

## Peningkatan prestasi kerja

Bahagian 5 / Akhir



**Dr. Ali Qassem**

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

Dalam rencana ini, saya akan membincangkan tiga sebab pekerja menunjukkan prestasi kerja rendah.

Kurangnya motivasi adalah antara sebab yang membawa kepada prestasi kerja rendah. Motivasi adalah penyebab tindakan. Ia adalah secara dalaman (sama ada keperluan atau keinginan), yang memberikan tenaga, arah tuju dan membuatkan kita terus maju untuk mencapai matlamat dan objektif. Jika salah satu dimotivasikan, seseorang pekerja akan menunjukkan kapasiti maksima untuk mencapai matlamat. Begitulah di sebaliknya.

Sebab yang lain adalah wujudnya arahan yang tidak jelas dan komunikasi tidak berkesan dalam organisasi.

Arahan yang jelas dan komunikasi berkesan, mempunyai impak yang

besar dalam prestasi kerja. Mereka memberikan pemahaman yang jelas yang membolehkan pekerja mengetahui apa yang perlu dilakukan. Tambahan pula mereka menjadikan tugas lebih mudah dan memimpin pekerja melaksanakan yang terbaik.

Arahan yang kabur dan komunikasi yang lemah menyebabkan pekerja tertanya-tanya apa yang patut dilakukan. Kajian telah menunjukkan komunikasi yang lemah adalah salah satu sebab utama mengapa pekerja berhenti bekerja. Sekiranya komunikasi yang lemah dan arahan yang kabur wujud dalam organisasi, prestasi kerja akan menurun dan sesetengah pekerja mungkin akan mencari kerja di organisasi lain.

Saya bukan hanya merujuk kepada komunikasi yang lemah dan arahan yang kabur. Saya juga berbicara tentang beberapa ayat biasa dan istilah yang digunakan oleh pengurus sehingga menimbulkan kekeliruan dan salah faham.

Philip adalah pekerja baru dalam sebuah syarikat guaman. Pada suatu hari, majikannya sedang menunggu keputusan tentang suatu kes, tetapi masih belum menerima sebarang keputusan sehingga jam 5 petang. Sebelum balik, majikan tersebut telah berpesan dengan Philip untuk menelefonnya sebaik sahaja mendapat keputusan kes. Philip menerima keputusan pada jam 12 tengah malam. Patutkah Philip menelefon majikannya pada masa itu ?

Anda mungkin kata patut, tetapi Philip berasa bahawa bukanlah masa yang sesuai untuk menelefon pada waktu

tengah malam, dia tidak membuat panggilan. Majikannya sedang menunggu, tetapi Philip tidak menyedarinya. Pada jam 1 pagi, majikannya menelefon Philip dan berasa sangat marah apabila mengetahui keputusan telah diterima oleh Philip sejam yang lalu tetapi Philip tidak menelefonnya. Majikan menganggap Philip tidak melakukan apa yang diminta.

Majikan Philip sepatutnya memesan supaya menelefon dia pada bila-bila masa sebaik sahaja menerima keputusan, dan memberitahu Philip dia akan menunggu panggilannya. Dalam kes ini, Philip tidak boleh disalahkan.

Berapa kerapkah anda sebagai pengurus menggunakan istilah 'ASAP'? Apakah maksudnya kepada anda, kepada pekerja dan orang lain?

'ASAP' bermaksud 'As soon as possible'. Namun, bukan semua pekerja memahaminya. Anda mungkin memberikan tugas kepada pekerja dan memintanya menyelesaikannya 'ASAP'. Pekerja itu tidak menyelesaikan dalam kadar yang segera bukan kerana prestasinya kerjanya rendah tetapi dia tidak mengetahui maksud 'ASAP'.

Berapa kerapkah anda menggunakan istilah 'segera'? Segera boleh menjadi seminit, sejam, sehari atau sebulan. Jika anda memerlukan tugas disiapkan dalam masa 3 jam, beritahu pekerja anda bahawa anda perlukan dalam masa 3 jam. Elakkan gunakan istilah yang anda sahaja fahami.

Perkara yang paling mengecewakah adalah apabila pengurus meminta pekerja 'pandai-pandailah kamu.'

'Pandai-pandailah kamu' dan 'pandai-pandai pengurus sendiri' adalah berbeza sekali kerana pengalaman yang berlainan. Jika pekerja mempunyai pengalaman seperti pengurus, mereka sememangnya 'pandai-pandailah mereka'. Jika anda menggunakan istilah begini, bersedialah untuk mendapat hasil yang tidak memuaskan.

Sebab terakhir adalah kesukaran dan masalah yang timbul di luar kawalan pekerja. Kesukaran dan masalah ini timbul kerana kurangnya sumber, sumber yang lemah, arahan yang berkonflik dan kurangnya kuasa.

Sekiranya terdapat kelengkapan, ruangan kerja, peralatan dan bahan yang serba kurang, pekerja tidak akan dapat melakukan seperti yang dikehendaki. Tahap hasil juga tidak memuaskan dan mempunyai kualiti yang rendah.