

## Peningkatan prestasi kerja

### Bahagian 2 / 5



**Dr. Ali Qassem**

[www.aliqasseminternational.com](http://www.aliqasseminternational.com)

Dalam rencana saya yang lalu, saya menyebut terdapat 20 alasan untuk prestasi kerja yang rendah. 18 alasan adalah disebabkan oleh pegawai yang bertanggungjawab serta amalan organisasi. Saya akan menerangkan beberapa alasan dalam rencana kali ini.

Alasan pertama mengapa pekerja tidak melakukan tugas seperti yang dikehendaki adalah kerana pekerja itu tidak mengetahui bagaimana hendak melaksanakan tugas tersebut.

Dalam kebanyakan masa, pekerja menggunakan cara yang salah dalam melaksanakan tugas kerana mereka tidak tahu cara yang lain. Pernahkah pekerja anda memberitahu anda bahawa kemungkinan ada cara yang lebih baik, tetapi dia tidak tahu bagaimana melakukannya.

Seorang kerani, menggunakan pengetahuan terhadapnya dalam menyiapkan satu persembahan 'power point' dan telah menghabiskan masa berjam-jam akan terkejut besar jika pengurusnya dapat menyiapkan tugas yang sama dalam masa yang singkat sahaja. Kerani itu ingin melakukan tugas dengan yang terbaik tetapi itulah pengetahuan terhadap yang dia miliki; bagi pihak pengurusan, kerani itu menunjukkan prestasi kerja yang rendah.

Pekerja-pekerja ini tidak mempunyai pengetahuan dan pengalaman yang cukup berbanding dengan pengurus mereka, walaupun mereka telah bertahun-tahun bekerja di bawah pengurus yang sama.

Sesetengah pekerja berpendapat mereka akan mendapat kesan negatif sekiranya mereka memberitahu pengurus bahawa mereka tidak tahu bagaimana hendak melakukan sesuatu tugas yang diberikan.

Apabila pekerja-pekerja ditanya adakah mereka memahami tentang tugas yang diberikan semasa dalam mesyuarat, semua pekerja akan menjawab, 'YA'. Kita – anda dan saya – tahu bahawa sesetengah daripada mereka hanya menjawab sedemikian kerana mereka tidak mahu nampak seperti orang bodoh yang tidak tahu apa-apa.

Ini berlaku kerana pengurus tidak memberikan kerjasama yang cukup untuk menjawab persoalan pekerja atau tidak menunjukkan bagaimana hendak melakukan sesuatu tugas. Malahan pengurus lebih suka memberikan

arahan yang panjang lebar kepada pekerja.

Alasan kedua mengapa pekerja tidak melakukan apa yang dikehendaki adalah kerana pengurus beranggapan pekerja sudah mengetahui apa yang perlu dilakukan. Ingin saya menegaskan di sini bahawa 'anggapan' adalah aspek utama dalam menggagalkan sesuatu tugas.

Pengurus sepatutnya memastikan pekerja tahu bagaimana melakukan sesuatu tugas sebelum pekerja itu memulakan tugas. Pengurus sepatutnya memberikan tunjuk ajar dan cara yang betul untuk melaksanakan tugas. Pekerja perlu diajar dan dibangunkan. Pekerja tidak seharusnya dibiarkan tanpa panduan. Ini adalah tanggungjawab seorang pengurus atau pegawai yang bertanggungjawab.

Pengurus perlu memberikan tunjuk ajar dan terus memberikan tunjuk ajar sehingga mencapai apa yang dikehendaki. Dengan memberikan tunjuk ajar, panduan dan latihan kepada pekerja, maka dapatlah mencapai produktiviti yang tinggi dalam organisasi.

Namun, terdapat sesetengah pengurus beranggapan mereka sudah 'mengajar' pekerja dengan memberikan arahan.

Arahan bukanlah pengajaran, dan pengajaran boleh berlaku tanpa arahan. Tujuan pengajaran adalah mendapatkan pembelajaran, dan pembelajaran boleh dicapai melalui pengalaman dan amalan.

Pembelajaran adalah perubahan perilaku atau kognitif akibat penggunaan

bakat, maklumat, pengetahuan dan pengalaman setiap hari, termasuklah kesilapan. Pengurus sepatutnya menolong pekerja untuk belajar. Mereka perlu menyedari bahawa sumber yang paling berharga dalam organisasi adalah tenaga kerja (manusia).

**Bersambung...**