

ADAKAH KITA BERSEDIA MENGHADAPI ERA BARU? Bahagian 2 (BAHAGIAN AKHIR)



Dr. Ali Qassem

www.aligasseminternational.com

Kebanyakan organisasi menentukan mesyuarat utama untuk menetapkan matlamat, objektif, rancangan sekarang dan masa depan, strategi untuk meningkatkan keuntungan, perkembangan dan pertumbuhan organisasi; namun, hanya beberapa organisasi yang pernah menyedari mereka. Dalam Harvard Business Review, Oktober 2005, Robert S. Kaplan dan David P. Norton memetik dari buku Chris Zook dan James Allen yang bertajuk "*Profit from the Core*", mengatakan, "bahawa antara tahun 1988 dan 1998, tujuh daripada lapan syarikat dalam sampel global 1,854 syarikat besar gagal untuk mencapai pertumbuhan yang menguntungkan."

Punca kegagalan adalah kerana penggunaan idea yang lapuk, konsep yang sempit tentang masalah, mengingkari bisnes, pelanggan dan realiti pasaran. Tambahan pula, pelaksanaan organisasi yang telah dijalankan tidak lagi menepati keadaan realiti era baru.

Dalam lawatan rasmi ke Saudi Arabia, Perdana Menteri Malaysia, Datuk Seri Najib Tun Razak telah berkata, "Kita tidak boleh hanya kekal dalam zon keselesaan dan menjangkakan bisnes akan berjalan seperti biasa. Sebuah negara yang tidak dapat adaptasi kepada perubahan akan kekal statik." Ini adalah benar dan bukan hanya memberi impak kepada mana-mana negara, malahan juga kepada organisasi yang kecil atau besar.

Malaysia sedang berkembang dengan pesat dan masa depan akan menjadi berbeza sekali. Organisasi yang duduk dalam zon keselesaan, yang mana sekarang dipanggil

'Zon Bahaya' tidak akan dapat mengekalkan bisnes mereka dan mereka akan menghadapi pelbagai kesukaran yang tidak dapat dijangkakan apabila semakin banyak pesaing dalam pasaran.

Organisasi harus menerima kenyataan bahawa untuk mencapai objektif dan menyaingi pertumbuhan pesat perlu memikir semula secara serius tentang pemahaman realiti zaman maklumat ini, pasaran, mengenalpasti pelanggan dan pesaing, nilai-nilai dan perilaku mereka, teknologi dan dinamik, dan kekuatan serta kelemahan syarikat.

Organisasi bukan sahaja hanya perlu menjadi organisasi yang berpusatkan pelanggan, tetapi perlu berinovasi dan menerapkan strategi yang tertumpu pada seluruh sumber daya yang dimiliki oleh organisasi, terutamanya, orang (tenaga pekerja) - pesaing tidak boleh menghasilkan semula orang yang sama.

Pemilik perniagaan patut tanya diri sendiri apa akan berlaku sekiranya gergasi perniagaan masuk bersaing dalam pasaran. Apa akan berlaku sekiranya organisasi yang kukuh di Semenanjung Malaysia datang dan membuka cawangan di setiap bandar dalam negeri? Sebagai contohnya, apa akan berlaku kepada pasaraya hari ini di Sabah, sekiranya Wal-Mart atau Carrefour masuk bersaing dalam pasaran? Jawapannya ialah mana-mana yang tidak bersiap sedia akan menghadapi masalah besar dan akan bergelut untuk maju.

Adalah tidak memadai untuk organisasi mengaut keuntungan pada masa sekarang; adalah juga penting untuk menyedari potensi dan membina asas yang kukuh untuk masa depan. Ia harus menilai semula kedudukannya dan membuat perancangan menghadapi masa depan dengan melakukan perubahan. Namun, terdapat tiga pilihan dalam membuat perubahan. Yang pertama adalah organisasi menunggu perubahan dan kemudian bertindak, dan itu sudah terlambat. Yang kedua adalah organisasi menjangkakan apa yang akan berlaku dan bertindak sebelum ia benar-benar berlaku. Yang ketiga adalah organisasi dengan aktifnya libat bersama dalam perubahan yang diperlukan dan mencipta masa depan sendiri, dan ini akan membuat impak besar dan perbezaan.

Organisasi juga harus mengupah orang yang terbaik. Kejayaan organisasi adalah dengan mengetahui apa yang terbaik untuk membawa kepada kepuasan hati pelanggan. Kuncinya adalah organisasi harus mencari fungsi-fungsi yang paling penting kepada pelanggan. Organisasi juga perlu mencari orang yang terbaik dan menggunakan kemahiran serta bakat mereka untuk fokus kepada fungsi-fungsi spesifik tersebut.

Untuk bersiap sedia menghadapi masa depan, organisasi juga perlu menjadi "learning organization". Satu istilah yang pertama kalinya digunakan oleh Chris Argyris, yang bermakna, 'satu syarikat yang belajar melalui aktiviti yang dijalankan, menyesuaikan strategi dan cara-cara bisnes yang responsif, mengembangkan sumber manusia dan terus maju.' 'Learning organization' adalah di mana orang-orang mengembangkan pengetahuan secara berterusan, di mana inovasi baru dan pemikiran dipupuk, di mana

kreativiti dialu-alukan dan di mana manusia belajar bagaimana mencapai hasil yang diinginkan oleh organisasi secara berterusan.

Menjadi satu '*learning organization*' akan memastikan kebaikan persaingan dalam syarikat. Kebaikan persaingan datangnya dari pencarian yang berterusan untuk peningkatan dan kecemerlangan yang dilakukan secara berterusan melalui satu siri langkah demi langkah, bukannya daripada lompatan yang besar.

Menjadi '*learning organization*' bukan sahaja akan dapat meningkatkan pengetahuan kerja, tetapi juga akan meningkatkan bilangan pekerja yang berpengetahuan. Organisasi harus terlibat dalam proses mewujudkan apa yang dipanggil, "*Intellectual Capital*". "*Intellectual Capital*" adalah satu istilah yang dirujuk kepada orang dalam pekerjaan yang berpengetahuan, mempunyai kepakaran, analitikal dan berkemahiran menyelesaikan masalah, kreatif, yang mana penting untuk menjayakan sesuatu bisnes.

Organisasi boleh berjaya pada masa sekarang dan pada masa akan datang sekiranya mempunyai sepasukan pemain yang pintar serta komited untuk mengikuti perubahan, kesanggupan membangunkan sumber manusia, bijak mengenalpasti pesaing utama, memberikan tugas kepada orang yang paling sesuai, dan sentiasa bersiap sedia tidak kira di masa susah atau senang.

Kita patut selalu membuat refleksi diri dan tanya diri sendiri, jika kita tidak cemerlang, apakah kita ? Jika kita tidak cemerlang sekarang, bila lagi? Kita patut sentiasa mencari yang terbaik dan menjadi cemerlang.