

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID
Tajuk : SEMINAR "GLOBALISASI DAN KECEMERLANGAN PENGURUSAN: CABARAN DAN PROSPEK"
Lokasi : UNIVERSITI UTARA, KEDAH MALAYSIA
Tarikh : 22-07-1996

1. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada Universiti Utara Malaysia kerana sudi menjemput saya untuk merasmikan Seminar Kebangsaan "Globalisasi dan Kecemerlangan Pengurusan: Cabaran dan Prospek" pada hari ini. Saya juga mengucapkan tahniah kepada Sekolah Pembangunan Sosial UUM kerana telah memilih satu tema yang amat berkaitan serta bertepatan pada masanya. Pertama oleh kerana kesan globalisasi terhadap negara ini adalah besar dan berkekalan dan keduanya, kesan globalisasi semasa telahpun mula dirasakan di negara kita.

2. Satu isu utama yang sering diperbincangkan oleh banyak pihak menjelang abad ke 21 ialah globalisasi dan persaingan. Mengikut Rosabeth Moss Kanter globalisasi adalah "a process of change stemming from combination of increasing cross- border activity and information technology enabling virtually instantaneous communication worldwide.

And it promises to give everyone everywhere acces to the world's best". Ini bermaksud bahawa "globalisasi" adalah satu proses untuk menjelaskan mengenai kegiatan serta interaksi ekonomi, sosial dan politik tanpa mengambil kira persempadanan politik sesebuah negara.

3. Globalisasi membawa peluang dan cabaran.

Sesebuah negara yang ingin terus maju harus berusaha menjadi sebahagian daripada ekonomi antarabangsa bukan sahaja dari aspek perdagangan dan pelaburan malah dalam pelbagai aktiviti lain.

Proses ini bukan sahaja penting tetapi suatu yang tidak dapat dielakkan lantaran persempadanan pasaran dan ekonomi dunia yang semakin mengecil membolehkan faktor-faktor pengeluaran bergerak mudah merentasi sempadan geo-politik negara.

Hasilnya persaingan, pengeluaran, kawalan pasaran dan pengurusan turut menjadi global pada dasarnya.

4. Globalisasi ekonomi dunia dalam bidang perdagangan, kewangan, teknologi, perburuhan dan pengurusan mempunyai implikasi yang besar terhadap negara ini. Ekonomi dunia hari ini mencorakkan suatu keadaan di mana wujudnya peningkatan terhadap pergantungan pasaran asing bagi jualan barangan domestik, pergerakan pesat tabungan modal yang merentasi batasan geo-politik, dan meningkatnya migrasi buruh daripada sebuah negara ke negara yang lain. Batasan geografi dan sosial juga turut mengecil menerusi kemajuan teknologi komunikasi, pengangkutan dan pemerosesan maklumat. Dimulai dengan kepesatan aliran maklumat, peningkatan teknologi dan peralatan komunikasi yang kian canggih, kini kita boleh mengetahui tentang apa yang telah dan sedang berlaku di bahagian-bahagian lain dunia dalam tempoh beberapa minit.

5. Ketika kita sedang bergerak menuju ke abad yang akan datang, kita seharusnya ingat bahawa daya saing negara kita banyak bergantung pada keberkesanan pemimpin dan pengurus, baik ianya dalam sektor awam, swasta mahupun sektor bukan- kerajaan dalam membentuk arah tuju yang jelas.

Perkara ini penting dalam membimbing negara ke puncak kecemerlangan; dan dengan penuh kesedaran bahawa perubahan pesat berlaku akibat globalisasi.

6. Sistem pengurusan yang baik akan dapat memastikan bahawa negara kita mampu berhadapan dengan cabaran persaingan ekonomi sejagat yang semakin meningkat. Ia juga akan memastikan bahawa rakyat kita sedia untuk bertindak balas dan menyesuaikan diri dengan perubahan pesat dalam senario politik dunia. Semua perkara ini memerlukan perubahan paradigma kerana ianya begitu kritikal dalam membentuk mind set kepengurusan.

Tiada sebarang organisasi atau negara pun yang mampu melarikan diri daripada terikat dengan prinsip-prinsip pengurusan yang baik. Sekiranya pengurusan gagal, organisasi dan negara pasti akan jatuh. Oleh yang demikian, kita seharusnya sedia membuat pelaburan besar dalam bidang pendidikan dan pembangunan pengurusan. Pulangan terhadap pelaburan ini pastinya dapat membentuk suatu dasar yang kukuh untuk meningkatkan kemampuan kita menghadapi cabaran-cabaran dalam abad ke 21.

7. Dalam dunia yang penuh dengan persaingan, perubahan pesat dalam bidang teknologi, kekacauan politik dan kemahiran kepemimpinan yang dimiliki oleh para pengurus akan menjadi suatu aset penting.

Para pengurus seharusnya sentiasa bertenaga dan mampu menyediakan wawasan yang mantap bagi menyatupadukan seluruh organisasi dan menggerakkan para pekerja daripada bersikap mudah puas hati kepada peningkatan prestasi yang melampaui batas kecemerlangan.

8. Tanggungjawab untuk membina dan membangun suasana koporat yang dapat menggalakan prestasi yang cemerlang dan seterusnya penghasilan berkualiti terletak dengan pengurusan. Kita perlu menyedari bahawa kejayaan atau kegagalan kita Malaysia dalam persaingan hebat di pasaran antarabangsa adalah bergantung kepada kualiti faktor pengurusan. Pengurusan yang cekap dan berkesan merupakan satu dimensi yang amat penting dalam pencapaian matlamat mengeluarkan produk atau perkhidmatan yang berkualiti. Bukan sahaja kualiti di kalangan pengurus di peringkat nasional, tetapi di semua peringkat organisasi, mahupun di sektor swasta atau di sektor Awam.

9. Adalah penting bahawa usaha-usaha untuk meningkatkan kualiti pengurusan perlu diperkukuhkan lagi dan usaha-usaha ini harus bermula dengan kesedaran dan komitmen peringkat yang paling tertinggi dalam susun lapis pengurusan negara.

Dengan adanya komitmen kepada kualiti di peringkat tertinggi, kemungkinan besar komitmen sedemikian akan terus wujud di peringkat pertengahan dan bawahan setiap organisasi dalam negara. Maka tanggungjawab pengurusan atasan dalam memberi arah pempinan untuk meneroka corak pengurusan yang lebih berkualiti tidak boleh diabaikan lagi. Kita harus memberi perhatian yang serious untuk mengekalkan keupayaan pengurusan berasaskan berkualiti. Hanya pihak pengurusan yang dinamik dan peka kepada perkembangan domestik dan antarabangsa dapat menggerakkan organisasi ke satu tahap kecemerlangan melalui usaha-usaha konkrit bagi memupuk sikap yang positif ke arah budaya kerja dan pengurusan yang cemerlang.

10. Sistem pengurusan yang baik juga menggariskan keperluan mutlak para pengurus untuk memiliki dan mengamalkan kemahiran pengurusan perubahan. Sering dikatakan bahawa satu-satunya perkara yang sentiasa tetap dalam dunia yang sering berubah ini adalah perubahan itu sendiri. Hanya pengurus yang mempunyai kemahiran untuk memimpin sahaja yang akan berjaya dalam menghadapi perubahan yang tidak ada noktahnya ini. Hanya mereka yang mampu mendahului perubahan, mengeksploitasi peluang-peluang yang wujud dengan penuh bertenaga, memberikan motivasi kepada pengikut-pengikut akan dapat memandu organisasi mereka ke arah pencapaian wawasan yang telah diungkapkan.

11. Untuk menangani globalisasi dan persaingan, ianya banyak bergantung kepada keupayaan kita memanfaatkan ilmu pengetahuan dan maklumat. Di antara "competencies" yang perlu ada pada setiap pengurus adalah:

(i) Global awareness. Pengurus mesti mempunyai pengetahuan dan maklumat tentang perubahan-perubahan yang berlaku di dunia. Pengurus juga must be able to make sense of the complexity prevailing in the world arena. This is only possible if we are mindful of the changes.

Mindlessness and focus on routine will take us no where. Oleh kerana itu pengurus perlu mempunyai 'competitive mind' iaitu mempunyai keupayaan untuk bersaing serta mempunyai visi mengenai standard-standard apa yang hendak dicapai;

(ii) International strategies. Seorang pengurus mestilah mempunyai visi masa depan yang jelas.

Untuk membentuk strategi-strategi persaingan yang baik, pengurus mestilah mempunyai satu bentuk frame of mind supaya pendekatan yang diambil adalah tepat. Ini adalah kerana banyak keputusan yang perlu dibuat adalah dalam situasi di mana time pressures are important.

(iii) International negotiation skills. Seorang pengurus juga mestilah mempunyai kemahiran dalam perundingan di peringkat antarabangsa. Dengan kemahiran ini, kita dapat memastikan organisasi dan negara mendapat faedah daripadanya. Sekiranya kita tidak mempunyai kemahiran dalam perundingan sudah tentu pihak lain akan mengambil kesempatan serta mendapat lebih faedah daripada apa yang kita perolehi.

(iv) International Marketing. Mempunyai pengetahuan serta kefahaman yang mendalam mengenai kaedah yang diamalkan dalam pasaran yang berbentuk global. Ini adalah kerana syarikat-syarikat yang bertaraf dunia mengambil pendekatan pemasaran yang agresif seperti pengiklanan, melobi, kaedah pemasaran terus, jaminan selepas penjualan (warranties) dan sebagainya. Oleh itu pengurus mestilah mempunyai keupayaan untuk terus mencari pasaran-pasaran baru serta berupaya menarik para pelabur baru.

(v) International Finance. Seseorang pengurus perlu memahami serta mempunyai kebolehan untuk menggunakan kesempatan dan peluang yang boleh diperolehi daripada pasaran kewangan antarabangsa.

Bagi tujuan ini, pengurus perlu memahami mekanisma tertentu seperti 'exchange rate', pengurusan 'cash flow' dan pengurusan sumber kewangan terutama di peringkat antarabangsa.

(vi) Cultural empathy. Globalisasi dalam perdagangan antarabangsa memerlukan pengurus berinteraksi dengan banyak pihak dari pelbagai latarbelakang budaya. Oleh itu, pengurus mestilah mampu memahami pelbagai budaya yang berlainan. Dengan itu kemahiran dalam bahasa-bahasa asing memberi kelebihan kepada pengurus. Syarikat-syarikat terkemuka di Amerika Syarikat sebagai contoh, menetapkan dasar bahawa pegawai-pegawai yang akan berkhidmat di luar negara mesti mengikut kursus-kursus khas bagi membiasakan mereka dengan latarbelakang dan keadaan politik, sosial dan budaya negara berkenaan.

12. Perkhidmatan Awam dalam abad 21 memerlukan lebih ramai birokrat yang cekap, pengurus-pengurus yang lebih berkesan dan inovatif; serta mampu menggerakkan semula sistem pengurusan agar tidak beku, jumud atau penuh dengan karenah birokerasi.

Secara lebih khusus, suatu falsafah pengurusan yang baru harus ditekankan bagi mencapai kecemerlangan kepengurusan kerana ianya berkait rapat dengan usaha-usaha penilaian prestasi agensi awam.

Perubahan tersebut menuntut supaya setiap penjawat awam dapat melihat dirinya sebagai seorang pengurus yang bertanggungjawab dalam menguruskan sumber-sumber dengan cekap; bukannya sebagai seorang pentadbir yang hanya memproses kertas dalam melaksanakan dasar-dasar kerajaan atau seorang yang menguatkuasakan undang-undang. Ini adalah merupakan perbezaan asas di antara pengurusan yang pro-aktif dengan pentadbiran yang bersikap reaktif.

13. Salah satu kesan penting globalisasi adalah mengenai hubungan yang lebih erat di antara sektor awam dan swasta dalam bidang pembangunan. Sektor awam dan swasta harus bertindak sebagai rakan kongsi dalam membawa pembangunan. Gandingan erat di antara sektor awam dan swasta adalah amat diperlukan dalam menempa dan mengukuhkan asas-asas perekonomian negara.

14. Kita telahpun mengenalpasti keperluan ini dan mengamalkan konsep Persyarikatan Malaysia sejak beberapa tahun yang lalu. Panel Persyarikatan Malaysia telahpun ditubuhkan bagi menggalakkan pertemuan di antara pengurus-pengurus kanan dalam sektor awam dan swasta. Peraturan, undang-undang, serta proses dan prosedur dikaji secara tersusun dengan tujuan mempercepatkan

proses membuat keputusan dan proses kerja. Perkhidmatan kepada pihak swasta telah banyak berubah kepada perkhidmatan yang lebih cekap dan berkesan dalam usaha mempercepatkan pertumbuhan ekonomi dan melicinkan aktiviti-aktiviti perniagaan. Usaha-usaha seperti ini akan terus kekal pada masa akan datang bagi mewujudkan hubungan sektor awam dan swasta yang benar-benar bermakna, lebih-lebih lagi bagi meningkatkan semangat persaingan negara dalam situasi globalisasi.

15. Sesungguhnya globalisasi menyediakan peluang yang besar kepada negara. Walau bagaimanapun ianya juga akan mengundang cabaran kepada sektor awam untuk terus bertindak dan bergerak seiring dengan perkembangan-perkembangan yang berlaku di peringkat antarabangsa. Sebuah sektor awam yang benar-benar cekap dan responsif adalah penting untuk membolehkan kita berhadapan dengan peluang dan cabaran yang dibentuk oleh globalisasi ketika kita menuju ke abad 21. Oleh yang demikian sektor awam sebagai sebahagian daripada rangka pembangunan nasional hendaklah terus: pertama, cekap dan berkesan serta dinamik dan inovatif; kedua, berdisiplin dengan memiliki standard integriti yang tinggi; dan ketiga, berorientasikan pelanggan.

16. Semua kualiti yang disebutkan di atas, adalah penting sekiranya kita mahu menjadi sebuah sektor awam yang bertaraf dunia; terutama dalam usaha memenuhi pelbagai keperluan negara dan membantu meningkatkan kelebihan bersaing (competitive edge) negara dalam pasaran antarabangsa. Oleh itu adalah penting sekali untuk kita mengekalkan ciri-ciri di bawah ini sekiranya kita benar-benar mahu melaksanakan dasar awam dengan cekap dan berkesan: pertama -sebuah sistem pentadbiran yang berorientasikan misi dan memberikan fokus terhadap penyampaian perkhidmatan yang berkualiti; Kedua - sebuah institusi yang menggalakkan inovasi dan kreativiti; Ketiga -kemampuan untuk memberikan respons secara berkesan dalam persekitaran yang kompleks dan sering berubah; baik di peringkat negara mahupun antarabangsa; dan keempat - kemampuan untuk belajar dan terus maju; serta meningkatkan pengetahuan dan kemahiran.

17. Sejak beberapa tahun kebelakangan ini, Perkhidmatan Awam Malaysia telah memperkenalkan beberapa program yang bertujuan meningkatkan kualiti perkhidmatan kepada pelanggannya. Program-program seperti Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) dan Piagam Pelanggan adalah di antara program yang bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan. TQM diperkenalkan dengan suatu andaian bahawa ruang penambahbaikan sentiasa wujud dan kita hendaklah sentiasa berusaha dan mencari jalan tentang bagaimana untuk melakukan penambahbaikan terhadap proses kerja sedia ke arah yang lebih baik, cekap dan berkesan. Piagam Pelanggan yang baik menuntut kewujudan proses kerja yang lancar dan output yang selaras dengan standard yang telah ditetapkan.

18. Baru-baru ini Kerajaan telah mengeluarkan arahan supaya semua Jabatan Kerajaan melaksanakan ISO 9000. ISO 9000 menjadi fokus utama banyak syarikat untuk memastikan keluaran dan perkhidmatan mereka mencapai tahap daya saing di peringkat antarabangsa. Kepada sektor awam, pelaksanaan ISO 9000, bertujuan untuk memastikan supaya jabatan-jabatan Kerajaan melaksanakan sistem kualiti yang "universal" dan berasaskan kepada standard yang diiktiraf di peringkat antarabangsa. Pelaksanaan ISO 9000 di harap dapat menjadi faktor pendorong utama kepada perkhidmatan awam untuk mencapai usaha penambahbaikan kualiti perkhidmatan kepada orang ramai serta memantapkan sistem pengurusan kualiti di jabatan-jabatan Kerajaan. Pelaksanaan ISO 9000 ini juga bertujuan untuk menyediakan serta meningkatkan daya saing perkhidmatan awam dalam konteks cabaran globalisasi.

19. Dalam tahun-tahun yang mendatang, pembangunan sumber tenaga manusia akan menjadi lebih penting.

Kelebihan daya saing, produktiviti, inovasi dan kemampuan untuk menguruskan teknologi baru sebahagian besarnya akan ditentukan oleh kualiti sumber tenaga manusia yang ada. Sebuah pasukan kerja yang produktif dan efisien harus dibangunkan berdasarkan nilai-nilai moral dan etika yang tinggi serta komitmen terhadap kecemerlangan. Kita seharusnya bersedia dengan pendidikan dan latihan teknikal yang lebih kukuh; serta kemampuan untuk berkomunikasi dalam pelbagai bahasa. Oleh kerana itu, pengurusan sumber tenaga manusia harus menjadi salah satu agenda penting dalam memenuhi aspirasi negara pada masa akan datang. Pembangunan sumber tenaga manusia harus mengandungi polisi dan program-program yang dapat meningkat dan memajukan aspek pendidikan dan latihan secara

berterusan bagi menghadapi keperluan kemahiran yang akan berubah.

20. Saya harap melalui seminar yang akan diadakan ini, peserta-peserta dapat memikirkan serta mengenalpasti peranan dan tanggungjawab pengurusan dalam menangani persoalan globalisasi, iaitu bagaimana pengurusan dengan corak pemikiran "global mind-set" dapat meningkatkan daya saing dan terus mencapai kecemerlangan bagi menghasilkan keluaran dan perkhidmatan yang memenuhi standard antarabangsa.