

Kemahiran Dan Teknologi Dalam Menghasilkan Sumber Manusia Yang Mampu Meningkatkan Mutu Kerja Dan Produktiviti

(Skills and Technology in Producing Capable and Productive Work Force)

AKMAL NOR WAJIAH BINTI AHMAD*

Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Malaysia Sarawak, 94300 Kota Samarahan, Sarawak, Malaysia

*Corresponding author: wajiahahmad@gmail.com

ABSTRAK

Teknologi merupakan sebuah alat yang mempengaruhi kehidupan pada masa kini terutamanya di dalam sektor pekerjaan. Penggunaan teknologi dalam pekerjaan dapat membantu dalam meningkatkan prestasi pekerja. Keberkesannya dapat diukur berdasarkan peningkatan produktiviti dan penerimaan dalam menggunakan sistem ini untuk membantu meningkatkan penghasilan produk kerja yang bermutu. Ia juga banyak membantu dalam komunikasi, meningkatkan integrasi pekerja, meningkatkan produktiviti dan penyampaian maklumat.

Kata kunci: Integriti, prestasi, produktiviti, teknologi, tenaga kerja

ABSTRACT

Technology is a tool that influences today's lifestyle especially in the employment sector. The use of technology in employment may help in increasing the worker's appraisal. The efficiency can be measured based on the increase of the productivity and the acceptance in using this system to help in upgrading the quality of the product output. It also assists in communication, increasing the worker's integrity, productivity and the spread of information.

Keywords: Appraisal, integrity, productivity, technology, workforce

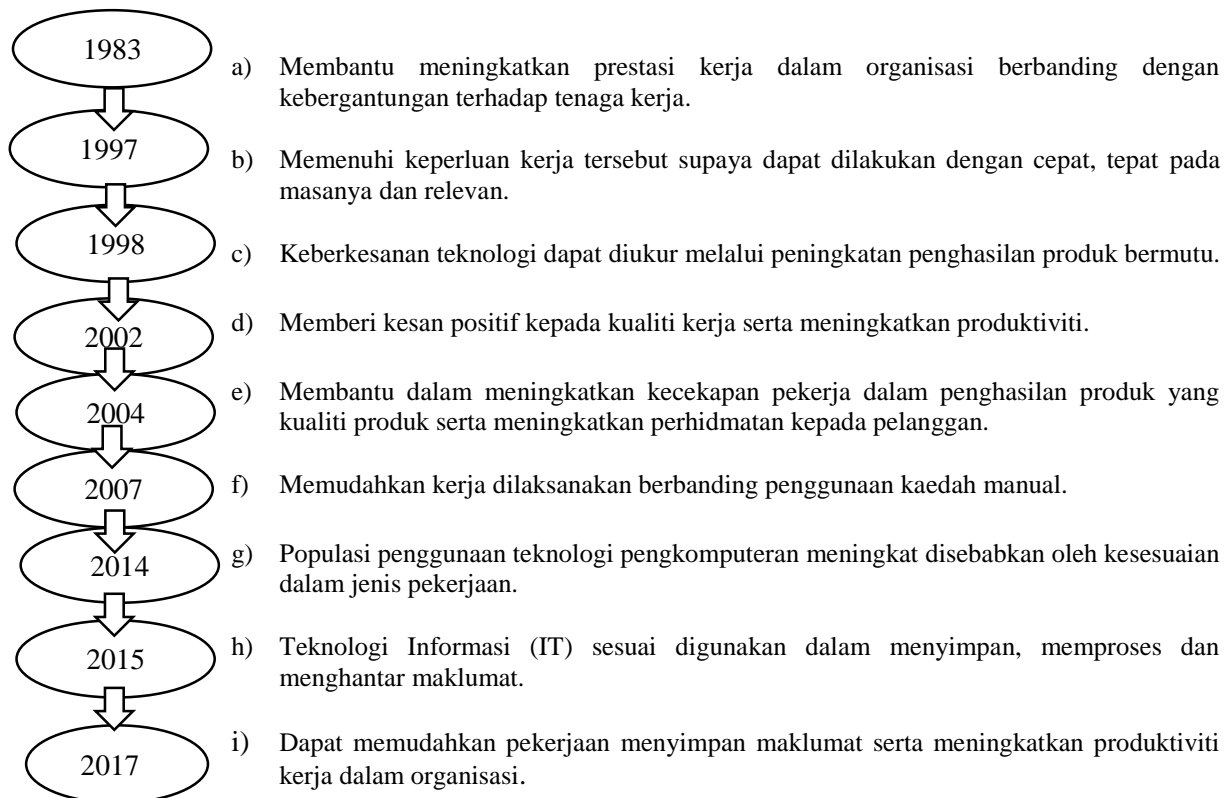
Copyright: This is an open access article distributed under the terms of the CC-BY-NC-SA (Creative Commons Attribution Non Commercial Share Alike 4.0 International License) which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, for non-commercial purposes, provided the original work of the author(s) is properly cited.

PENGENALAN

Teknologi merupakan sebuah alat yang mempengaruhi dan mengubah dalam setiap aspek kehidupan pada masa kini terutamanya di dalam sektor pekerjaan. Hal ini kerana penggunaan teknologi dalam pekerjaan dapat membantu dalam meningkatkan prestasi pekerja di dalam organisasi tersebut berbanding dengan kebergantungan terhadap tenaga kerja (Davis, 1983; Fanggidae dalam Wan Idros Wan Sulaiman et al. 2017). Kebiasaannya teknologi ini lebih dikenali sebagai sebuah alat yang berfungsi untuk memudahkan dalam menyiapkan tugas kerja dan meningkatkan hasil produk sebagai contoh peralatan elektronik atau robot. Tetapi teknologi juga boleh dikategorikan sebagai sistem informasi dan multimedia seperti komputer, internet, network dan laman sosial yang telah dicipta untuk memudahkan dalam pekerjaan dan dapat meningkatkan produktiviti kerja dalam sebuah organisasi (Wan Idros Wan Sulaiman et al., 2017). Oleh sebab itu, penggunaan Teknologi Informasi (IT) telah dititikberatkan dalam organisasi kerana dapat memenuhi keperluan kerja dengan memastikan pekerjaan tersebut dapat dilakukan dengan cepat, tepat pada waktunya, dan relevan menurut Wilkinson dan Cerullo (1997) dalam (Rahadi, 2007). Goodhue (1998) dalam Wan Idros Wan Sulaiman et al. (2017). Oleh itu, IT sesuai digunakan dalam pekerjaan yang melibatkan penggunaan teknologi pengkomputeran untuk memudahkan kerja mereka dalam organisasi seperti rangkaian, perkakasan, perisian, internet dan laman web organisasi itu sendiri (Kimani, 2015).

Seterusnya, pendapat Daft (1997) dalam Kimani (2015) menerangkan bahawa definisi Teknologi Informasi (IT) adalah sesuatu perkakasan, perisian, telekomunikasi, pengurusan pangkalan data dan teknologi lain yang bertujuan untuk pemprosesan maklumat serta berfungsi sebagai menyimpan, memproses dan menghantar maklumat. Penggunaan IT ini juga dapat membantu dalam meningkatkan kecekapan pekerja, penghasilan produk, penghasilan kualiti produk meningkat dan perkhidmatan pelanggan di dalam sesebuah organisasi dinyatakan oleh Allen & Morton (2004) di dalam Kimani (2015). Oleh sebab itu, IT dapat membantu pekerja dengan memudahkan

kerja mereka dalam organisasi melalui menggunakan teknologi berbanding dengan tidak menggunakan teknologi iaitu bekerja secara manual ataupun buruh kasar (Rahadi, 2007). Penggunaan teknologi ini juga dapat memberi kesan positif kepada kualiti kerja dalam kalangan pekerja dan secara tidak langsung telah menyebabkan berlakunya meningkatkan produktiviti pekerja yang memberi pengaruh positif kepada organisasi tersebut (Menjeni, 2002). Penggunaan IT ini turut memberi kemudahan dalam komunikasi, meningkatkan integrasi pekerja, meningkatkan produktiviti dan penyampaian maklumat untuk organisasi itu sendiri yang dinyatakan oleh Bjork (1999) di dalam (Kimani, 2015). Oleh itu, populasi penggunaan teknologi ini semakin meningkat mengikut permintaan organisasi disebabkan oleh persaingan dalam penggunaan IT yang telah meningkat pada masa kini seperti dalam aspek pengeluaran, pengurusan dan perkhidmatan (Jawad el al., 2014).



Rajah 1. Teknologi dari perspektif historical.

METODOLOGI DAN SUMBER DATA

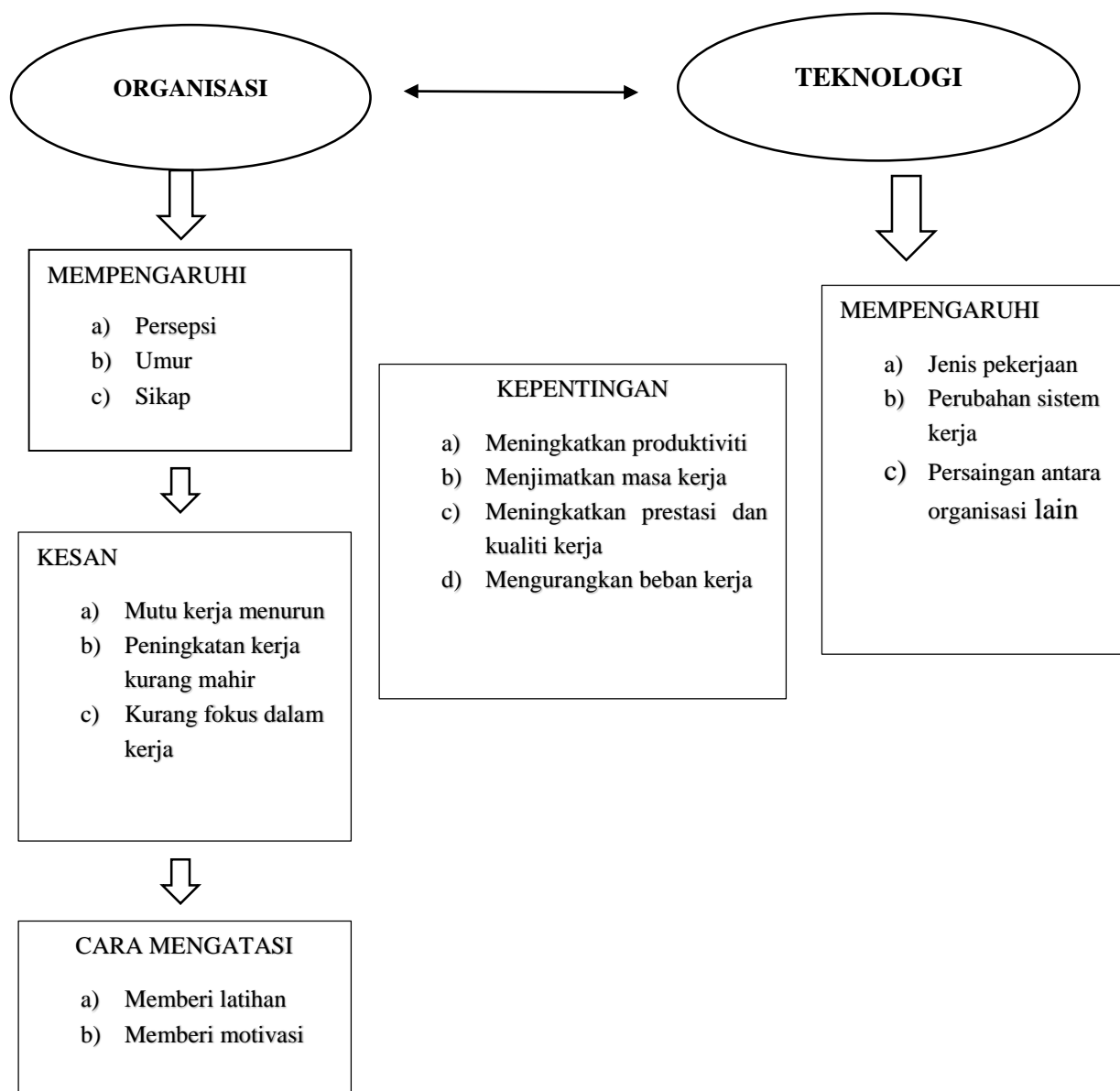
Kajian ini menggunakan sumber sekunder daripada pelbagai rujukan. Sumber-sumber yang dikaji adalah daripada artikel-artikel, buku-buku dan laporan-laporan media dan institusi kerajaan. Pengkaji telah meneliti sumber-sumber tersebut dengan mendalam untuk memahami isu yang dikaji. Ada sebahagian isu yang dikaji terhad daripada sumber sekunder. Ini adalah batasan kajian ini.

ANALISIS DAN PERBINCANGAN

Organisasi dan Teknologi

Kepentingan pendedahan IT kepada organisasi dan negara perlu dilakukan kerana ketiadaan perubahan teknologi ini akan memberi kesan kepada ekonomi sesebuah negara disebabkan oleh ketidakupayaan untuk bersaing dalam pasaran dunia (Iman, 2014). Selain itu, penggunaan teknologi informasi (IT) dalam organisasi menjadi penting disebabkan oleh permintaan dalam sektor pekerjaan yang mempunyai kemahiran dalam bidang komputer dan pengurusan maklumat (Menjeni, 2002). Melalui teknologi ini juga menyebabkan berlakunya perubahan dalam

organisasi dan secara langsung turut memberi kesan kepada pekerja supaya dapat keuntungan melalui meningkatkan produktiviti dan mutu kerja dalam kalangan pekerja mereka (Iman, 2014). Oleh sebab itu, perubahan ini, menyebabkan organisasi perlu menyediakan dan memberi latihan kepada pekerja mereka supaya dapat meningkatkan kemahiran penggunaan IT untuk menyelesaikan kerja yang telah ditugaskan oleh organisasi dinyatakan oleh Farooq & Khan (2011) dalam Iman, (2014). Oleh sebab itu, kemahiran IT menjadi sangat penting kepada organisasi kerana ia mempengaruhi kecekapan dan produktiviti pekerja dalam melakukan tugas mereka yang telah disediakan oleh organisasi yang merangkumi perspektif tempatan dan global (Jawad el al., 2014). Selain itu perkembangan teknologi ini juga telah mengubah dasar-dasar dan strategi organisasi tersebut untuk keseimbangan sistem pekerjaan yang sesuai dengan masa kini supaya dapat persaingan dengan organisasi lain (Iman, 2014). “IT have created vast opportunities for managers and their organizations for leveraging their resources. With over 500 million end users worldwide and increasing exponentially, the internet and all its global subnetworks has become one of the most dominant enablers toward better-faster-cheaper business operations” (Thamhain, 2015)



Rajah 2. Organisasi dan teknologi.

Berdasarkan Perry dan Serlock (2008) dalam Wan Idros Wan Sulaiman el al., (2017) menerangkan bahawa perubahan dalam penggunaan IT perlu mempunyai kesesuaian mengikut jenis pekerjaan dan berdasarkan matlamat

organisasi menyebabkan peningkatan prestasi dan produktiviti kerja. Walau bagaimana pun, disebabkan oleh kemajuan teknologi ini juga berlakunya perubahan dalam sistem kerja dan tugas sehingga pekerja memerlukan latihan untuk memahami penggunaan sistem tersebut dinyatakan oleh Goldstein & Gilliam (1990) dalam Iman (2014). Melalui perubahan ini, pekerja senior yang mengalami kesan lebih tinggi berbanding pekerja junior dalam menyesuaikan diri untuk menggunakan teknologi baru dan organisasi juga menekankan perlu dalam menyediakan latihan kepada pekerja mereka untuk meningkatkan kemahiran dalam penggunaan IT yang telah dinyatakan oleh Colquitt et al., (2000) dalam Iman (2014). Berdasarkan Menjeni (2002) menjelaskan bahawa kemahiran penggunaan teknologi di dalam organisasi dipengaruhi oleh umur pekerja iaitu golongan muda lebih mudah menerima dan mahir dalam penggunaan IT ini berbanding golongan tua. Selain itu, IT ini juga dapat membantu organisasi dalam mengurangkan kos pengambilan pekerja serta dapat meringankan beban kerja untuk menyelesaikan tugas yang telah diberikan kepada mereka (Iman, 2014). Oleh itu, organisasi perlu mempunyai strategi dalam penggunaan IT dan membantu pekerja memahami cara penggunaan sistem baru tersebut supaya dapat meningkatkan produktiviti, kualiti dan perkhidmatan dalam tugas mereka (Jawad Abbas et al., 2014).

Seterusnya, menurut Wan Idros Wan Sulaiman et al. (2017) menerangkan mengenai pencapaian prestasi kerja dipengaruhi oleh penggunaan teknologi ini dalam alam pekerjaan yang mampu meningkatkan memahami, keberkesanan dan kualiti kerja yang dihasilkan oleh individu tersebut kepada organisasi. Menurut Iqbaria (1994), Luthans (1995) dan Nelson dalam Rahadi (2007) juga menyatakan bahawa individu atau pekerja yang mempunyai kemahiran berasaskan IT ini telah membantu meningkatkan prestasi pekerja dan organisasi itu sendiri. Selain itu, sebuah organisasi yang menggunakan teknologi baru ini menyebabkan berlakunya peningkatan pekerja kurang mahir dalam kalangan pekerja lama atau senior dan kemahiran kerja mereka juga menurun sehingga mempengaruhi kualiti kerja dan produktiviti di dalam organisasi itu sendiri (Schone, 2009). Bukan itu sahaja, IT ini juga memberi kesan kepada produktiviti dan mutu kerja disebabkan oleh persepsi dan sikap individu tersebut dalam menerima dan penggunaan teknologi tersebut dalam pekerjaan mereka (Rahadi, 2007; Davis et al., 1989; Ferguson, 1991). Salleh dan Ming (2000) dalam Menjeni (2002) juga menyatakan bahawa persepsi yang negatif oleh pekerja disebabkan oleh penggunaan teknologi yang telah mengubah corak pekerjaan sehingga memberi kesan kepada individu tersebut dalam penggunaan IT. Oleh itu, mengadakan latihan kepada pekerja oleh organisasi dapat meningkatkan pengetahuan dan mengembangkan kecekapan dalam penggunaan IT di tempat kerja dinyatakan oleh Chi et al., (1989) dalam Iman (2014) dan melalui latihan ini juga dapat memberi motivasi kepada pekerja untuk menggunakan sistem ini dalam pekerjaan mereka dinyatakan oleh Hennessey & Amabile (1998) dalam Iman (2014).

Selain itu, kesesuaian penggunaan IT dalam organisasi ini berdasarkan jenis pekerjaan dan jawatan pekerja tersebut bertujuan untuk memudahkan pelaksanaan tugas kerja supaya cepat dan berkesan, meningkatkan produktiviti dan kualiti produk yang diingini oleh organisasi. Hal ini kerana tugas tersebut berbeza mengikut jawatan mereka di dalam organisasi dan cara penggunaannya juga berbeza mengikut jenis tugas yang perlu dilaksanakan oleh pekerja tersebut (Menjeni, 2002). Walau bagaimana pun, terdapat juga pekerja yang tidak dapat memahami perbezaan cara penggunaan kedua-dua sistem iaitu baru dan lama disebabkan masalah kurang sikap positif dan komitmen semasa penggunaan sistem tersebut di alam pekerjaan mereka. Oleh sebab itu, organisasi perlu memberi motivasi kepada pekerja mereka dalam menerima penggunaan teknologi ini dan memberi insentif kepada pekerja yang telah mempunyai prestasi baik dalam pekerjaannya supaya dapat meningkat produktiviti kerja (Dauda & Akingbade, 2011 dalam Iman (2014)). Pekerja yang mahir dalam penggunaan teknologi dapat melaksanakan tugas dengan lebih baik dan berkesan sehingga dapat meningkatkan prestasi dan produktiviti mereka di dalam organisasi tersebut (Wan Idros Wan Sulaiman et al., 2017).

KESIMPULAN

Perkembangan teknologi ini telah memberi tekanan kepada organisasi untuk bersaing dalam pasaran Oleh itu organisasi perlu menjadi lebih kreatif dalam menyusun sumber manusia dalam meningkatkan produktiviti (Menjeni, 2002). Teknologi Informasi (IT) ini telah digunakan dalam organisasi untuk mengurangkan tenaga kerja serta meningkatkan produktiviti yang mampu berdaya saing dengan organisasi lain di dalam pasaran dunia. Penggunaan IT ini bukan sahaja digunakan di dalam organisasi bahkan ia juga digunakan di dalam industri kerana teknologi ini mampu untuk menyimpan dan menyusun maklumat penting dengan teratur serta terjamin. Oleh sebab itu, organisasi memerlukan pekerja yang kreatif serta mempunyai pengetahuan atau kemahiran dalam menggunakan teknologi ini sebagai suatu alat dalam melaksanakan tugas (Menjeni, 2002). Bukan itu sahaja, melalui teknologi ini juga membantu dalam meningkatkan prestasi pekerja serta dapat memberi manfaat kepada organisasi tersebut dalam penghasilan sesuatu produk yang berkualiti (Iman, 2014). Teknologi ini juga dapat meningkatkan persaingan dengan organisasi lain melalui kecekapan operasi, keberkesanan pengurusan inovasi dalam penyediaan produk dan perkhidmatan untuk memenuhi permintaan pasaran (Menjeni, 2002). Oleh sebab itu, bekerja menggunakan kaedah manual lebih memerlukan tenaga kerja yang tinggi serta penggunaan masa yang

lama dalam menyiapkan tugas yang diberi oleh organisasi berbanding dengan adanya teknologi dapat mengurangkan tenaga kerja, menjimatkan masa dan dapat menghasilkan produktiviti di dalam melaksanakan tugas tersebut yang dinyatakan oleh Beatty (1988) dalam Gaimon (1997).

Seterusnya, organisasi juga perlu membuat persediaan awal untuk memastikan pekerja mereka dapat menyesuaikan diri dalam penggunaan teknologi untuk melaksanakan tugas yang diberi supaya dapat menghasilkan produk berkualiti (Menjeni, 2002). Pekerja juga perlu meningkatkan kualiti kerja mereka dengan menyiapkan tugas mengikut tempoh yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut melalui penggunaan teknologi dalam kerja mereka dinyatakan oleh Menjeni (2002). Selain itu, teknologi ini membantu majikan dalam memantau para pekerja serta memastikan tugas yang diberikan telah dilaksanakan menyebabkan organisasi tersebut menjadi lebih teratur (Menjeni, 2002). Menurut Anderson (1990) dalam Menjeni (2002) menerangkan bahawa perubahan yang dialami oleh pengurusan dalam menggunakan IT telah membantu menguruskan perancangan, kawalan dan membuat keputusan dalam organisasi dengan lebih cepat dan tepat. Teknologi di dalam organisasi ini juga membantu pekerja dalam memperbaiki maklumat sedia ada dan juga dapat mengurangkan kesalahan dalam tugas yang diberi (Menjeni, 2002). Selain itu, penggunaan teknologi dalam organisasi dapat memberi manfaat dengan memastikan kualiti kerja dan mutu produktiviti dapat ditingkatkan kerana ia dapat mengurangkan kerja yang sukar dialami oleh pekerja (Gaimon, 1997). Oleh sebab itu, pekerja dapat melakukan kerja lebih motivasi dan fokus semasa melakukan kerja tersebut (Gaimon, 1997).

RUJUKAN

- Abbas, J., Muzzaffar A., Mahmood, H.K. (2014). Impact of technology on performance of employees (A case study on allied bank Ltd, Pakistan). *World Applied Sciences Journal*, 29, 271-275.
- Gaimon, C. (1997). Planning information technology- knowledge worker systems. *Management science*, 1310-1312.
- Iman, M. (2014). Impact of technological advancement on employee performance in banking sector. *Journal of Human Resources Study*, 4, 58-70.
- Kimani, K. A. (2015). *Impact of information technology on organizational performance: Case of population services Kenya*. Nairobi, Kenya: University of Nairobi.
- Menjeni, A. B. (2002). *Kesan penggunaan teknologi maklumat ke atas kualiti kerja*. Kota Samarahan, Malaysia: Universiti Malaysia Sarawak.
- Rahadi, D. D. (2007, November 24). Peranan teknologi informasi dalam peningkatan. *Seminar Nasional Teknologi*, Yogyakarta, Indonesia.
- Schone, P. (2009). New technologies, New work practices and the age structure of the workers. *Journal of Population Economics*, 22, 803-826.
- Sulaiman, W. I., Noor, M. N., Salman, A., & Mahbob, M.H. (2017). Pengaruh teknologi komunikasi terhadap perubahan keorganisasian di Jabatan Penyiaran Malaysia. *Akademika*, 14, 111- 133.
- Thamhain, H. J. (2015). *Management of Technology: Managing Effectively in Technology-Intensive Organizations*. Boston: Oxford University Press.