajaran juga mengacu kepada proses yang berkelanjutan untuk mencapai kinerja yang lebih baik.

Tawarkan perubahan untuk menjadi lebih baik. Seandainya segala sesuatu sudah terlihat baik (terlihat seperti tanpa masalah), bukan berarti tidak ada kesempatan untuk menawarkan jasa konsultasi. Dalam kondisi seperti ini, Anda bisa menawarkan perubahan untuk menjadikan kondisi yang sudah terlihat baik menjadi secara signifikan jauh lebih baik: lebih mudah, lebih sederhana, lebih cepat selesai, lebih produktif, lebih unggul dalam kualitas, lebih efisien dalam waktu dan biaya, ataupun lebih praktis. Pada prinsipnya, seorang konsultan diharapkan dapat menawarkan perubahan ke arah yang lebih baik. Bagaimana penerapannya dalam pekerjaan sehari-hari? Jangan puas terhadap apapun yang ada saat ini. Pastikan bahwa Anda senantiasa menggulirkan perubahan ke arah yang lebih baik: menjadikan proses kerja lebih cepat, hasil kerja lebih baik, pesanan lebih banyak, keuntungan lebih besar. Pokoknya menjadikan segala sesuatu lebih positif dari sebelumnya.

O adalah Otak/Otot atau kerja cerdas dan kerja keras. Dalam mencari solusi bagi klien, Anda perlu memberdayakan sumberdaya yang Anda miliki dengan bekerja keras (*work hard*) dan cerdas (*work smart*).

Gunakan Sistem dan Teknologi. Bekerja keras dan cerdas

berarti mengoptimalkan penggunaan sumberdaya. Penggunaan sumberdaya secara optimal tidak bisa sekadar mengalokasikan sumberdaya secara besar-besaran *a la brute force*. Anda perlu merancang sistem yang benar serta menggunakan teknologi yang tepat agar hasilnya bisa efektif dan efisien. Sebagai ilustrasi, untuk menghitung hasil kali 98×102 , anda bisa menggunakan cara *brute force* tradisional yang akan memakan waktu cukup lama. Padahal, dengan menggunakan sistem sederhana $(a - b) \times (a + b) = a^2 - b^2$, anda bisa menghitung lebih cepat menjadi $(100 - 2) \times (100 + 2) = 100^2 - 2^2 = 10.000 - 4 = 9996$. Alternatifnya, anda bisa menggunakan teknologi kalkulator.

M adalah Meter/Monitor/Manajemen. Konsultan yang baik tidak sekadar memberi advis atau solusi kemudian meninggalkan klien begitu saja, melainkan memberikan indikator untuk memantau kemajuan implementasi dari solusi dan memberikan saran lanjutan untuk mengantisipasi pencapaian kinerja yang tidak sesuai dengan rencana.

Aplikasikan Good Governance. Dalam good governance, ada 5 prinsip yang bisa disederhanakan menjadi akronim TARIF. T dari *Transparency*. Agar bisa dipantau, diperlukan transparansi dari aktivitas dan hasil yang dicapai. A dari *Accountability*. Untuk memotivasi kinerja, perlu ditetapkan dengan jelas *reward* dan *punishment* atau konsekuensi dari hasil yang dicapai. R dari *Responsibility*. Semua aktivitas yang dijalankan perlu memperhatikan kepentingan *stakeholder* yang relevan. Anda perlu membangun solusi yang *win-win* atau minimal komensalisme (tidak merugikan pihak lain secara tidak etis). I dari *Independence*. Keputusan dan tindakan yang diambil harus independen dari benturan kepentingan. F dari *Fairness* atau keadilan. Azas keadilan ini berimplikasi bahwa semua pihak terkait harus mendapatkan apa yang memang menjadi haknya baik secara hukum maupun secara etika. Informasi lebih lanjut tentang konsep dan

aplikasi *Good Governance* bisa didapatkan dari institusi seperti Komite Nasional Kebijakan Governance (<http://www.governance-indonesia.or.id>).

Jasa Konsultasi yang Bisa Ditawarkan

Menurut Milton Chang dalam bukunya *How to decide on a business that will work for you* (Laser Focus World, 1995), ada tiga pertanyaan yang bisa membantu untuk memilih bidang konsultasi apa yang akan Anda tekuni.

Bidang keahlian apa yang saya miliki? Tentu saja pertanyaan ini adalah pertanyaan mendasar yang harus Anda jawab. Anda bisa menjadi konsultan jika Anda memiliki keahlian di bidang yang Anda tawarkan. Selain itu, jika Anda merasa ahli disuatu bidang, rasa percaya diri Anda pun akan meningkat dan Anda akan senantiasa berusaha mempersembahkan karya dengan kualitas unggul pada bidang tersebut. Untuk itu pilih satu bidang keunggulan utama. Menurut Vince Lombardi, mutu kehidupan seseorang ditentukan oleh kedalaman komitmen orang tersebut pada satu keunggulan, apapun bidang yang dipilihnya. Demikian pula dengan seorang konsultan—konsultan mempunyai spesialisasi terhadap satu bidang, dan berusaha menjadi unggul dalam bidang tersebut. Banyak orang sukses yang fokus pada satu keunggulan, sehingga ia menjadi sangat baik pada bidang tersebut. Misalnya: Leonardo da Vinci yang memiliki berbagai talenta, memfokuskan diri untuk unggul pada karya seni, Bethoven memilih untuk unggul di bidang musik klasik, Einstein di bidang ilmu fisika, Madame Curie di bidang kimia, dan Peter F Drucker di bidang strategi dan prinsip pemasaran. Bagaimana dengan Anda? Anda harus segera memutuskan untuk menjadi yang terbaik pada apapun bidang yang telah Anda pilih untuk Anda tekuni. Komitmen yang kuat untuk menjadi sangat baik atas apa yang Anda kerjakan, dapat menjadi titik yang menentukan untuk meraih sukses dalam hidup Anda.

Dari mana keahlian ini bisa Anda dapatkan? Keahlian bisa diperoleh dari berbagai sumber, antara lain dari pendidikan (baik formal di sekolah maupun non-formal dari buku-buku, seminar ataupun pelatihan, dan penelitian yang Anda lakukan), yang diperkuat

dengan pengalaman (pengalaman kerja, pengalaman sebagai pengguna atau praktisi di bidang yang Anda tekuni). Bisa saja Anda memiliki lebih dari satu keahlian. Pilih satu keahlian utama. Keahlian lainnya bisa menjadi nilai tambah dari keahlian utama tersebut. Misalnya, jika seorang konsultan jasa keuangan memiliki keahlian dan pengalaman di dunia hiburan, ia bisa menjadi konsultan keuangan bagi dunia hiburan.

Pekerjaan apa yang saya sukai? Setelah mengidentifikasi berbagai keahlian yang Anda miliki, Anda bisa menggunakan pertanyaan ini untuk membantu Anda memilih bidang konsultasi yang akan Anda fokuskan. Caranya? Dari semua keahlian Anda, mana yang dapat memberi Anda rasa senang ketika mengerjakannya. Nah, bidang inilah yang bisa dipilih sebagai bidang unggulan Anda. Melakukan sesuatu pekerjaan dengan rasa senang membuat Anda lebih bergairah dan tekun untuk bekerja. Rasa senang terhadap pekerjaan juga membuat Anda lebih tahan banting ketika menghadapi berbagai tantangan. Rasa senang membuat pekerjaan menjadi seperti melakukan hobi yang menimbulkan kepuasan bukan beban yang menyebabkan stres. Seperti kata pepatah *"If you enjoy what you are doing, you'll never have to work a day."*

Di bidang apa saya bisa tampil beda? Coba ambil secarik kertas putih dan gambarkan sebuah titik hitam dimana pun di kertas putih tersebut. Setelah itu coba perhatikan kertas putih itu pada orang lain, dan minta orang tersebut untuk mengidentifikasi apakah ia bisa melihat sesuatu pada kertas itu? Hampir dapat dipastikan titik hitam tersebut, walaupun ukurannya kecil, akan dapat terlihat jelas. Demikian pula dengan sebuah lilin atau titik cahaya di ruangan yang gelap, pasti akan mudah terdeteksi. Jadi, jika ingin tampil unggul, Anda harus tampil beda dari sekeliling Anda, walaupun jenis konsultasi yang diberikan sama. Perbedaan bisa saja diberikan misalnya pada: (1) gaya konsultasi yang diberikan (jika yang lain menggunakan gaya komunikasi satu arah, atau dua arah, Anda bisa memberikan gaya komunikasi multi arah); (2) metode yang digunakan (jika yang lain menggunakan metode konvensional dengan wawancara dan presentasi tatap muka, Anda bisa menggunakan metode gabungan, yaitu metode

konvensional yang diperkuat dengan manfaat menggunakan teknologi, seperti *computer adaptive test*, *multimedia-enhanced consulting*, *video-based presentation*); ataupun (3) perbedaan pada jasa purna layanan yang diberikan (jika yang lain hanya memberikan jasa layanan sampai solusi dipresentasikan, Anda bisa menambah waktu layanan sampai solusi diterapkan).

Memasarkan Jasa Konsultan

Sarah dan Paul Edwards dalam bukunya *Thirty-five ways to Get Business Come to You (Secrets of Self-Employment, GP Putnam's Sons, New York 1996)* menyebutkan berbagai cara praktis untuk mengundang bisnis datang kepada Anda. Empat di antaranya yang menarik adalah sebagai berikut.

Word-of-mouth. Dalam bahasa Indonesia berarti dari mulut ke mulut. Dasar sebuah bisnis adalah kepercayaan. Jika orang sudah percaya kepada Anda: pada kualitas jasa konsultasi yang Anda tawarkan, pada kemampuan solusi yang Anda sampaikan, dan pada kepuasan akan layanan yang Anda sampaikan, maka mereka akan merasa puas. Klien yang puas merupakan senjata pemasaran yang ampuh bagi seorang konsultan, karena klien ini akan bertindak ibarat seorang 'malaikat'. Tanpa diminta pun ia cenderung akan merekomendasikan Anda pada perusahaan tempat ia bekerja, pada perusahaan rekanannya, ataupun pada teman, sahabat dan keluarga. Biasanya, rekomendasi seorang yang telah dikenal dengan baik akan lebih dipercaya dari alat marketing manapun. Lalu, bagaimana untuk memulai terjadinya *word-of-mouth* ini? Jawabannya sederhana saja: lakukanlah yang terbaik pada setiap pekerjaan yang menjadi tanggung jawab Anda, berikan layanan yang terbaik pada siapapun yang berinteraksi dengan Anda, jangan membatasi kualitas layanan Anda dengan uang (seberapapun uang yang Anda dapatkan, selalu berikan yang terbaik).

Public Relations. Cara lain yang ampuh untuk memasarkan jasa layanan adalah *public relations*. Cara ini bisa dilakukan dengan menulis artikel di berbagai

media (bisa dilakukan dengan ataupun tanpa bayaran). Artikel bisa menjadi sarana ampuh untuk berinteraksi dengan calon klien. Jika calon klien tertarik membaca artikel Anda, maka kemungkinan jika ia memerlukan jasa konsultasi di bidang yang menjadi topik bahasan dalam artikel Anda, ia akan mencoba menghubungi Anda. Anda juga bisa melakukannya dengan menjadi pembicara dalam seminar (baik pembicara utama maupun pembicara tamu), dan *talk show* (di radio, TV, atau *talk show* tatap muka langsung). Cara lain adalah dengan mengisi rubrik konsultasi di media cetak ataupun elektronik. Anda juga bisa mengadakan kegiatan-kegiatan sosial bagi masyarakat luas, misalnya: Sesi konsultasi gratis bagi UKM, *sponsorship* bagi kegiatan-kegiatan peduli masyarakat sekitar. Tanggung jawab sosial akan memberikan nilai tambah bagi seorang konsultan, karena masyarakat melihat nilai yang positif dari konsultan tersebut, yaitu nilai peduli sosial.

Direct Marketing. Tak kenal maka tak sayang. Prinsip ini sepertinya berlaku juga dalam penawaran jasa konsultasi. Jadi, untuk memperkenalkan jasa konsultasi, salah satu cara lain yang bisa dilakukan adalah interaksi langsung pasar sasaran. Cara pertama yang bisa dilakukan adalah memberikan sampel. Jasa konsultasi sangat abstrak. Agar orang mengenal jasa yang Anda tawarkan, Anda bisa mencoba: (1) Memperkenalkan dengan memberikan kesempatan pada calon pelanggan untuk mencicipi jasa layanan Anda, misalnya: memberikan jasa 'diagnosis masalah' gratis di pameran (*trade shows*) ataupun mini-seminars, memberikan 'demo' ataupun 'simulasi' penyelesaian suatu masalah yang berhubungan dengan bidang konsultasi yang Anda tawarkan; (2) Memperkenalkan jasa layanan Anda melalui newsletter gratis yang dikirimkan ke berbagai institusi yang menjadi pasar sasaran; (3) Membangun komunitas melalui e-mailing list, homepage. Sebagai contoh, penulis mengelola e-newsletter gratis Smart_WISDOM@yahoogroups.com yang saat ini memiliki sekitar 6000 anggota. Melalui e-newsletter ini, penulis bisa secara efisien terus membangun hubungan

dengan klien dan klien potensial.

Strategic Alliance. Seringkali seorang klien membutuhkan jasa konsultasi yang komprehensif sedangkan jasa konsultasi yang Anda tawarkan terfokus pada bidang keahlian tertentu. Misalnya, untuk penerapan *e-learning*, sebuah bank membutuhkan jasa konsultan bidang pengembangan materi *e-learning*, pembuatan tampilan grafis yang menarik dan pembangunan *Learning Management System* yang menjadi mesin penggerak pembelajaran elektronik tersebut. Jika ternyata keahlian Anda adalah pada pengembangan materi *e-learning*, Anda bisa bermitra dengan konsultan di bidang *graphic designing* (untuk tampilan grafis yang menarik) dan pengembang *Learning Management System*. Keuntungan dari kemitraan ini, masing-masing mitra merupakan ahli di bidang masing-masing, dan dengan kemitraan ini, tiap pihak bisa memberikan jasa komprehensif dan menyeluruh pada klien yang tidak bisa didapatkannya secara sendirian.

Menjadi Konsultan Profesional

Selain harus melengkapi diri dengan *Knowledge* dan *Skills* yang relevan dengan bidangnya, seorang konsultan juga perlu dilengkapi dengan *Attitude* atau sikap dan cara pandang yang benar. Sikap inilah yang akan membuat citra profesionalisme Anda menjadi lengkap, dan dapat menjadi senjata pamungkas bagi seorang konsultan untuk meraih sukses berkelanjutan. Untuk itu, ada banyak prinsip yang bisa Anda terapkan, lima di antaranya adalah sebagai berikut.

Masalah adalah kesempatan. Mendengar kata “masalah” saja, banyak orang sudah gemetar. Jika mungkin, banyak orang yang ingin lari saja dari masalah, atau jika masalah tidak terhindarkan, masalah tersebut disembunyikan dari publik. Tidak demikian dengan seorang konsultan. Konsultan bahkan “hidup” dari masalah. Bagi seorang konsultan, masalah adalah kesempatan yang membuka

jalan untuk berbisnis dan meraih sukses. Jadi, ketika menghadapi masalah, seorang konsultan akan tertantang untuk menyelesaikannya. Jika ingin sukses seperti seorang konsultan, jangan takut terhadap masalah.

Solusi adalah keunggulan. Jika masalah adalah kesempatan untuk berbisnis guna meraih sukses, maka bagi seorang konsultan, solusi adalah "keunggulan" yang bisa ditawarkannya bagi pelanggan. Jadi, solusi memegang peran penting dalam berbisnis. Pentingnya peranan sebuah solusi yang ditawarkan, menjadikan seorang konsultan menaruh perhatian besar untuk senantiasa menawarkan solusi yang unggul, yang lebih unggul dari para pesaingnya di industri yang sama. Untuk itu, seorang konsultan bersedia mendedikasikan tenaga, pikiran, dan sarana untuk mendapatkan solusi yang terbaik bagi masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Untuk meraih sukses, Anda harus berusaha menawarkan solusi yang terbaik (bukan yang biasa-biasa saja).

Pengetahuan adalah aset. Agar dapat menawarkan solusi yang unggul, diperlukan pengetahuan yang kaya terhadap setiap permasalahan yang dihadapi. Jadi, pengetahuan harus senantiasa di-*upgrade* (diperbaharui, dilengkapi, dan ditingkatkan), agar keunggulan dalam memberikan solusi bisa selalu terjaga. Bagaimana caranya? Tentu saja dengan pembelajaran berkelanjutan. Banyak yang bisa Anda lakukan untuk meningkatkan pengetahuan, antara lain: bergabung dengan 10% yang terbaik di bidang yang Anda tekuni, membaca berbagai jenis bacaan yang langsung terkait dengan bidang Anda, menghadiri berbagai diskusi, pelatihan, seminar yang menunjang keahlian Anda, ataupun bersikap terbuka untuk belajar dari orang lain. Semakin banyak pengetahuan Anda, semakin luas wawasan Anda, semakin tajam analisis Anda, maka semakin unggul solusi yang Anda tawarkan. Dengan demikian semakin percaya orang lain akan kualitas Anda untuk menawarkan solusi.

Pertanyaan adalah senjata. Bagi seorang konsultan yang senantiasa bergelut dengan berbagai masalah yang dihadapi

oleh kliennya, pertanyaan adalah senjata yang ampuh untuk mendapatkan solusi. Seorang konsultan akan terus bertanya "Mengapa?" tidak hanya satu kali, tetapi beberapa kali, sampai tidak ada lagi yang bisa dipertanyakan. Setiap pertanyaan membuka kesempatan untuk menemukan alternatif jalan keluar. Pertanyaan bisa ditujukan pada diri sendiri, orang lain, ataupun pelanggan. Jawaban dari pertanyaan-pertanyaan ini menjadikan segalanya lebih jelas, sehingga lebih mudah untuk menyusun strategi mencari jalan keluar. Sikap ingin tahu yang melahirkan serentetan pertanyaan perlu diadopsi untuk melengkapi diri dengan senjata pengetahuan yang unggul.

Kepercayaan adalah modal usaha. Kepercayaan adalah modal utama dari sebuah usaha konsultasi. Tanpa adanya rasa percaya pelanggan pada konsultan, usaha ini akan hancur. Masyarakat akan menghubungi seorang konsultan, karena ada rasa percaya pada konsultan tersebut. Untuk itu, seorang konsultan akan senantiasa memupuk kepercayaan dengan bertindak profesional dan menunjukkan integritas yang tinggi. Ia tidak akan berbohong hanya untuk mendapatkan uang semata. Ia juga tidak akan mengorbankan kualitas karena mengejar kuantitas ataupun target bisnis semata. Jika memang ada masalah yang sulit diselesaikannya sendirian, pasti ia akan merekomendasikan klien untuk menghubungi ahli lain yang bisa membantu klien tersebut. Konsistensi dalam perkataan dan perbuatan juga dilakukan untuk memupuk kepercayaan. Demikian pula dengan situasi di tempat kerja. Untuk membuat orang lain mendukung Anda, Anda perlu menjadikan kepercayaan sebagai modal usaha. Menurut Brian Tracy, seorang konsultan bisnis yang sukses, Anda sebaiknya jangan pernah melakukan atau mengatakan sesuatu yang tidak Anda yakini sebagai hal yang benar, baik, dan jujur. Anda juga dianjurkan untuk tidak mengkompromikan integritas demi apapun, dan agar Anda bertindak sesuai dengan standar tertinggi. Jadi, untuk meraih sukses, Anda perlu mengambil keputusan untuk

secara konsisten menjunjung tinggi integritas yang dapat menumbuhkan kepercayaan.

Apapun bidang usaha yang Anda tekuni, apapun produk ataupun jasa yang Anda tawarkan, Anda perlu mengadopsi sikap seorang konsultan dan prinsip dasar yang diterapkannya. Dengan bertindak sebagai seorang konsultan, Anda bisa meraih sukses dengan menjadikan produk dan jasa yang Anda tawarkan bukan semata sebagai "barang dagangan", tetapi sebagai solusi atas masalah yang dihadapi pelanggan.

Prof. Roy Sembel, Ph.D (roy.sembel@gmail.com) adalah Ideapreneur, Dosen pada program pascasarjana pada beberapa perguruan tinggi (UBiNus, UI, Unpad, Unila, Unsri, dll), guru besar ekonomi keuangan FE UKI, Komisaris Independen Bank Niaga, dan mantan konsultan pada perusahaan konsultan multinasional McKinsey & Company. Tulisan ini adalah pendapat pribadi penulis.

REFERENSI

Selain dari sumber bacaan yang telah disebutkan dalam teks, buku-buku berikut ini juga dijadikan acuan dalam menulis tulisan ini:

- Daniri, Mas Achmad. 2005. *Good Corporate Governance, Konsep dan Penerapannya dalam Konteks Indonesia*. Jakarta, Ray Indonesia.
- Walters, Lilian. 2004. *1001 Ways to Make More Money as a Speaker, Consultant, or Trainer*. New York, McGraw Hill.
- Sembel Roy, dan Sandra Sembel. 2004. *Extraordinary Success for Ordinary People*. Jakarta, Elex Media Komputindo.
- Sembel, Roy, dan Sandra Sembel. 2004. *Smart Tips from the Top*. Yogyakarta, Gradien Book.
- Sembel, Roy, dan Aribowo Prijosaksono. 2004. *Maximize Your Strengths*. Jakarta, Elex Media Komputindo.
- Sembel, Roy. 2005. *Get Wise, Get WISDOM: Pidato Pengukuhan Guru Besar*. Jakarta, Smart_WISDOM@yahoogroups.com.