

Peningkatan prestasi kerja

Bahagian 4 / 5



Dr. Ali Qassem

www.aliqasseminternational.com

Terdapat hubungkait yang rapat antara ganjaran dan penunjukkan prestasi. Nilai kerja jika diberikan ganjaran yang betul, dapat memberikan sumbangan yang tinggi dalam kejayaan organisasi. Bagaimanapun, kebanyakan pekerja percaya walaupun mereka memberikan usaha maksima dan menunjukkan prestasi kerja yang tinggi, mereka tidak akan mendapat apa-apa ganjaran. Sekiranya pekerja mempunyai kepercayaan yang begitu, mereka tidak akan melaksanakan tugas seperti yang dikehendaki; dan ini adalah antara punca prestasi kerja yang rendah.

Penulis novel Amerika, Edgar Watson Howe berkata, "Penghinaan yang paling besar dalam hidup adalah bekerja keras dalam sesuatu yang dijangkakan akan mendapat penghargaan besar, tetapi gagal mendapatkannya."

Apabila pekerja anda bekerja keras untuk mencapai matlamat, mencuba sedaya upaya untuk menyelesaikan masalah, atau memikirkan jalan untuk mengurangkan kos, pastikan anda memberitahu mereka betapa anda menghargai usaha mereka.

Manusia melakukan sesuatu untuk mendapatkan ganjaran. Keseronokan semulajadi manusia yang paling mendalam adalah perasaan penghargaan terhadap apa yang telah dilakukan.

Bagaimanapun, sesetengah pengurus mengatakan pekerja sepatutnya melakukan apa yang patut kerana mereka dibayar gaji oleh organisasi.

Gaji bukanlah ganjaran. Burrhus Fredrick Skinner, pakar psikologi yang unggul dalam sejarah Harvard, mengatakan, "Orang tidak datang bekerja untuk dibayar; mereka datang bekerja supaya bayaran tidak terhenti." Gaji adalah keperluan; satu nafsu yang telah dipuaskan; oleh itu tidak dapat memberikan motivasi lagi kepada pekerja.

Ganjaran yang wujud, pampasan dan faedah adalah diperlukan tetapi tidak memadai. Herb Kelleher, pengasas Southwest Airlines, berkata, "Perkara yang paling sukar ditiru oleh pesaing adalah sesuatu yang tidak kelihatan. Anda boleh dapat segala-galanya dari Southwest Airlines tetapi semangat yang ditunjukkan adalah sesuatu yang paling sukar ditiru. Sekiranya kita kehilangan itu, maka kita telah kehilangan aset persaingan yang paling berharga."

Sebagai pengurus, adakah anda memberikan ganjaran terhadap pekerja yang melayan dengan penuh kesabaran terhadap pelanggan yang memberikan pelbagai kerenah? Sekiranya pekerja itu diberikan ganjaran, pekerja itu akan berusaha lagi untuk menunjukkan prestasi kerja tinggi.

Adakah anda pernah memberikan ganjaran kepada pekerja yang tidak pernah mengambil cuti sakit sepanjang tahun? Jika tidak, anda patut berfikir dan memberikan pertimbangan semula. Kita semua tahu bahawa ramai orang akan meminta cuti sakit walaupun hanya sakit kepala atau batuk kecil. Padahal mereka masih mampu lagi melakukan kerja yang lain di luar pejabat.

Mengapa mereka berbuat demikian? Sebabnya adalah syarikat masih membayar mereka sama ada mereka bekerja atau cuti sakit. Oleh itu, sekiranya tidak ada ganjaran kerana kejujuran dan tidak mengambil cuti sakit, mereka akan berpura-pura sakit bagi mendapatkan cuti sakit.

Apakah tindakan yang anda akan ambil sekiranya seorang pekerja anda berjaya membuat satu urusan yang membawa keuntungan besar kepada syarikat? Saya akan membiarkan anda sendiri yang menjawabnya.

Pada masa yang sama, jika tidak ada dendaan untuk prestasi kerja yang rendah, pekerja tidak akan melakukan seperti yang dikehendaki; dan itu adalah satu lagi sebab prestasi kerja yang rendah oleh pekerja.

Adakah anda mempunyai pekerja yang selalu lambat datang bekerja, balik

awal, dan mengambil masa yang lama untuk berehat tengah hari, dan pekerja itu telah melakukan sedemikian lebih dari setahun? Apakah tindakan anda terhadap pekerja yang begitu?

Adakah anda menukarkan pekerja yang mempunyai masalah yang disebutkan ke jabatan / unit yang lain? Dengan berbuat demikian, pihak pengurusan hanyalah memindahkan masalah kepada jabatan / unit itu dan pekerja itu tidak akan berubah dan kemungkinan akan lebih menjadi kerana tiada tindakan diambil terhadapnya.

Dalam kebanyakan kes, dalam fail peribadi seseorang pekerja telah dipenuhi dengan aduan-aduan dari pengurus, rakan sekerja, pelanggan, dan mungkin terdapat juga surat amaran, tetapi pekerja itu masih lagi bekerja di syarikat itu.

Surat amaran atau aduan, bagi sesetengah orang, adalah satu dendaan. Tetapi ada juga yang menganggap itu sebagai sehelai kertas yang tidak memberikan apa-apa makna atau ancaman.

Syarikat boleh meminta pekerja sebegitu untuk berubah, menekankan keperluan untuk berubah, dan juga memberikan surat amaran. Namun, sekiranya syarikat tidak menyatakan dan melaksanakan dendaan untuk setiap tindakan negatif oleh pekerja, mereka akan terus melakukan perkara yang sama – prestasi kerja yang rendah.

Bersambung...