

Peningkatan prestasi kerja

Bahagian 1 / 5



Dr. Ali Qassem

www.aliqasseminternational.com

Organisasi selalu membuat sasaran dalam mewujudkan pelanggan luaran yang berpuashati. Namun, tidak akan terdapat pelanggan yang sedemikian melainkan organisasi memenuhi kehendak dan harapan pelanggan.

Tenaga kerja dalam organisasi perlu melaksanakan kerja mengikut plan dan pengurusan agar kehendak dan harapan pelanggan luaran dapat dipenuhi.

Menguruskan prestasi pekerja setiap hari adalah kunci untuk mendapatkan prestasi dan produktiviti yang tertinggi. Pengurusan adalah tugas yang sukar, dan pengurus harus menyelesaikan tugas dan matlamat dan seterusnya melakukan kerja melalui kerja orang lain.

Pengurus pada amnya menghadapi pelbagai kesukaran dan cabaran. Mereka menghadapi cabaran dalam mengupah pekerja, kurang pengetahuan dalam kepimpinan untuk mewujudkan pasukan kerja yang efektif, cabaran dalam komunikasi efektif, kekurangan motivasi kerja dan seterusnya membawa kepada prestasi kerja yang lemah.

Pekerja selalunya datang lambat untuk bekerja, balik awal, ponteng kerja dengan memberikan pelbagai alasan, mengambil masa yang lama untuk menyiapkan sesuatu tugas, menggunakan masa kerja untuk tujuan peribadi, konflik dengan rakan sekerja dan memberi sumbangan besar dalam mewujudkan persekitaran kerja yang negatif.

Berurusan dengan pekerja yang sedemikian adalah satu cabaran besar untuk pengurus. Pengurus yang tidak mengetahui penyebab sebenar pekerja-pekerja bersikap demikian akan menemui kegagalan.

Pekerja diupah untuk bekerja, dan tanggungjawab pengurus adalah memastikan pekerja di bawah jaggan mereka bekerja. Cabaran pengurus adalah membuatkan pekerja mereka melakukan yang terbaik dan luar biasa. Itulah sebabnya pengurus mendapat bayaran yang lebih tinggi.

Jika pekerja anda tidak menunjukkan prestasi kerja yang baik, seperti yang anda kehendaki, anda perlu mencari masalah sebenar dan selepas itu mencari jalan untuk menyelesaikan masalah itu. Lembu tidak akan memberikan susu dengan sendiri, anda

perlu bekerja kuat untuk mendapatkan setiap titik susu!

Kita sering mendengar pengurus mengatakan pekerja mereka tidak bermotivasi untuk bekerja, tiada inisiatif dalam kerja dan menunjukkan prestasi kerja yang rendah. Jika ditanya sebab pekerja berkelakuan demikian, pengurus akan mengatakan bahawa pekerja mempunyai sikap yang negatif.

Punca sebenar pekerja berkelakuan demikian adalah daripada pengurusan yang lemah, tidak ada kaitan dengan sikap pekerja. Semua orang pergi kerja dan mahu melakukan satu kerja yang baik. Adakah anda pergi bekerja dengan tujuan menunjukkan prestasi kerja yang rendah? Sudah tentu tidak.

Bill Hewlett, salah seorang pengasas Hewlett-Packard, berkata, "Polisi kami berdasarkan keyakinan bahawa pekerja tidak kira lelaki atau wanita mahu melakukan kerja yang baik, satu kerja yang kreatif; dan jika mereka diberikan satu persekitaran kerja yang sesuai, mereka akan berbuat demikian."

Terdapat 20 alasan prestasi kerja pekerja rendah. Pengurus atau pegawai yang bertanggungjawab dan amalan organisasi adalah penyebab 18 alasan prestasi kerja pekerja rendah. Ianya berlaku samada pengurus melakukan kesilapan terhadap pekerja atau pengurus gagal melakukan yang sesuatu yang betul untuk pekerja.

Walau bagaimanapun 2 alasan yang selebihnya daripada 20 alasan adalah berpunca daripada pekerja sendiri.

Alasan pertama adalah batasan peribadi pekerja sendiri. Ini adalah kemampuan

mental, psikologi dan fizikal. Setiap individu adalah unik dan berbeza. Kemampuan individu untuk ke peringkat prestasi tertinggi dapat dicapai dengan bantuan maksima, dan ia berbeza bagi setiap individu.

Kita tidak boleh meminta semua pekerja menunjukkan prestasi kerja yang sama; kerana setiap orang adalah berbeza. Adalah menjadi tanggungjawab pengurus untuk mencari batasan peribadi setiap pekerja di bawah jagaannya, dan membahagikan tugas mengikut kemampuan masing-masing.

Tambahan pula, pengurus perlu membezakan antara pengetahuan seseorang dengan batasan peribadi seseorang. Seseorang mungkin mengetahui bagaimana untuk melakukan sesuatu tugas, tetapi tidak mampu untuk melaksanakannya.

Sekiranya batasan peribadi seseorang pekerja hanya boleh melakukan kerja maksima selama 8 jam, pekerja itu tidak boleh diminta untuk melakukan lebih dari itu. Jika tidak prestasi kerja yang ditunjukkan dalam masa lebihan itu adalah tidak produktif. Tetapi pihak pengurusan menganggap ini sebagai prestasi kerja yang rendah.

Alasan kedua adalah alasan yang lebih biasa, iaitu masalah peribadi pekerja. Masalah peribadi adalah masalah yang berlaku di luar tempat kerja dan dalam kehidupan peribadi seseorang.

Memang tidak dapat dinafikan selalunya pekerja akan menggunakan alasan masalah peribadi untuk tidak datang bekerja ataupun memcampurkan masalah peribadi dalam urusan pejabat. Namun, kadang-kadang kebenaran

pengurus yang menyebabkan prestasi kerja rendah, bukannya masalah peribadi pekerja.

Pernahkah anda sebagai pengurus menerima panggilan meminta kebenaran untuk tidak datang bekerja kerana bersedih atas kematian salah seorang kawannya ? Apa yang anda lakukan ? Memberikan kebenaran kerana merasa simpati ke atas pekerja itu.

Pihak pengurusan perlu menyedari bahawa terdapat banyak masalah peribadi pekerja adalah kerana berpunca dari pihak pengurusan sendiri. Sebagai contohnya, pekerja yang tidak datang bekerja kerana kematian seorang kawan tidak akan menghabiskan sepanjang hari meratapi kematian si kawan. Dia masih juga mampu menjalani rutin harian seperti mengambil anak dari sekolah, membeli-belah dan minum teh tarik dengan kawan.

Pengurus harus tidak memberikan kebenaran. Dengan memberikan kebenaran bermakna memberikan contoh kepada pekerja yang lain untuk meminta kebenaran jika terdapat kejadian yang serupa. Secara tidak langsung ini mewujudkan prestasi kerja yang rendah.

Bersambung...