

## KUALITAS RELATIONSHIP

Dalam sebulan terakhir kami diundang tiga perusahaan besar beda industri. Saat kami datang ke masing-masing perusahaan untuk melakukan analisa situasi kami menemukan sebuah benang merah. Ketiganya perusahaan yang berkinerja baik, ketiganya unggul di pasar, ketiganya tidak ingin memenangkan persaingan dengan menggunakan harga sebagai alat, ketiganya menginginkan satu hal yang sama meski dinyatakan dengan bahasa yang berbeda: peningkatan kualitas relationship.

Relationship adalah sesuatu yang bernilai tinggi di hati konsumen sehingga meskipun konsumen melihat harga itu penting tetapi tidak menggunakan harga sebagai penentu utama dalam menentukan pembelian produk atau jasa yang mereka butuhkan. Yang menarik dari relationship adalah bahwa kualitasnya dapat terus dan terus ditingkatkan sejauh mereka-mereka yang melakukan tahu persis apa yang harus dilakukan di lapangan.

Saat itu yang langsung muncul di benak saya adalah nama John Maxwell. Saya ketemu dia pertama kali tahun 2003 di Singapura, pada saat itu dia meluncurkan buku dasar tentang relationship yang berjudul "Relationships 101. What Every Leader Needs to Know". Buku kecil itu membahas banyak hal tentang relationship, saya akan bahas hal yang paling mendasar yaitu tentang karakteristik relationship.

**Respect.** Relationship harus diawali dengan respek, sebuah keinginan untuk menghargai orang lain. Kita tidak bisa membangun respek apabila saat kita berhadapan dengan orang lain kita sudah menganggap rendah orang tersebut. Dan dalam respek kita tidak bisa hanya melakukannya dalam hati saja melainkan harus menunjukkannya.

**Shared Experience.** Kita tidak bisa terhubung dengan seseorang yang kita tidak tahu dia siapa. Untuk itu kita harus punya pengalaman-pengalaman bersama dengan orang yang akan kita bangun relationshipnya. Jika belum atau kurang maka harus segera mulai dilakukan. Pengalaman bersama merupakan hal yang harus terus-menerus dibangun.

**Trust.** Dengan merespek orang lain dan secara terus menerus membangun pengalaman bersama maka sebenarnya kita sudah membangun apa yang dinamakan trust. Trust dibutuhkan agar relationship yang dibangun tidak hanya bersifat jangka pendek semata melainkan bisa berjalan secara berkesinambungan.

**Reciprocity.** Relationship akan berjalan secara berkesinambungan apabila yang terjadi antara pihak-pihak adalah saling memberi dan saling menerima. Tetapi kita tidak boleh hanya menunggu menerima saja karena dengan demikian relationship tidak akan pernah terbangun. Mulailah dengan memberi. Berikan orang lain perhatian, tunjukkan kalau kita peduli pada mereka.

**Mutual Enjoyment.** Kesenangan bersama akan terbentuk apabila relationship bertumbuh dan makin berkembang. Bahkan hanya sekedar bertemu dapat merubah situasi atau kondisi yang tidak enak menjadi pengalaman yang menyenangkan.

Semoga lima karakteristik tersebut di atas bisa menjadi inspirasi atau check list untuk membangun relationship atau untuk meningkatkan kualitas relationship yang ada. Bisa relationship untuk keperluan perusahaan atau organisasi, bahkan bisa juga untuk keperluan dalam keluarga.

Handoko Wignjowargo  
Consultant-Coach-Communicator on People and Business Development  
Managing Partner MAESTRO Consulting-Coaching-Communicating  
Properti n Bank, Oktober 2014