

Kepuasan Bekerja Di Kalangan Staf Sokongan Jabatan Pendidikan Teknikal Dan Kejuruteraan, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia

Sarimah Binti Ismail & Siti Fatimah Binti Mohd Ali

Fakulti Pendidikan

Universiti Teknologi Malaysia

Abstrak : Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti kepuasan bekerja di kalangan staf sokongan Jabatan Pendidikan Teknikal dan Kejuruteraan. Seramai 5 orang staf sokongan dari Jabatan Pendidikan Teknikal dan Kejuruteraan, Fakulti Pendidikan telah terlibat di dalam kajian ini. Temu bual digunakan sebagai instrumen kajian.. Data di kumpul secara berterusan sehingga mencapai titik ketepuan. Analisis data yang dilakukan secara manual dimulakan dengan temu bual, mentranskrip diikuti dengan mengintrepretasi data. Data yang telah diinterpretasikan kemudiannya melalui proses pengkodan terbuka (open coding), pengkodan axial (axial coding) dan pengkodan terpilih (selective coding). Hasil daripada kajian menunjukkan terdapat dua faktor kepuasan bekerja iaitu persekitaran kerja dan pembangunan staf manakala tiga lagi faktor ketidakpuasan terdiri daripada pengurusan akademik, beban tugas dan peningkatan kerjaya. Secara keseluruhannya, hasil dapatan menunjukkan faktor ketidakpuasan bekerja melebihi faktor kepuasan yang berlaku di kalangan staf sokongan JPTK. Ini menunjukkan organisasi perlu memperbaiki kelemahan sistem pengurusan bagi mempertingkatkan kualiti kerja staf.

Katakunci : kepuasan bekerja, staf sokongan, Jabatan Pendidikan Teknikal dan Kejuruteraan

Pengenalan

Kepuasan adalah sesuatu yang begitu abstrak dan sukar diterjemahkan kerana ia lahir dari satu perasaan yang terbit dari lubuk hati seseorang insan. Kepuasan adalah sesuatu yang abstrak dan tidak dapat diukur dengan tepat. Tidak semua orang dapat melafazkan kepuasan kerana sudah menjadi lumrah, manusia itu tidak akan pernah puas dengan apa yang ada. Namun begitu, seseorang insan itu mampu menghampiri kepuasan dalam dirinya dengan melakukan sesuatu itu dengan semampu yang mungkin. Kepuasan seseorang yang telah dicapai dapat digambarkan melalui tingkah laku, riak muka dan juga melalui kata-kata yang dilafazkan.

Terdapat pelbagai jenis kepuasan yang wujud dalam diri seseorang insan itu. Salah satunya ialah kepuasan bekerja. Tidak kira apa jua kerja yang dilakukan oleh seseorang itu, dia seboleh mungkin akan cuba mencapai kepuasan dalam kerjanya. Namun begitu, hanya sebilangan sahaja yang berjaya menikmati erti kepuasan yang sebenar. Ini kerana terdapat banyak faktor yang menjadi halangan seseorang itu mencapai kepuasan. Antaranya ialah faktor beban tugas, faktor pengurusan, faktor dalaman diri manusia itu sendiri dan sebagainya.

Pada masa kini, kemajuan organisasi sering dikaitkan dengan kepuasan pelanggan. Menurut Oliver (1997), kepuasan pelanggan merupakan tingkah laku pelanggan apabila membeli produk atau menerima sesuatu perkhidmatan daripada sesebuah organisasi. Ini bermakna, kepuasan merupakan suatu tindak balas atau respons pelanggan setelah mereka menggunakan sesuatu produk ataupun perkhidmatan. Ia merupakan satu keputusan tepat yang dibuat oleh pengguna bagi sesuatu produk atau perkhidmatan untuk masa hadapan mengikut aras pencapaian pengguna tersebut.

Kejayaan sesebuah organisasi atau firma bukan bergantung pada bilangan pekerja tetapi banyak bergantung kepada kakitangan yang berkualiti. Kepuasan pelanggan ada kaitan dengan kepuasan pekerja. Sebelum dapat memberi kepuasan pelanggan, sesebuah organisasi itu perlu

memastikan kepuasan pekerjaanya dicapai terlebih dahulu agar pekerja tersebut dapat memberi perkhidmatan berkualiti untuk kepuasan pelanggan.

Terdapat beberapa faktor yang menyumbang kepada tahap kepuasan bekerja seperti gaji atau imbuhan, faedah, peluang kenaikan pangkat, suasana bekerja yang positif, sikap kepimpinan, hubungan sosial dan pekerja itu sendiri seperti mengetahui spesifikasi bidang tugasnya, pekerja mempunyai minat dan menginginkan pekerjaan yang mencabar (Ishak Mad Shah, 2002).

Kepuasan pekerja memberi kesan kepada kemajuan sesebuah organisasi, majikan dan juga pelanggan (Ishak Mad Shah, 2002). Kepuasan pelanggan terhadap sesuatu perkhidmatan akan meningkat apabila kepuasan pekerja bekerja di organisasi tersebut meningkat. Ini disokong oleh Perdana Menteri Malaysia, Abdullah Ahmad Badawi (2006), pendapatan yang lumayan bukanlah faktor mutlak yang boleh menjamin kepuasan bekerja dalam apa-apa profesion yang mereka ceburi. Kesan kepuasan pekerja terhadap majikan pula, setelah majikan menjaga keperluan pekerja, pekerja tersebut akan menunjukkan rasa tanggungjawab mereka terhadap sesebuah organisasi tersebut. Selain daripada itu, sikap amanah dan rajin juga akan mendapat kepercayaan dari majikan serta akan menyebabkan pekerja tersebut dapat terus kekal bekerja di dalam organisasi tersebut. Apabila pekerja mendapat kepuasan bekerja, memberi kesan kepada pelanggan dan kemajuan organisasi. Mereka memberi perkhidmatan yang baik kepada pelanggan seperti melayan pelanggan dengan lembut dan tidak berkasar, memastikan kualiti makanan terjamin bersih dan pelanggan selesa berada di dalam restoran.

Pernyataan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah iaitu beban tugas staf yang banyak, ketidakteraturan jumlah jam mengajar waktu kelas dan ruang kerja yang tidak selamat, penyelidik ingin mengkaji faktor-faktor kepuasan dan ketidakpuasan bekerja di kalangan kakitangan sokongan JPTK dan bagaimana proses kepuasan dan ketidakpuasan terjadi di kalangan kakitangan sokongan Jabatan Pendidikan Teknikal Dan Kejuruteraan, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia.

Objektif Kajian

Objektif kajian ini adalah untuk memahami :

- i. Faktor-faktor kepuasan bekerja di kalangan kakitangan sokongan JPTK.
- ii. Faktor-faktor ketidakpuasan bekerja di kalangan kakitangan sokongan JPTK.

Kepentingan Kajian

Hasil kajian ini mempunyai kepentingan kepada kakitangan sokongan, pensyarah, Ketua Jabatan Fakulti Pendidikan dan pihak Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM). Berikut adalah beberapa manfaat yang diperoleh hasil daripada kajian yang dijalankan. Antaranya ialah :

Kakitangan sokongan : Setiap kakitangan perlu memainkan peranan mereka dalam melaksanakan tanggungjawab yang telah diamanahkan oleh pihak Fakulti Pendidikan. Apabila mereka menganggap kerjaya mereka ini sebagai satu tanggung jawab, mereka akan bekerja bersungguh-sungguh dan dari sinilah akan lahir kepuasan bekerja dalam diri mereka. Kepuasan ini lahir apabila mereka telah dapat melaksanakan tanggung jawab ini dengan jayanya. Kakitangan sokongan juga perlu mewujudkan satu suasana bekerja yang seronok dan sekali gus ini akan memotivasikan diri mereka agar mereka terus melaksanakan tanggung jawab yang di amanahkan pada mereka. Apabila kepuasan ini telah tercapai, ia akan meningkatkan prestasi mereka dari semasa ke semasa.

Pensyarah : Hasil daripada kajian ini juga akan membuatkan pensyarah lebih peka dengan tugas mereka sebagaimana yang telah diagihkan mengikut bebanan tugas. Ini kerana tugas pensyarah dan juga tugas kakitangan sokongan JPTK adalah berbeza dan jika ada persamaan pun hanyalah sedikit sahaja. Pensyarah tidak seharusnya melepaskan sebahagian proses pengajaran ada pembelajaran kepada kakitangan sokongan JPTK kerana mereka juga mempunyai tugas dan tanggung jawab mereka sendiri. Jika keadaan ini dapat dibaiki, bebanan kakitangan sokongan JPTK akan berkurangan kerana mereka hanya menjalankan tugas mereka mengikut bebanan kerja mereka sahaja.

Ketua Jabatan PTK : Peranan ketua jabatan ialah menyelia kerja-kerja yang dilakukan oleh kakitangan sokongan serta membimbing anak buahnya agar mereka menjalankan tugas mereka dengan betul. Ketua jabatan juga perlu lebih memberi komitmen dan perhatian serta peka terhadap pekerja bawahan jika pekerja menghadapi sebarang masalah atau memerlukan bantuan. Ketua jabatan juga perlu menggubal semula pengagihan tugas terhadap kakitangan sokongan agar tidak ada sebelah pihak saja yang memegang beban tugas yang banyak. Ini bererti pembahagian tugas yang diagihkan kepada semua kakitangan haruslah sama dalam bebanan tugas yang disediakan oleh pihak Fakulti Pendidikan.

Reka Bentuk Kajian

Reka bentuk kajian ini adalah berbentuk kualitatif yang melibatkan kajian kes. Kaedah kualitatif boleh digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang sesuatu fenomena yang belum lagi diketahui (Strauss dan Corbin, 1990 dalam Othman Lebar, 2007)). Ini bermaksud, melalui kajian kualitatif, penyelidik boleh mendalami kepuasan bekerja yang di kecapi oleh kakitangan sokongan JPTK. Menurut (Crewell, 1968 dalam Othman Lebar, 2007) kualitatif merupakan satu proses ingin tahu untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia, berdasarkan kepada gambaran yang menyeluruh dan kompleks melalui pandangan informan yang mendalam serta dijalankan dalam keadaan sebenar dan semula jadi.

Populasi dan Sampel Kajian

Mengenali bilangan populasi dan sampel kajian adalah sangat penting dalam menjalankan penyelidikan. Bilangan sampel juga mempengaruhi masa, tenaga dan juga kos perbelanjaan yang dikeluarkan untuk melaksanakan penyelidikan (Mohd Najib,1999).

Dalam kajian kualitatif, saiz sampel tidak dapat ditentukan dari awal kajian seperti dalam kajian kuantitatif. Pemilihan sampel dan analisis data adalah berterusan sehingga sampai ke satu tahap di mana tidak lagi ditemui maklumat yang baru atau maklumat yang diperoleh sudah bertindan dengan maklumat yang diperoleh sebelumnya. Ini dikenali sebagai titik ketepuan (Glasser dan Strauss, 1967, Guba, 1978 dalam Othman Lebar, 2007).

Kakitangan sokongan di Jabatan Pendidikan Teknikal dan Kejuruteraan adalah seramai 13 orang .Setelah temu bual dijalankan seramai 5 orang peserta terlibat di dalam kajian ini sehingga data yang di kumpul mencapai titik ketepuan. Pemilihan sampel dipilih dengan menggunakan kaedah 'convenience sampling' di mana temu bual di jalankan secara fleksibel mengikut kesesuaian masa lapang peserta.

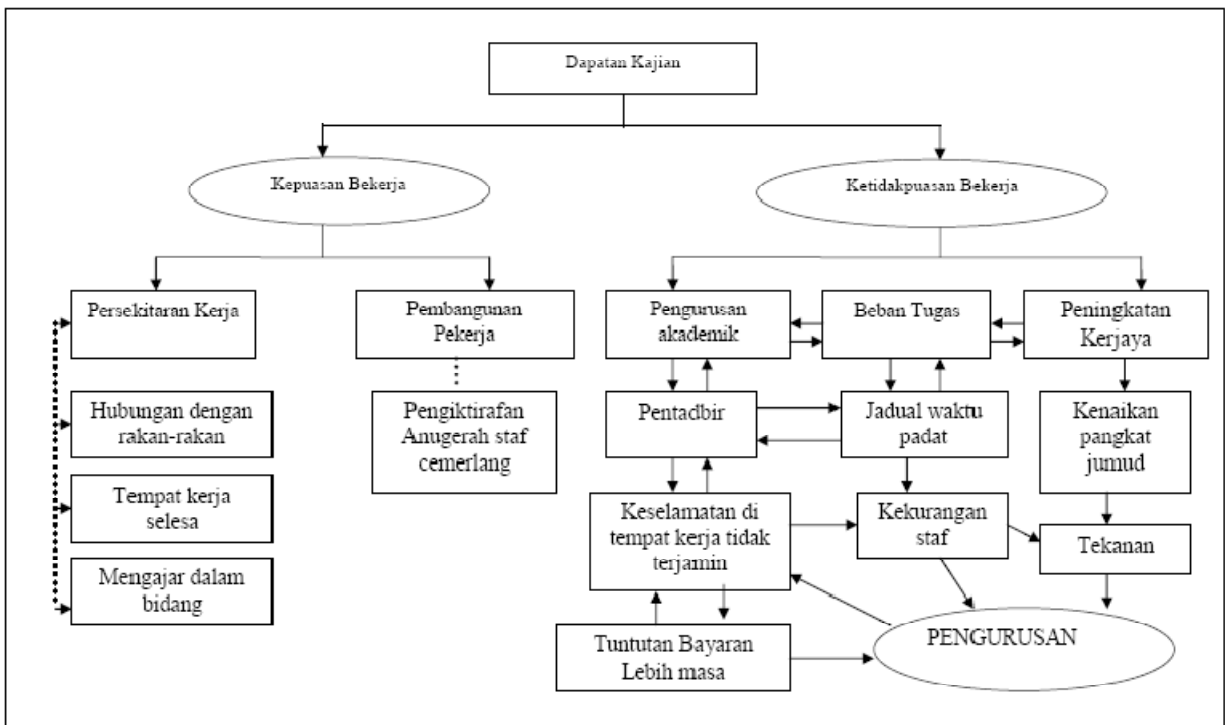
Instrumen Kajian

Instrumen kajian merupakan alat penyelidikan atau alat yang digunakan untuk mengumpul data bagi menghasilkan sesuatu kajian. Kajian ini menggunakan protocol temu bual dan pita rakaman sebagai instrumen kajian untuk mengumpul data. Temu bual di antara penyelidik dengan

responden akan dijalankan serta direkodkan menggunakan alat perakam suara. Selain itu, tujuan penggunaan instrumen kajian ini untuk memperoleh maklumat sebenar daripada peserta.

Analisis Data

Hasil analisis yang telah dijalankan oleh penyelidik mendapati terdapat beberapa faktor yang telah dikaji di dalam faktor kepuasan dan ketidakpuasan bekerja di kalangan staf sokongan. Faktor kepuasan terdiri daripada faktor persekitaran di mana staf mempunyai hubungan yang baik dengan rakan sekerja, tempat kerja yang selesa dan dapat mengajar di dalam bidang kepakaran masing-masing. Faktor kepuasan kedua ialah pembangunan pekerja di mana staf berpuas hati kerana diberi pengiktirafan anugerah kecemerlangan. Faktor ketidakpuasan bekerja pula terdiri daripada faktor pengurusan akademik iaitu pentadbir, keselamatan di tempat kerja yang tidak terjamin dan kelam manakala faktor kedua pula ialah beban tugas yang melibatkan jadual waktu terlalu padat serta kekurangan staf. Faktor terakhir ketidakpuasan bekerja ialah tiada peningkatan kerja yang terdiri daripada faktor kenaikan pangkat dan gaji yang jumud.



Rajah 1 Dapatan Kajian Secara Menyeluruh

Perbincangan

Menurut Ishak Mad Shah (2002), faktor persekitaran terbahagi kepada dua bahagian iaitu faktor psikologi dan juga faktor ergonomik. Kedua-dua faktor ini boleh memberi kesan yang tinggi terhadap peningkatan produktiviti sesebuah organisasi. Hasil nalisis menunjukkan faktor persekitaran kerja menyumbang kepada kepuasan bekerja staf. Faktor persekitaran ini terbahagi kepada tiga iaitu hubungan dengan rakan sekerja, tempat kerja yang selesa dan staf mengajar di dalam bidang. Berdasarkan hasil analisis yang dibuat, didapati faktor mengajar di dalam bidang adalah faktor yang paling menonjol daripada faktor hubungan dengan rakan sekerja dan juga

tempat kerja yang selesa. Staf lebih mendapat kepuasan apabila mereka dapat mengajar di dalam bidang mereka.

Di sini dapat dilihat bahawa apabila staf bekerja di dalam bidang yang mereka minati, secara tidak langsung kemahiran mereka miliki tidak hilang begitu sahaja. Selain itu, staf juga dapat menambahkan pengalaman bekerja dan mengumpul ilmu yang banyak seperti mengendalikan mesin dengan kaedah yang betul, mengatasi masalah kerosakan yang berlaku pada mesin serta membuat kajian di dalam bidang tersebut. Perkara-perkara inilah yang menyebabkan mereka boleh menikmati pekerjaan ini dengan sepenuhnya.

Menurut Ishak Mad Shah (2002), hasil penilaian prestasi boleh membantu pihak pengurusan membuat keputusan yang berkaitan dengan pengurusan organisasi seperti latihan kakitangan, pentadbiran gaji, penempatan, kenaikan pangkat dan sebagainya Hasil analisis yang kedua menunjukkan faktor peningkatan kerjaya yang merangkumi aspek diberi pengiktirafan anugerah staf cemerlang menyebabkan staf berasa sumbangan mereka dihargai selama berkhidmat di Fakulti Pendidikan, UTM. Sebagaimana yang kita maklumi, staf juga seorang manusia biasa yang menginginkan perubahan berlaku di dalam hidup mereka dan tidak mahu berada di takuk yang sama. Pengiktirafan anugerah staf cemerlang yang diberikan akan membuatkan staf ingin terus mengekalkan kesetiiaannya dan memberikan sepenuh komitmen terhadap Fakulti Pendidikan dan UTM.

Hasil analisis menunjukkan faktor pengurusan akademik yang menyebabkan staf tidak puas hati bekerja dari aspek pentadbiran. Peranan pentadbir sangat penting di dalam sesebuah organisasi. Jika pentadbir tidak menunjukkan sifat kepimpinan yang baik kepada staf ia akan memberi kesan negatif kepada organisasi dan menjejaskan kepuasan bekerja staf. Ini di sokong oleh Fiedler (1967), seseorang pemimpin yang diterima itu, akan disukai, dihormati dan diberi taat setia oleh pengikut mereka. Pemimpin yang diterima oleh pengikut tidak memerlukan kuasa daripada organisasi untuk mempengaruhi pengikutnya berbanding pemimpin yang tidak diterima oleh pengikut akan ditolak oleh pengikut sehingga boleh membawa kepada permusuhan. Disebabkan kepimpinan yang tidak sistematik dan agak kelam kabut membuatkan staf tidak berpuas hati bekerja di JPTK. Ini kerana mereka yang menjadi mangsa kepada sistem pentadbiran yang tidak teratur.

Staf JPTK juga tidak berpuas hati dengan pihak pentadbiran kerana pihak pentadbiran meragui tentang ketelusan mereka. Dagi segi pembelian barang-barang mentah, pihak atasan sering lewat-lewatkan kelulusan pembelian barang-barang mentah. Apa yang menyedihkan lagi, mereka sering menyoal staf tentang harga pembelian barangan mentah. Cara ini membuatkan staf terasa hati kerana seolah-olah pihak pentadbiran meragui ketelusan mereka. Walau bagaimana pun, staf terpaksa menguruskan juga segala pembelian barang-barang kerana tugas itu telah diamanahkan pada mereka walau pun pada hakikatnya ia bukanlah beban tugas mereka.

Staf JPTK juga berasa tertekan dengan beban kerja yang banyak. Ini termasuklah beban kerja berlebihan kuantitatif dan beban kerja berlebihan kualitatif. Contoh beban kerja berlebihan kuantitatif ialah menyiapkan laporan mengenai keselamatan di bengkel. Pembantu bengkel perlu menyiapkan laporan keselamatan bengkel dan laporan ini perlu dihantar ke pihak pengurusan untuk dibuat semakan dan dikemas kini. Tempoh yang diberikan kepada pembantu bengkel bagi menyiapkan laporan ini ialah selama seminggu. Dalam tempoh yang telah ditetapkan, pembantu bengkel harus menyiapkan laporan tersebut di samping menyelesaikan bebanan kerja yang lain seperti membantu penyemakan dan persiapan bagi tujuan pengajaran, menjaga keselamatan

bengkel, mengemas kini data buku stok inventori, menyediakan peralatan serta bahan-bahan bagi tujuan amali pelajar dan sebagainya

Walau pun mereka telah mengambil peperiksaan PTK sebanyak tiga kali namun gaji dan juga pangkat ini boleh di ubah. Caranya ialah dengan keprihatinan pihak atasan di mana pihak pentadbiran boleh menghantar kertas cadangan kepada pihak atasan untuk menawarkan jawatan yang baru kepada staf sokongan. Melalui cara ini, pihak atasan akan mempertimbangkan cadangan tersebut dan tidak mustahil mereka akan membuka jawatan baru supaya jawatan ini boleh diisi oleh staf sokongan JPTK. Dengan cara ini, staf sokongan akan beralih jawatan dan mereka akan berada pada tangga gaji yang baru. Inilah peluang mereka untuk mereka mengubah gaji dan juga pangkat mereka. Apa yang dikesalkan oleh staf sokongan ialah perkara demikian tidak diutarakan oleh pihak pentadbir. Menurut Ishak Mad Shah (2002), hasil penilaian prestasi boleh membantu pihak pengurusan membuat keputusan yang berkaitan dengan pengurusan organisasi seperti latihan kakitangan, pentadbiran gaji, penempatan, kenaikan pangkat dan sebagainya. Berdasarkan kata sokongan daripada Ishak Mad Shah (2002), ini menunjukkan bahawa pihak pentadbiran boleh berbuat demikian dengan menghantar cadangan kepada pihak atasan supaya gaji dan pangkat staf dinaikkan. Tetapi perkara demikian tidak berlaku. Faktor inilah yang menjadi salah satu faktor ketidakpuasan bekerja di kalangan staf sokongan JPTK.

Rujukan

- Iowa State University Extension (CIRAS) (2002), Center for Industrial Research and Service : <http://www.ciras.iastate.edu/quality/customerstisfaction.as>
- Ishak Mad Shah (2002), Pengenalan Psikologi Industri dan Organisasi. Universiti Teknologi Malaysia
- Ishak Mad Shah (2002), Pengenalan Psikologi Industri dan Organisasi. Jilid II. Universiti Teknologi Malaysia
- Johnson, M.D., Herman, A. And Gustafsson, A., (2002) "Comparing Customer Satisfaction Across Industries and Countries". *Journal of Economic Psychology*, Vol 23, pp. 749-769.
- Kvale, Steinar, (1996). *Inter Views : An Introduction to Qualitative Research Interviewing*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Marohaini Yusoff (2001), *Penyelidikan Kualitatif – Pengalaman Kerja Lapangan Kajian*. Universiti Malaya.
- Mohd Najib Abdul Ghafar (1999). *Penyelidikan Pendidikan*. Universiti Teknologi Malaysia.
- Oliver, R. *Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer*. Boston: McGraw- Hill, (1997).
- Othman Lebar (2007), *Penyelidikan Kualitatif - Pengenalan Kepada Teori dan Metod*. Universiti Pendidikan Sultan Idris Tanjung Malim.
- Scensul, S. L., Schensul, J. J. & LeComplete, M. D., 1999. *Essential Ethnographic Methods: Ethnographer's Toolkit* : New York: Altamira Press
- Strauss, A, and Corbin, J, (1996). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory* : Thousand Oaks : Sage Publications
- Unit Perancang Ekonomi Jabatan Perdana Menteri Putrajaya. (2006), *Rancangan Malaysia ke-9 2006-2010*. Kuala Lumpur. Media Publishing & Distributors
- Universiti Teknologi Malaysia (2007). "Panduan Menulis Tesis". UTM : Skudai
- Winter, G, (2000). *A Comparative Discussion of the Notion of 'Validity' in Qualitative and Quantitative Research*. *The Qualitative Report*. Vol. 4, No. 3 &4, 2000