

Meningkatkan produktiviti petugas kaunter

Oleh NASSRUL HAKIM MD. JANI

"KALAU ingin naik gaji tingkatkan produktiviti". Selalu kita dengar. Ramai yang menyebut dengan lancar kalimat produktiviti. Tetapi apakah sebenarnya produktiviti?

Merujuk kepada Majlis Produktiviti Malaysia (NPC), produktiviti adalah perbandingan antara jumlah output dengan input yang digunakan dalam pengeluaran pada satu-satu masa.

Output ialah perkhidmatan dan produk yang dikeluarkan oleh sesuatu organisasi dan input adalah perkara-perkara yang melibatkan sumber-sumber untuk menghasilkan perkhidmatan atau produk.

Kita ambil contoh perkhidmatan kerajaan yang melibatkan kaunter. Ini adalah skop yang paling popular apabila kita berbincang tentang perkhidmatan yang diberi oleh kerajaan. Contoh-contoh kaunter kerajaan ialah kaunter membayar saman di majlis-majlis perbandaran, kaunter membuat lesen atau kaunter membuat kad pengenalan.

Kita ambil contoh sebuah jabatan kerajaan yang menyediakan perkhidmatan kaunter pembayaran. Katakan kaunter pembayaran di Melaka dan kaunter pembayaran di Kuantan masing-masing mempunyai 10 kaunter (input). Kaunter pembayaran di Melaka mampu melayan 3,000 orang pelanggan sebulan, tetapi kaunter pembayaran di Kuantan hanya mampu melayan 2,000 orang pelanggan sebulan (output).

Jadi kaunter di Melaka lebih produktif kerana ia boleh melayan 3000 orang pelanggan berbanding kaunter di Kuantan yang hanya boleh melayan 2000 orang pelanggan sebulan walaupun kedua-duanya mempunyai jumlah kaunter yang sama.

Kadangkala proses menjadi lambat disebabkan oleh sikap-sikap negatif yang ada pada kakitangan tersebut. Sesetengahnya bekerja perlahan dan lembap. Penulis percaya ramai yang berhadapan dengan situasi ini.

Ada juga yang terlalu peramah dan banyak bercakap. Ini menjadikan tempoh melayan pelanggan menjadi lebih panjang. Ini bukan bermaksud untuk menjadikan pekerja kaunter seperti robot dan tidak peramah.

Kita pun tidak suka jika petugas kaunter yang tidak bercakap dan sombong. Tetapi sikap peramah itu mesti bertempat dan bersesuaian dengan keadaan.

Sesetengahnya tidak bersedia dengan peralatan yang sepatutnya di sisi mereka semasa memberikan perkhidmatan. Kadangkala dalam keadaan sepatutnya klip kertas ada di kaunter tetapi tiada menyebabkan petugas meninggalkan kaunter untuk mendapatkan klip kertas dari tempat lain.

Ada juga petugas kaunter yang tidak cekap menyelesaikan masalah. Ada masalah yang diutarakan oleh pelanggan mereka tidak tahu. Mereka terpaksa mengambil masa meninggalkan kaunter untuk bertanya kepada pihak yang lebih tahu di pejabat. Semua ini me-

UM - 7/6/2007
nyumbang kepada masalah mengambil masa yang panjang untuk melayan seorang pelanggan.

Sekali gus dapat mengurangkan masa untuk melayan seseorang pelanggan. Jika seorang pekerja dapat mengurangkan masa untuk melayan seorang pelanggan bermakna mereka boleh melayan lebih ramai pelanggan dalam satu hari berbanding sebelumnya.

Katakan pada masa ini jumlah pelanggan adalah seramai 320 orang sehari maka jumlah kaunter yang diperlukan ialah 10 kaunter dengan 10 kakitangan.

Tetapi dengan mengurangkan masa melayan pelanggan dari 15 minit kepada 10 minit bagi seorang pelanggan maka jumlah pelanggan yang dapat dilayan oleh seorang pekerja sehari ialah seramai 48 orang berbanding 32 orang sebelumnya. Jadi dengan jumlah pelanggan seramai 320 orang hanya memerlukan tujuh orang pekerja dengan tujuh kaunter sahaja.

Jika masa melayan pelanggan dikurangkan dari 15 minit kepada 10 minit tetapi masih mengekalkan 10 kaunter seperti sedia ada, masa untuk melayan pelanggan adalah lima jam setengah bagi setiap seorang pekerja berbanding lapan jam sebelum itu. Dengan itu baki masa selama dua setengah jam itu boleh digunakan untuk menampung jika berlaku pertambahan dalam jumlah pelanggan.

Jika jumlah pelanggan meningkat kepada 480 orang maka jumlah kakitangan yang diperlukan masih 10 orang

kerana seorang pekerja mampu melayan 48 orang pelanggan dalam sehari.

Tetapi jika masa melayan pelanggan kekal seperti asal iaitu mengambil masa selama 15 minit bagi seorang pelanggan pertambahan jumlah pelanggan daripada 320 orang kepada 480 orang menyebabkan jabatan terpaksa menambah jumlah kakitangan seramai lima orang dan membuka lima kaunter lagi menjadikan jumlahnya 15 orang kakitangan yang menjaga kaunter.

Dengan itu kita dapat lihat bahawa dengan mengurangkan masa melayan pelanggan dari 15 minit kepada 10 minit, sekiranya berlaku pertambahan dalam jumlah pelanggan maka kerajaan tidak perlu menambahkan lagi kakitangan. Ini dapat mengurangkan perbelanjaan kerajaan.

Peningkatan produktiviti melalui pengurangan masa yang diambil untuk sesuatu proses kerja memberi faedah jangka panjang kepada semua pihak. Selain daripada kepuasan pelanggan yang menerima perkhidmatan, lebih penting daripada itu dapat mengurangkan kos ditanggung kerajaan.

Dengan itu kerajaan tidak perlu menambah lebih ramai kakitangan atau menambah infrastruktur baru setiap kali berlaku pertambahan dalam jumlah penduduk.

PENULIS ialah pensyarah pengurusan Kolej Profesional Mara Melaka.