

MPC



马来西亚中小企业商会
SSAMENTA
SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES ASSOCIATION

TINGKATKAN PERNIAGAAN!

Manfaatkan **Pendigitalan** Bagi
Menambahbaik **Produktiviti**,
Mengatasi Margin Keuntungan Rendah dan
Membina Perniagaan **Berdaya Tahan**



Isi

KANDUNGAN

- Pembaca **Sasaran**
- Kata-kata Aluan
- Definisi **Produktiviti**
- **Komponen** Produktiviti
- 15 Faktor Dalam **Meningkatkan** Produktiviti
- **Sijil Perakuan** Organisasi Kemakmuran Bersama Secara Atas Talian (eSPO)
- Apakah Itu Daya Pengaruh (*Leverage*)?
Dan 4 Bidang Utama Mengenainya
- Daya Pengaruh 1: **Penjenamaan & Pemasaran**
- Daya Pengaruh 2: **Teknologi & Sistem**
- Daya Pengaruh 3: **Pekerja & Ilmu**
- Daya Pengaruh 4: **Kepimpinan Bertanggungjawab Strategi** Perniagaan & Sesi Diagnostik



Siapakah Pembaca Sasaran Buku Ini?

Buku ini adalah untuk pemilik Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS) yang ingin meningkatkan kelestarian perniagaan mereka di waktunya keadaan yang sukar. Ia dapat memberikan asas-asas perniagaan yang berguna pada setiap masa.

**Pemilik perniagaan
boleh menggunakan
buku ini sebagai rujukan
serta mengambil
contoh amalan terbaik
perniagaan lain dalam
usaha untuk kekal
berdaya tahan dan
produktif.**



Siapa Yang **TIDAK** **PERLU** Membaca Buku Ini?

Buku ini tidak sesuai kepada mereka
yang tidak ingin berjaya.

Pintu kejayaan **akan**
tertutup jika anda
tidak berusaha
untuk bertindak.



Pesanan daripada Perbadanan Produktiviti Malaysia (MPC)

Cabaran yang dilalui sejak beberapa tahun ini adalah kesan dari pandemik dan persekitaran perniagaan yang mencabar. Oleh sebab itu, margin keuntungan semakin susut dan kos operasi semakin meningkat.

Menjalankan perniagaan pada waktu pasca pandemik adalah suatu perkara yang lebih mencabar. Walau bagaimanapun, dengan memberi fokus kepada peningkatan produktiviti, peniaga berpeluang untuk meningkatkan keuntungan, sekaligus mencapai kejayaan walaupun dalam keadaan yang mencabar. MPC komited dalam membantu perniagaan menerusi inisiatif-inisiatif yang berkait dengan peraturan, teknologi, dan bakat.

Kerjasama strategik bersama SAMENTA ini akan memberi tumpuan kepada meningkatkan kesedaran dan pemahaman di kalangan PKS tentang kepentingan produktiviti dalam perniagaan. Penubuhan 11 Nexus Produktiviti di bawah Rangka Tindakan Produktiviti Malaysia (MPB) bertanggungjawab menjalankan program-program berimpak tinggi dalam mengatasi cabaran yang dilalui industri bagi menghasilkan tenaga kerja masa hadapan dan memacu inovasi serta digitalisasi. Ia juga membangunkan ekosistem industri yang teguh, dan memastikan mekanisme pelaksanaan yang kukuh.

Pada waktu sama, sebagai sekretariat kepada Pasukan Petugas Khas Pemudahcara Perniagaan (PEMUDAH), MPC bekerjasama dengan sektor-sektor awam dan swasta bagi mengenal pasti serta menghapuskan birokrasi yang keterlaluan agar perniagaan dapat dijalankan dengan lebih cekap.



**Dato' Abdul Latif
Haji Abu Seman**
Ketua Pengarah |
Perbadanan Produktiviti Malaysia
(MPC)



Pesanan daripada Persatuan Perusahaan Kecil dan Sederhana Malaysia (SAMENTA)

Sebagai persatuan tertua dan terbesar yang mewakili PKS di Malaysia, SAMENTA komited berperanan sebagai suara PKS dalam membantu PKS mengembangkan perniagaan.

TINGKATKAN PERNIAGAAN! datang tepat pada waktunya agar dapat membantu PKS dalam mengatasi keadaan margin keuntungan rendah yang dialami kebanyakan peniaga.

Pandemik telah memberi impak yang besar kepada peniaga. Banyak perniagaan yang tidak mampu bertahan. Manakala yang masih beroperasi sedang bergelut dengan peningkatan kos, margin yang rendah, serta pematuhan kepada pelaksanaan – gaji minima yang naik tiba-tiba.

Diharap buku ini dapat memberi panduan dan bimbingan dalam membantu perniagaan kekal berdaya saing dengan memberi fokus kepada peningkatan PRODUKTIVITI melalui penggunaan TEKNOLOGI yang cekap.



Datuk William Ng
Pengerusi
SAMENTA



Anda pasti sedang mencari jalan untuk membawa perniagaan anda ke peringkat seterusnya, meskipun dengan lanskap muram yang ada sekarang.

Anda mencari jawapan kepada pilihan yang ada, strategi, inspirasi dan penyelesaian. Anda juga merancang untuk menjadikan waktu pandemik ini sebagai peluang mengukuhkan perniagaan anda agar ia lebih lancar, cekap, dan efektif.

Anda sedar yang sikap panik ketika ekonomi merudum ini sekadar membazir tenaga dan masa. Bahkan anda lebih cenderung untuk fokus kepada membangunkan perniagaan.

Saya juga seorang pengusaha dan pengasas perniagaan, di samping menjadi penasihat dan jurulatih di dalam komuniti saya, dan kami sentiasa menyokong mana-mana perniagaan yang mahu merubah hala tuju, berkembang, dan menerima dunia digital. Kepada ramai di luar sana - jangan berputus asa. Juga ingat...

**“Pandemik Ini Adalah
Sementara, Perniagaan Anda
Adalah Legasi Anda”**



Maresa Ng
Pengerusi
Hubungan dan Pembangunan Komuniti
SAMENTA

Definisi Produktiviti

Pandemik COVID-19 telah memberi impak yang besar kepada komuniti perniagaan dan PKS. Perubahan persekitaran perniagaan serta kehendak pelanggan memerlukan peniaga meneliti kembali kedudukan mereka serta mengambil langkah-langkah proaktif untuk kekal berdaya tahan. Salah satu faktor yang harus diberi keutamaan adalah melalui usaha peningkatan produktiviti.

Komponen Produktiviti



1. Perancangan Strategik

Membuat perancangan aktiviti yang akan dilaksanakan serta menetapkan sasaran yang realistik agar pelaksanaan aktiviti dapat dicapai seperti yang dirancang.

Dengan itu, anda perlu merancang hari anda dengan strategik. Tulis dengan tepat apa yang hendak dicapai dan seterusnya ringkaskan kepada perkara-perkara yang anda yakin dapat dilaksanakan. Kemudian aturkan semuanya mengikut kepentingan.

2. Fokus Kepada Pelaksanaan

Ini mungkin perkara paling sukar untuk dilakukan tetapi boleh dikuasai bila dilakukan berulang-ulang. Untuk mengekalkan fokus, anda perlu menumpukan perhatian hanya kepada satu tugas pada satu masa berdasarkan senarai tugasan yang telah disediakan. Jangan terpesong daripada fokus anda, sebaliknya tumpukan tenaga anda hanya kepada satu tugas sampai ia selesai.

3. Buat Pilihan Bijak

Dengan masa yang terhad setiap hari, kita perlulah menyelesaikan tugasan bagi perkara-perkara penting. Ini hanya boleh dicapai jika kita membuat pilihan tepat.

Apakah perkara-perkara yang penting? Apakah perkara-perkara yang boleh dibuat kemudian? Apakah yang mungkin lebih menguntungkan serta memenuhi kehendak pelanggan? Anda perlu kekal fokus kepada perkara yang penting serta memberi impak positif kepada perniagaan.

4. Konsistensi

Kita semua bekerja dalam momentum yang berbeza. Perkara penting untuk kekal produktif adalah mengekalkan kadar kerja yang konsisten.

Kadar kepentasan penyelesaian kerja bagi setiap individu adalah berbeza. Tiada siapa yang betul atau salah – ianya berdasarkan kesesuaian setiap individu selagi anda tidak berputus asa.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktiviti?



Apakah Produktiviti?

“Keperluan bagi pekerja dan pihak pengurusan agar memperbaiki prestasi dengan peningkatan kualiti produk serta perkhidmatan melalui inovasi dan kreativiti”

“Hasil daripada penggunaan sumber yang lebih baik yang akan memperbaiki kualiti hidup dan mengekalkan kemakmuran”

“Produktiviti ialah satu perkara positif dan menunjukkan penggunaan sumber secara cekap.”

Mengekalkan Kemakmuran
Kualiti Hidup Lebih Baik

Hasil

Industri

Membuka peluang pekerjaan dan mengalakkan ekonomi

Mbenarkan perniagaan dengan polisi-polisi bersesuaian

Produktiviti

Inovasi

Proses

Produk

Pasaran

Sistem

Sumber
Manusia &
Pendidikan

Peraturan

Polisi
Fiskal &
Cukai

Capaian
Kepada
Pasaran
Modal

Infrastruktur
&
Pengangkutan



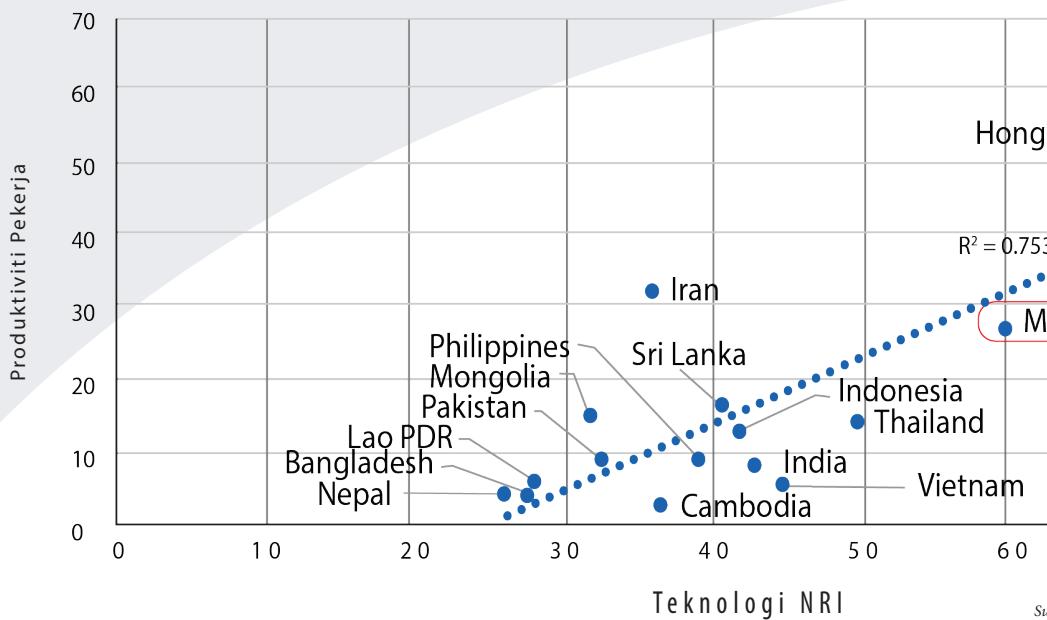
Perkongsian
nilai

Usaha sama · Koordinasi · Komunikasi · Kecekapan

Perspektif Bagi Definisi Produktiviti Adalah Berbeza Untuk Setiap Individu



Produktiviti Berasaskan Teknologi Hidup Lebih Baik dan Mengukur



Bagaimana Peningkatan Produktiviti Memberi Manfaat Kepada Negara?

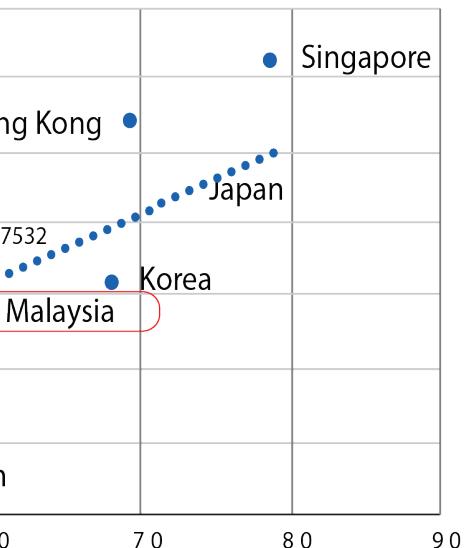


Memperluaskan pelaburan modal, meningkatkan keupayaan teknikal perniagaan dan daya saing industri



Mempertingkatkan daya saing negara, mengembangkan pasaran ekspor dan menarik minat pelaburan asing

Teknologi Membawa Kepada Kualiti Berkalan Kemakmuran



Produktiviti Berdasarkan Teknologi

- Produktiviti membolehkan kita untuk mengekalkan **kemakmuran, menambah peluang pekerjaan, dan meningkatkan pendapatan**
- Malaysia berhasrat untuk memacu **pertumbuhan produktiviti pada 3.6%**
- **Teknologi digital** berpotensi untuk meningkatkan **produktiviti syarikat**

Sumber: Forum Laporan Produktiviti Malaysia 2021, oleh Dean Parham



Mempertingkatkan penjimatan dan mengurangkan harga barang dan perkhidmatan

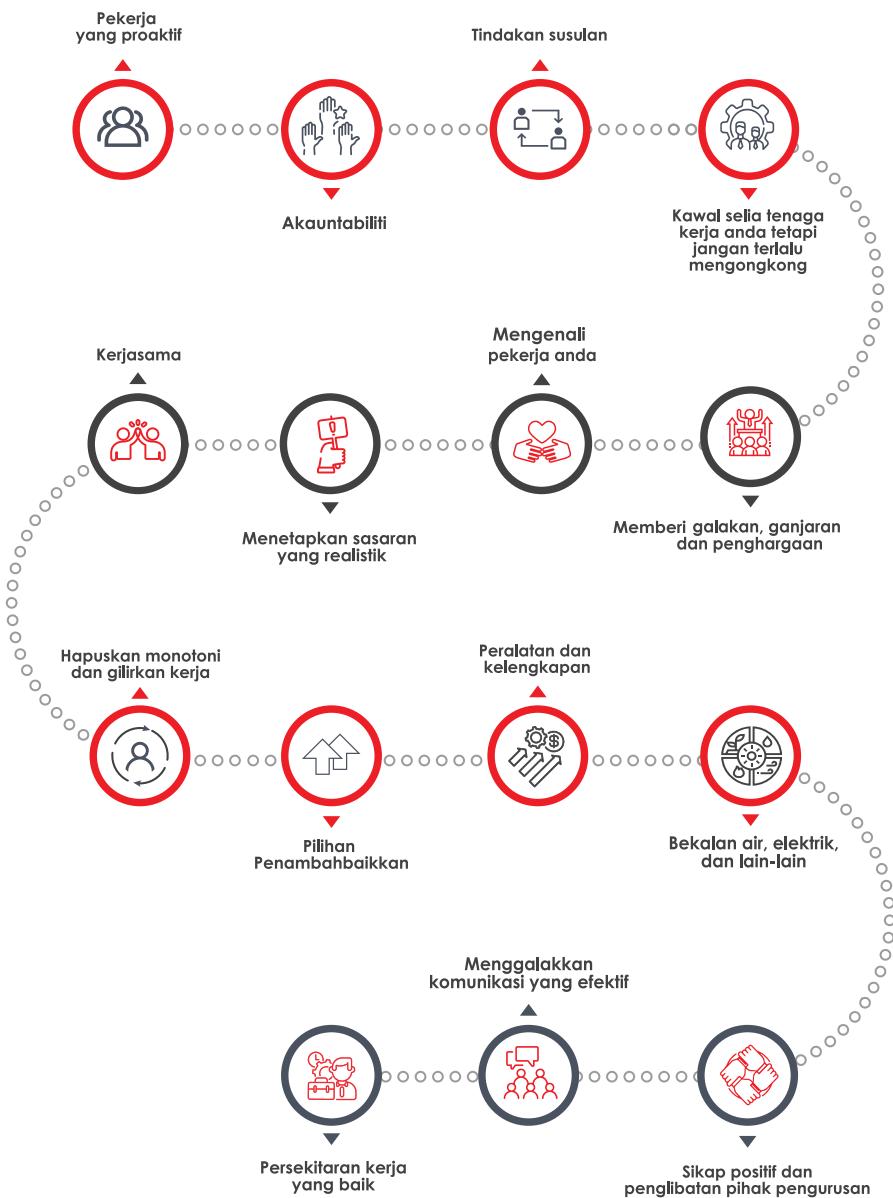


Meningkatkan kemahiran dan keupayaan serta mendorong kepada gaji dan upah lebih tinggi, menambah baik persekitaran kerja serta melindungi pekerjaan



Memastikan taraf hidup yang lebih tinggi, menghasilkan lebih banyak peluang pekerjaan dan menghapuskan konflik sosial apabila kos perkhidmatan dan barang menjadi lebih mampu milik

15 Faktor Untuk Meningkatkan Produktiviti



Sijil Perakuan Organisasi Kemakmuran Bersama Secara Atas Talian (eSPO)

Sebagai sebuah organisasi yang dipertanggungjawabkan untuk menambah baik produktiviti perniagaan-perniagaan di Malaysia, MPC menjalankan pelbagai program untuk memperkasakan keupayaan PKS. Antara lain adalah inisiatif Sijil Perakuan Organisasi Kemakmuran Bersama Secara Atas Talian (<https://www.mpc.gov.my/espo>).

Juga dikenali sebagai eSPO, ia adalah sebuah sistem dalam talian yang mengeluarkan sijil pengiktirafan kepada organisasi yang berjaya melaksanakan PLWS ataupun Sistem Upah Yang Dikaitkan Dengan Produktiviti. Ini adalah sebuah sistem penggajian fleksibel di mana insentif diberikan berdasarkan prestasi dan produktiviti pekerja serta majikan.

Ini adalah sebuah cara perkongsian keuntungan yang cekap serta dapat meningkatkan daya saing sesebuah syarikat.

Semua industri termasuk pembuatan, perkhidmatan, pembinaan, pertanian serta perlombongan (dan sektor-sektor lain) berpeluang untuk terlibat di dalam skim ini.

Objektif eSPO

- Memberi perakuan kepada organisasi-organisasi yang melaksanakan sistem perkongsian keuntungan antara pekerja dan majikan.
- Untuk mengenalpasti organisasi yang mengamalkan PLWS.
- Menggalakkan penggunaan PLWS oleh syarikat.

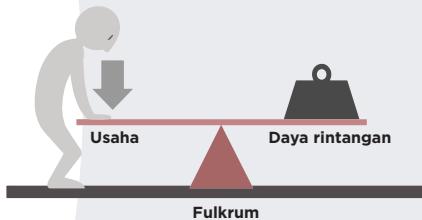
Untuk layak mendapat sijil tersebut, syarikat akan dinilai di mana markah adalah berdasarkan tiga komponen: Insentif Kemahiran, Prestasi, dan Bonus & Produktiviti.

Jika sesebuah organisasi gagal dalam permohonan mereka, ia boleh memohon sekali lagi setelah tiga bulan daripada permohonan pertama.



Empat Perkara Penting Dalam Daya Pengaruh

Apakah Daya Pengaruh (Leverage)



Ganjaran tambahan tanpa kerja berlebihan

'Leverage' adalah meletakkan asas-asas kerja di dalam perniagaan pada peringkat awal. Ia kemudian akan dapat menghasilkan hasil yang sama berulang kali tanpa memerlukan usaha sebelumnya.

Ia ibarat mengangkat sesuatu yang berat dengan mudah menggunakan fulkrum. Dalam bermula, ini dapat disamakan dengan penggunaan tenaga dan masa yang paling sedikit untuk mendapat keuntungan paling banyak.

Bahagian-bahagian seterusnya di dalam buku ini menerangkan kaedah untuk mempraktikkan prinsip yang sama di dalam perniagaan anda.

"Saya perlu gunakan daya leverage dalam perniagaan ini"



Empat Perkara Penting Dalam **Daya Pengaruh**

APAKAH 'LEVERAGE' ?

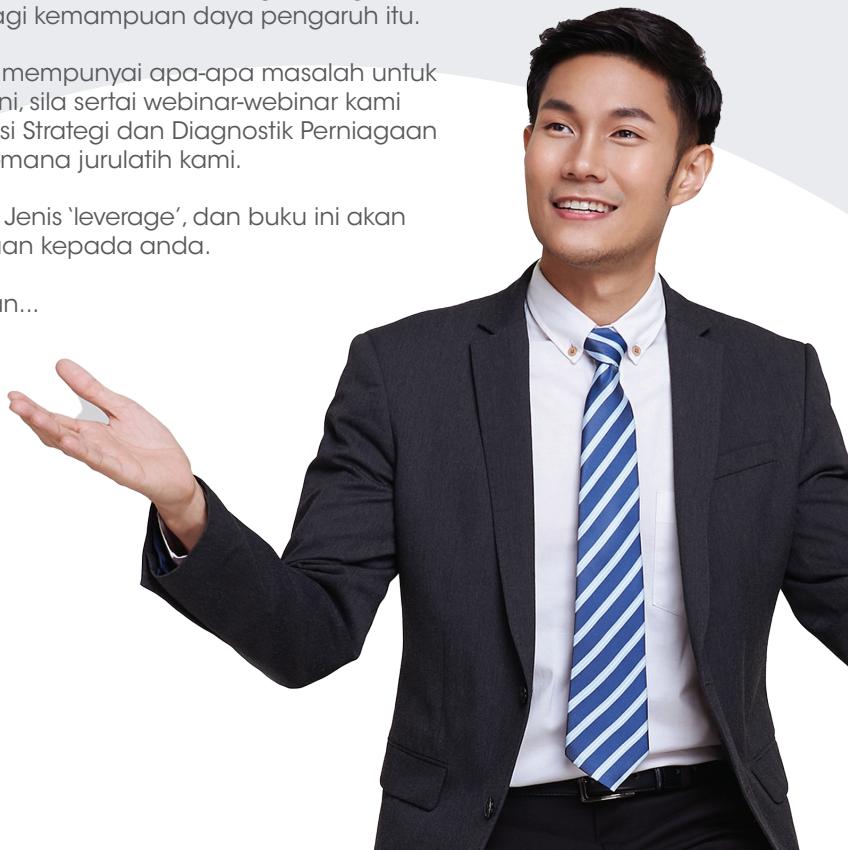
Ini adalah apabila pemilik perniagaan/CEO/pengarah berpeluang untuk membesarkan perniagaan melampaui kemampuan yang ada. Oleh itu, seorang pemilik perniagaan perlu menilai kembali model perniagaan mereka.

Semua perniagaan boleh mendapat faedah daripada daya pengaruh (leverage) tidak kira sama ada perniagaan tersebut di dalam industri pembuatan, pembangunan perisian, pendidikan, asuhan kanak-kanak, guaman, perakaunan, harta tanah, perhotelan & hospitaliti, pelancongan, agensi kreatif, farmasi, peruncitan, syarikat-syarikat pembinaan dan kejuruteraan, atau firma perunding. Pendigitalan memudahkan lagi kemampuan daya pengaruh itu.

Nota: Jika anda mempunyai apa-apa masalah untuk memahami isu ini, sila sertai webinar-webinar kami atau tempah Sesi Strategi dan Diagnostik Perniagaan bersama mana-mana jurulatih kami.

Terdapat Empat Jenis 'leverage', dan buku ini akan memberi panduan kepada anda.

Mari kita mulakan...



Empat Perkara Penting Dalam Daya Pengaruh

Daya Pengaruh #1 Penjenamaan & Pemasaran

Pandemik ini telah mewujudkan satu masalah besar yang dihadapi kebanyakan PKS dan perniagaan-perniagaan – strategi pemasaran digital yang hampir tiada!

Peniaga berada dalam situasi yang sukar apabila langkah ‘lockdown’ mula dikuatkuasakan, dan jelas bahawa banyak PKS tidak mempunyai strategi pemasaran digital yang relevan.

Jika anda ingin memperkuatkan strategi pemasaran perniagaan, anda perlulah memberi tumpuan kepada perkara-perkara ini:

Pilihan Pelanggan Sedang Berubah

Para pelanggan sedang berubah daripada menerima Penjualan Tradisional kepada Pelanggan Yang Terdidik. Dalam proses penjualan tradisional, lebih masa diberikan kepada waktu jualan itu dan seterusnya fasa menyakinkan pembeli. Sepatutnya, perhatian perlu diberikan kepada komunikasi dan pendidikan.

Sebelum ini antara kaedah penjualan yang digunakan pakai adalah tele-pemasaran, pintu-ke-pintu, dan panggilan terus. Namun itu semua sudah tidak cukup membantu. Sekarang, urusan jualan dan pemasaran memerlukan sofistikasi yang jauh lebih tinggi.

Dalam usaha menjadi lebih berpengetahuan, pelanggan sekarang lebih gemar membuat kajian dan penelitian sendiri. Proses jual-pembeli itu hanya berlaku apabila mereka berpuas hati dan bersedia dengan satu keputusan muktamad.

Ini bermakna seorang usahawan perlu terlebih dahulu memberi maklumat kepada pelanggan mengenai perkhidmatan atau produk mereka. Ini boleh dilakukan menggunakan media sosial ataupun laman web syarikat.



Bagaimana Tabiat Pelanggan Telah Berubah

Empat Perkara Penting Dalam Daya Pengaruh

Daya #1 Kesedaran dan Komunikasi Satu Hala

Pandemik ini juga memberi fokus kepada kelemahan syarikat dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Apabila 'lockdown' diperkenalkan banyak pemilik perniagaan yang terkesan kerana telah putus hubungan terus dengan pelanggan.

Banyak PKS yang tidak dapat berkomunikasi dengan pelanggan atas sebab-sebab tersendiri. Ada yang tidak mempunyai maklumat peribadi pelanggan, dan banyak juga kerana tidak mempunyai laman Facebook mereka sendiri yang boleh dihubungi pelanggan. Ada juga yang tidak mempunyai pelan pemasaran e-mel.

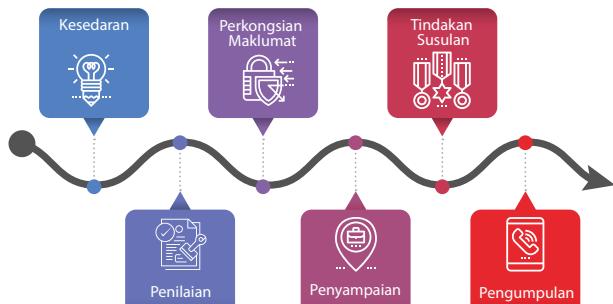
Komunikasi, kesedaran, dan pendidikan dilihat seperti jalan sehala, dan sebaik sahaja proses jual-beli selesai, proses pendidikan dan kesedaran juga terhenti. Ini merugikan syarikat yang terlepas peluang untuk memberi maklumat tambahan kepada pelanggan serta menambah nilai urusniaga tersebut.

Perlu diingat yang perniagaan tidak mendapat keuntungan jika setiap pelanggan hanya berurusan dengan anda hanya SEKALI. Keuntungan hanya datang dengan urusan yang BERULANG daripada setiap pelanggan; dan kos yang diperlukan untuk mendapat pelanggan baharu adalah tujuh kali lebih tinggi daripada berurusan dengan pelanggan sedia ada.



Empat Perkara Penting Dalam Daya Pengaruh

Apa lagi yang boleh dilakukan oleh pemilik perniagaan untuk **MELENGKAPKAN** Kitar Hidup Pelanggan, dan menjana lebih keuntungan (sekalipun dalam keadaan pandemik)?



Apabila pendidikan dan kesedaran terhenti selepas penjualan

Strategi Kritikal Dalam Daya #1: Penjenamaan & Pemasaran

1. Pastikan laman web perniagaan dikemaskini dan optimal untuk enjin carian web.
2. Berikan kursus latihan dan bimbingan kepada semua pekerja (bukan hanya untuk pasukan jualan).
3. Kemaskini laman sosial anda dengan maklumat terkini.
4. Buat video ringkas mengenai produk ataupun perkhidmatan syarikat anda. Jangan berhenti memberi kesedaran kepada pelanggan.
5. Kaji semula Kos Pemerolehan anda. Kos Pemerolehan adalah Jumlah Kos Pemasaran / Jumlah Pelanggan Baharu. Ubah jika jumlah ini lebih rendah daripada Purata Jualan Ringgit. (Purata Jualan Ringgit = Jumlah jualan untuk bulan tersebut / Jumlah transaksi).
6. Simpan pengkalan data bagi pelanggan yang dapat anda hubungi untuk mengemaskini mereka berkeraan produk atau perkhidmatan terbaru anda.
7. Gunakan kaedah elektronik bagi proses penjualan dan simpan maklumat penjualan pada setiap fasa transaksi.
8. Kenal pasti kekecewaan pelanggan dan gunakan pengetahuan ini untuk menambah nilai produk atau perkhidmatan anda. Pertimbang untuk menggunakan borang kaji selidik.



Empat Perkara Penting Dalam Daya Pengaruh

Daya #2 Teknologi & Sistem

Ini adalah satu langkah yang penting, tetapi kerap kali hanya dilakukan apabila pemilik perniagaan sudah terdesak untuk mendapat kelebihan daripada pendigitalan.

Ini berlaku apabila:

- Para pekerja kerap melakukan kesalahan yang sama.
- Janaan pendapatan masih terlalu bergantung kepada pekerja-pekerja penting di dalam syarikat, atau kepada pemilik perniagaan itu sendiri.
- Sumber-sumber yang berlebihan dan pertindihan kerja, ditambah pula dengan jumlah pekerja yang banyak untuk setiap ringgit keuntungan yang terhasil.*

*Ini memerlukan penelitian ke atas pernyata Untung & Rugi (P&L), dan antara beberapa lagi maklumat yang penasihat perniagaan seperti kami akan lihat untuk mengetahui sama ada anda terlebih atau kurang pekerja untuk setiap Ringgit yang anda dapat. Ini juga bergantung kepada industri yang anda terlibat.

Jadi apa yang berlaku apabila melengkapkan perniagaan anda dengan sistem berkaitan?

Dalam Bahasa Inggeris, S.Y.S.T.E.M dapat di tafsirkan dengan berguna seperti berikut:

- | | |
|----------|----------|
| S | Saving |
| Y | Your |
| S | Self |
| T | Time |
| E | Energy & |
| M | Money |

S.Y.S.T.E.M=Jimatkan masa, Tenaga, dan Wang Anda



Empat Perkara Penting Dalam Daya Pengaruh

Namun, sebelum bermula untuk melaksanakan sistem untuk perniagaan anda, perlu dijelaskan bahawa ada tiga jenis sistem.

Pertama adalah **PERKAKASAN** bagi perniagaan anda.

Ini merangkumi segala yang penting dari segi fizikal untuk perniagaan anda, termasuk kamera, ruang pejabat, pelayar komputer, mikrofon, dll.

Sistem kedua pula adalah **PERISIAN**, termasuk aplikasi, sistem awan (cloud systems), pengurusan projek, perakaunan, CRM, dll.

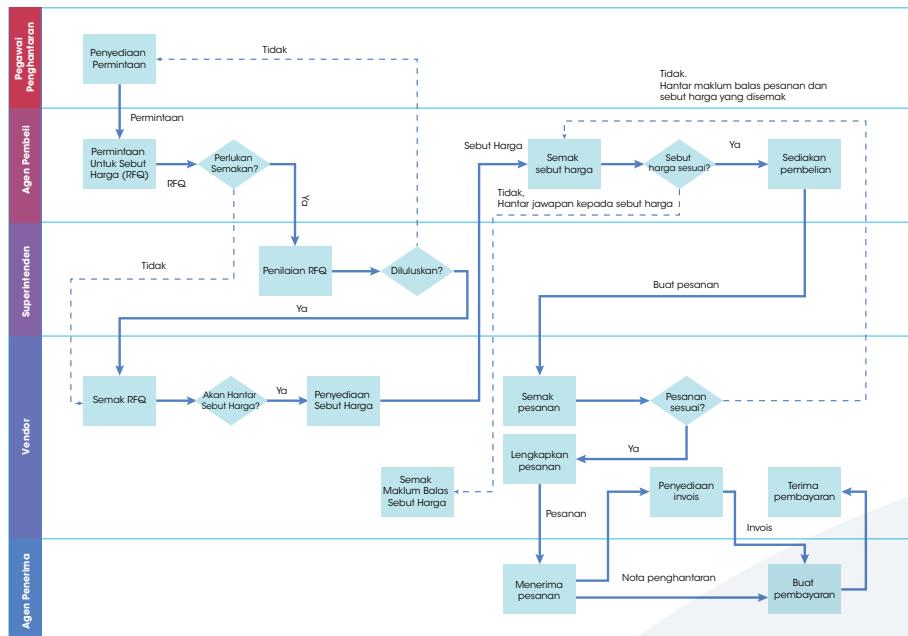
Penggunaan perisian yang baik dapat mengelakkan kesilapan serta menjimatkan masa pada peringkat pengumpulan maklumat sebelum keputusan perlu dibuat.

Ketika perniagaan sedang berkembang, keperluan anda untuk sistem yang sudah tersedia akan beralih ke sistem yang lebih bersepada seperti SAP.

Sistem ketiga pula jarang dibincangkan dan ia adalah **ALIRAN PROSES** (process flow). Dalam erti kata lain, ia adalah cara dokumentasi termasuk carta aliran, jadual, senarai semak, borang, dan pencontoh (templates). Sistem ini lebih digemari oleh mereka yang cenderung kepada kaedah prosedur. Latihan untuk pekerja juga menjadi lebih mudah.



Empat Perkara Penting Dalam Daya Pengaruh



Kebanyakan sistem perniagaan perlu wujud dalam format carta aliran terlebih dahulu sebelum beralih kepada peringkat perisian. Ada PKS yang membuat kesilapan dengan terus beralih ke penggunaan perisian walaupun tidak tersedia dengan carta aliran terlebih dahulu. Sistem yang terhasil tanpa mempunyai asas-asas yang penting akan menjadi satu pembaziran yang besar.

Anda perlu sedar yang pelaksanaan sistem boleh menjadi satu cabaran yang besar jika ia dilakukan sendiri. Ini yang dipelajari oleh usahawan sedangkan beban ini boleh dikongsi bersama dengan para pekerja.

Adalah digalakkan agar peniaga membentuk satu jawatankuasa kecil, dengan pemilik perniagaan sebagai pengurus manakala jawatan pengurus projek ditugaskan kepada seorang pekerja berpengalaman.

Pekerja yang terlibat dalam tugas ini akan lebih komited dalam sistem yang dibangunkan. Mereka juga akan lebih arif dengan sistem-sistem yang bersangkutan serta SOP yang perlu diikuti. Sudah pasti, seorang perunding sistem boleh juga membantu, cuma pastikan anda sebagai pemilik perniagaan mampu mengurus proses-proses yang dihasilkan. Pertanyaan dan isu-isu yang akan dibangkitkan oleh perunding tersebut juga perlu diselesaikan dengan cermat.

Empat Perkara Penting Dalam Daya Pengaruh



“Dan itulah matlamat utama – agar pekerja anda lebih memahami apa yang terbaik untuk syarikat lebih dari anda sendiri!”

Maresa Ng

Pengerusi
Hubungan dan
Pembangunan Komuniti
SAMENTA

Strategi Kritikal Dalam Daya #2: Pendigitalan & Sistem

1. Simpan maklumat perniagaan di dalam bentuk digital sebaik mungkin.
2. Gunakan platform storan dokumen (storan awan seperti Dropbox, Google Drive) dengan akses terurus bagi para pekerja.
3. Gunakan platform pengurusan kerja dan komunikasi (seperti Monday & Slack) bagi mengurus projek-projek khusus ; elak menggunakan Whatsapp untuk mengurus tugas-tugas dalaman syarikat.
4. Gunakan pendekatan sistematik untuk aliran proses bermula daripada pengenalan pelanggan kepada pasca jualan. Dapatkan kerjasama semua pekerja agar langkah-langkah pelaksanaan dapat dikenalpasti.
5. Teroka penggunaan perisian dan aplikasi yang boleh mengurus prestasi jabatan dan pasukan. Gunakan ‘Field Management System’ (FMS) untuk menyelia juruteknik di lapangan; laksanakan sistem ‘Point-of-Sale (POS) bagi penyelia yang mengurus pesanan pelanggan dan pembayaran dengan mudah.
6. Pastikan perisian dan aplikasi yang digunakan jabatan-jabatan sokongan seperti akaun, pentadbiran, dan sumber manusia berfungsi dengan sempurna agar kesilapan dan kerja tambahan dapat dikurangkan.
7. Pertimbangkan integrasi sistem selepas 12-18 bulan pendigitalan aliran kerja anda.

Jika anda memerlukan bantuan mengenai apa-apa penerangan di atas, sila hubungi kami di SAMENTA.

Empat Perkara Penting Dalam Daya Pengaruh

Daya #3 Pekerja & Ilmu

"Pekerja kebiasanya menguruskan terlalu banyak dokumen dan laporan, dan ini semua mengambil masa yang terlalu lama untuk diuruskan"

Seorang ketua perlu memastikan beberapa perkara perlu disediakan terlebih dahulu sebelum sistem-sistem ini boleh digunakan:

#1 - Penjajaran (Alignment):

Ini adalah fasa di mana pelan masa hadapan, matlamat bersama, dan semakan semula perkara-perkara yang sudah lepas perlu dibincangkan. Selalunya 99 peratus PKS yang kami latih tidak mengamalkan langkah penjajaran ini, walaupun ia adalah langkah yang sangat penting untuk dilaksanakan.

#2 - Semakan Semula:

Proses ini adalah untuk ahli pasukan berkongsi pengalaman mereka, juga lebih dikenali dengan sesi 'post-mortem'. Kalau menggunakan istilah Bahasa Inggeris-nya iaitu 'review', ia datang daripada perkataan 'rear-view' ataupun menilai langkah yang telah dibuat ketika mana-mana kejadian lepas. Soalan yang perlu ditanya adalah, "Apa yang mungkin akan berubah, jika kejadian yang sama berulang?"

#3 - Maklum Balas:

Proses ini melibatkan perbincangan untuk memperbaiki tindak balas seorang pekerja selepas sesuatu perkara. Ada syarikat yang membuat sesi maklum balas secara santai, manakala ada juga yang dibuat menerusi penilaian prestasi yang tertulis yang lebih dipandang serius kerana semuanya ditaksirkan dan didokumentkan.

#4 - Latihan:

Ini boleh dilakukan dengan pelbagai cara. Kebanyakan orang berpendapat bahawa latihan adalah sesi satu hari dengan interaksi satu hala sahaja. Sedangkan untuk PKS, latihan boleh dilakukan pada waktu bekerja (on-the-job), dengan sistem buddy atau rakan sekerja, ataupun secara mentor*.

* Kami menyediakan satu program khas iaitu "Coach Foundation Program". Ini salah satu antara program 3-bahagian yang mengajar ketua bagaimana untuk memimpin.



Empat Perkara Penting Dalam Daya Pengaruh

Untuk perkongsian:

Seorang klien menguruskan beberapa buah perniagaan, dua daripadanya bergantung kepada pelancong asing.

Kedua-dua perniagaan ini hanya mendapat pendapatan minimal sejak awal 2020.

Pihak pengurusan dan para pemilik sedar keadaan tidak akan menjadi bertambah baik dalam waktu terdekat. Jadi mereka menurunkan kos utiliti dengan menutup beberapa bahagian hotel dan pada waktu yang sama telah melabur dalam penilaian sistem dan latihan.



Walaupun gaji para pekerja terpaksa dipotong, kebanyakan mereka berminat menerima latihan yang diberikan kerana ia adalah pelaburan untuk masa hadapan. Dan apabila pasaran dibuka semula, pihak syarikat dan para pekerja semua sudah bersedia untuk menunjukkan potensi yang ada.

Strategi Kritikal Dalam Daya #3: Pekerja & Ilmu

1. Dapatkan maklum balas pekerja dan fahami bagaimana produktiviti menurun, contoh: kesilapan, ulangan kerja, kekeliruan
2. Tetapkan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dengan jelas bagi setiap jabatan dan pekerja.
3. Melaksanakan latihan untuk sistem dan aliran proses yang lancar dan kemas.
4. Mendapatkan input daripada penasihat perniagaan untuk meningkatkan produktiviti, mengenalpasti bahan terbuang serta output kerja.
5. Mempertimbangkan pilihan alternatif, contoh: pendigitalan, mendapatkan sumber dari luar (outsource), kemajuan kemahiran, peralihan hala tuju, atau mengambil pekerja lebih berkemahiran.
6. Bincang dengan pekerja bagaimana untuk mengurangkan pembaziran, mengurangkan kerja-kerja yang berulang bagi meningkatkan kecekapan.
7. Aturkan hari (Alignment & planning) pada hari ke-90 untuk memastikan pekerja jelas tentang hala tuju syarikat.
8. Pengurus perlu diberikan latihan dalam kepimpinan dan pengurusan untuk menghasilkan perubahan positif.
9. Aturkan perbincangan mengenai perkembangan kerjaya ketika sesi penilaian prestasi dan menggariskan hala tuju kerjaya pekerja, dan untuk memastikan pekerja kekal bersama syarikat.

Jika anda memerlukan bantuan mengenai apa-apa penerangan di atas, sila hubungi kami di SAMENTA.

Empat Perkara Penting Dalam Daya Pengaruh

Daya #4 Kepimpinan Bertanggungjawab

Seorang pemimpin seharusnya melihat kepada gambaran yang besar; melampaui keadaan pandemik sekarang, dan lebih dari satu atau dua tahun.

Dan seorang usahawan juga harus tahu apa yang dimahukannya. Apakah yang akan diceritakan apabila cabaran bermula sekarang ini sudah selesai? Apakah yang akan didengar oleh generasi masa hadapan?

Anda tidak perlu mengawal keadaan, anda cuma perlu mengurus tindak balas anda kepada sesuatu keadaan.

Ramai daripada anda yang cuba untuk memimpin pekerja sebelum belajar untuk memimpin diri sendiri. Risikonya di sini adalah anda akan mengulangi kesilapan yang sama, cuma dengan orang-orang yang lain dalam pekerjaan dan kehidupan peribadi.

Memahami dan menyedari kecerdasan kepimpinan anda serta sikap yang selari dengan gaya kepimpinan anda penting untuk sebuah perniagaan yang hendak maju.

Kemajuan dan pertumbuhan akan berlaku apabila anda menyedari siapa diri anda.



Empat Perkara Penting Dalam Daya Pengaruh

Sama ada dalam situasi pandemik ataupun tidak, ia memang mengecewakan bila kita tidak dapat melihat kepada situasi keseluruhan dan tertumpu hanya kepada sesuatu perkara.

Ia seperti meletakkan tapak tangan hanya dua inci di hadapan mata kita. Tiada apa yang kelihatan selain daripada masalah yang dihadapi, dan ini cuma memberi tumpuan kepada masalah tersebut lebih daripada sepatutnya.

Apabila kita memberi tekanan kepada diri sendiri dengan masalah yang memang di luar kawalan kita, perkara-perkara penting lain di dalam hidup ini akan terjejas seperti kesihatan, kasih sayang, minat dan hobi, dan lain-lain.

Sebenarnya, walaupun pandemik ini telah merampas potensi perniagaan masing-masing, nilai kehidupan ini telah menjadi lebih bermakna. Ia memang waktu terbaik untuk meluangkan lebih masa dengan keluarga, mencuba hobi baru,

mengukuhkan asas perniagaan yang ada, mempelajari ilmu baharu, belajar memasak, dan macam-macam lagi. Jangan hanya tertumpu kepada perkara-perkara yang telah lepas, tetapi fokus kepada perkara-perkara lain yang masih ada di sisi kita.



Strategi-strategi Penting dalam 'Leverage'

1. Memastikan hutang perniagaan adalah bersesuaian melalui perbincangan dengan institusi kewangan dan platform pembiayaan alternatif.
2. Dapatkan kepakaran pihak luar tanpa bergantung kepada pekerja sendiri (pereka, pembekal perkhidmatan digital, pembantu peribadi maya, dll.)
3. Hasilkan aset digital yang boleh digunakan untuk menaikkan kesedaran dan pengetahuan berkenaan perniagaan anda. Antara aset digital adalah: eBuku, artikel, video, laman web, aplikasi telefon pintar, gambar, dll.
4. Rangka pelan 3-5 tahun beserta 'exit strategy' dan pelan persaraan.
5. Cuba gunakan perunding perniagaan untuk menilai tahap produktiviti perniagaan anda berdasarkan laporan kewangan syarikat.
6. Kenal pasti pembaziran serta perkara-perkara yang tidak diperlukan dalam perniagaan; kemudian cari alternatif seperti pendigitalan, penyumberan luar (outsource), penjajaran semula, atau pengambilan pekerja.

Jika anda memerlukan bantuan mengenai apa-apa penerangan di atas, sila hubungi kami di SAMENTA.

TINGKATKAN PERNIAGAAN!

TINGKATKAN PERNIAGAAN! diterbitkan oleh
Perbadanan Produktiviti Negara (MPC) dan SAMENTA,
dengan kerja penyesuaian oleh Maresa Ng.



Jika anda memerlukan
bantuan daripada
SAMENTA mengenai
topik buku ini,
sila hubungi kami

