

Dilema Pengurus

Bahagian Satu
Tanggungjawab Pengurus



Dr. Ali Qassem

www.aliqasseminternational.com

Memang tidak dapat dinafikan dan telah diterima semua faktor penting dalam menentukan kejayaan mana-mana organisasi, tidak kira agensi kerajaan atau bukan kerajaan adalah bergantung kepada pengurusannya.

Ia adalah satu kebenaran dan hakikat yang kukuh bahawa kualiti dan prestasi pengurus organisasi menentukan kejayaan dan menentukan organisasi terus kekal di pasaran.

Pengurusan sesebuah organisasi boleh berada di bawah kawalan seseorang individu, atau ia mungkin terdiri daripada sekumpulan pengurus. Walau apapun jawapan kepada soalan “Mengapa organisasi gagal - sama ada sepenuhnya atau untuk mencapai

objektif mereka.” “Mereka gagal kerana pengurus mereka gagal mengurus”.

Apabila mana-mana organisasi memutuskan untuk mengupah orang, menghasilkan produk baru atau perkhidmatan, atau membangunkan sumber manusia, ia adalah keputusan, tindakan dan tingkah laku pengurus.

Terdapat lima elemen penting untuk kejayaan mana-mana organisasi. Dalam usaha untuk berjaya, organisasi mesti mempunyai produk atau perkhidmatan yang unik, sumber manusia, dana, masa yang sesuai untuk pengeluaran dan pengenalan, dan pengurusan yang berkesan.

Walaupun bagaimanapun, jika terdapat kekurangan dalam pengurusan, keputusan yang betul tidak dapat diambil, dana tidak dapat dikekalkan, pekerja tidak akan maju dan tidak akan ada produk atau perkhidmatan yang unik.

Drucker pernah mengatakan, “Pengurus memberi elemen hidup dinamik dalam mana-mana organisasi. Tanpa pengurus yang baik, sumber-sumber pengeluaran akan kekal sebagai sumber, dan tidak akan menjadi pengeluaran. Dalam era ekonomi yang berdaya saing ini, hanya kualiti prestasi pengurus organisasi yang menjadi kelebihan.”

Perihal mengurus adalah salah satu perkara yang paling sukar, bidang yang paling kompleks, mempunyai pelbagai dimensi, sensitif dan mencabar. Semakin hari, tugas pengurus menjadi semakin kompleks, sukar dan dikelilingi oleh cabaran baru yang disebabkan oleh pelbagai jenis faktor.

Para pengurus mesti menggunakan sumber-sumber mereka dengan bijak, memuaskan pelanggan mereka secara konsisten dan berkembang dalam ekonomi yang kompetitif ini. Mereka juga perlu bijak mengurus masa untuk keberkesanan yang lebih tinggi dan kecekapan untuk meningkatkan produktiviti dan seterusnya mengaut keuntungan melalui pengurusan yang berkesan. Tanpa keberkesanan tidak akan ada prestasi.

Pekerja diupah untuk melakukan kerja. Dengan itu tanggungjawab pengurus adalah untuk membuat mereka melakukan kerja. Cabaran pengurus adalah untuk membuat orang biasa melakukan perkara yang luar biasa, dan itulah sebabnya pengurus mendapat bayaran yang lebih lumayan.

Selain daripada sikap mental dan pemikiran yang rasional, pengurus mesti menguasai empat kemahiran bagi mencapai keberkesanan pengurusan yang lebih tinggi. Keempat-empat kemahiran ini tidak boleh dipisahkan.

Kemahiran pertama ialah Kemahiran Teknikal. Seseorang individu tidak boleh menguruskan perniagaan jika dia tidak tahu proses dan kaedah produk atau perkhidmatan.

Yang kedua ialah Kemahiran Pentadbiran. Ini merangkumi merancang, mengatur dan memantau.

Kemahiran ketiga ialah Kemahiran Penyelesaian Masalah dan Membuat Keputusan.

Kemahiran keempat dan yang paling penting adalah Kemahiran Perhubungan Manusia.

Penguasaan Kemahiran Perhubungan Manusia adalah penting untuk membawa kepada kejayaan organisasi. Seseorang pengurus tidak akan menjadi seorang pengurus yang berkesan melainkan dia sanggup bekerjasama dengan orang lain, dan inilah inti pati kepimpinan.

Harold Geneen merupakan Pengerusi dan Ketua Pegawai Eksekutif *International Telephone and Telegraph Corporation (ITT)*. Beliau berjaya mengembangkan syarikat beliau daripada perniagaan bersaiz sederhana dengan jutaan jualan kepada ratusan jutaan jualan dalam tempoh sembilan tahun. Beliau berkata, "Kepimpinan adalah hati dan jiwa pengurusan perniagaan ..."

Anda tidak boleh mengurus hanya dengan menyusun carta organisasi, bermain dengan nombor, atau duduk berfikir sahaja. Apa yang diuruskan dalam perniagaan adalah sumber manusia dan menguasai kemahiran mengadakan hubungan yang baik dengan mereka adalah bahan yang paling penting dalam resipi kejayaan perniagaan .

Di samping itu juga, selain daripada usaha gigih, pengurus hari ini mesti mempunyai pengetahuan tertentu dalam psikologi dan pengetahuan yang mencukupi mengenai perkhidmatan pelanggan, tingkah laku organisasi dan kecerdasan emosi.

Dari hari pertama bekerja sebagai seorang pengurus, pengurus itu sudah menghadapi pelbagai cabaran dan kesukaran selain daripada tugas-tugas harian sebagai seorang pengurus.

Cabaran seorang pengurus bermula dari proses pengambilan kakitangan pekerja (penstafan), pembentukan pasukan kerja, memimpin pekerja, bagaimana dapat wujudkan komunikasi berkesan dan cara meningkatkan motivasi pekerja.

Mereka juga menghadapi cabaran menilai prestasi, mematuhi kod etika organisasi, menangani perubahan, jenis latihan untuk pembangunan sumber tenaga dalam organisasi, dan cabaran baru yang membimbangkan, iaitu berurusan dengan generasi 'Y'.

Bersambung...