

**KEPUASAN KERJA DALAM KALANGAN PEKERJA DI
JABATAN KESELAMATAN UNIVERSITI SAINS MALAYSIA
(*Job Satisfaction Among Employees in Universiti Sains Malaysia's
Security Department*)**

Noor Hidayah Samsudin¹, Main Rindam²

¹Pusat Kajian Pengurusan Pembangunan Islam (ISDEV)
Universiti Sains Malaysia, Penang, Malaysia.

²Pusat Pengajian Pendidikan Jarak Jauh (PPPJJ)
Universiti Sains Malaysia, Penang, Malaysia.

Email: noorhidayah.samsudin@gmail.com, rmain@usm.my

ABSTRAK

Kepuasan kerja memainkan peranan yang penting kepada seseorang pekerja untuk melakukan tugas-tugas yang telah diamanahkan. Peranan penting seseorang pekerja tidak dapat dinafikan walau di organisasi mana pun, termasuklah di Jabatan Keselamatan Universiti Sains Malaysia (JK USM), Pulau Pinang. Melihat kepada peranan JK USM iaitu menjamin kesejahteraan dan keselamatan aset universiti, warga universiti dan pelawat yang berkunjung serta membendung jenayah kepada warga universiti membuktikan bahawa organisasi ini sesungguhnya memerlukan pekerja yang menjalankan tugas mereka dengan amanah. Berdasarkan senario ini, bagi memastikan peranan JK USM dapat dilaksanakan dan tercapai, pihak pengurusan perlu memastikan terlebih dahulu aset yang dimilikinya iaitu keseluruhan para pekerja sentiasa berpuas hati dengan kerja masing-masing. Oleh yang demikian, satu kajian telah dilaksanakan di JK USM pada 4 hingga 6 Oktober 2017 yang mana bertujuan utama untuk menganalisis tahap kepuasan kerja para pekerja di JK USM. Seramai 21 orang pekerja telah diberikan soal selidik bagi mengetahui tahap kepuasan kerja mereka. Selain maklumat mengenai demografi, enam kriteria yang dianalisis dalam kajian ini adalah keadaan kerja, keadaan gaji, keadaan peluang kenaikan pangkat, keadaan corak penyeliaan, keadaan teman sekerja dan juga keadaan pekerjaan secara keseluruhan. Kajian ini dijalankan melalui kaedah soal selidik dengan menggunakan soalan melibatkan lima skala likert dan data kajian dianalisis menggunakan kaedah deskriptif seperti min, kekerapan dan peratusan. Objektif pertama kajian ini adalah untuk menganalisis tahap kepuasan kerja para pekerja di JK USM dan kedua mencadangkan langkah-langkah untuk meningkatkan kepuasan kerja mereka. Hasil kajian mendapati keadaan kerja, keadaan gaji, keadaan peluang kenaikan pangkat dan keadaan corak penyeliaan berada pada tahap sederhana manakala keadaan rakan sekerja dan keadaan pekerjaan secara keseluruhan berada pada tahap tinggi. Sehubungan dengan itu, pihak pengurusan perlu lebih peka terhadap kriteria-kriteria yang berada tahap kepuasan sederhana ini dan pada masa yang sama tidak mengabaikan kriteria yang berada pada tahap yang tinggi.

KATA KUNCI: *kepuasan kerja, prestasi kerja, psikologi, kompetensi*

ABSTRACT

Work satisfaction plays an important role to an employee to carry out the tasks that are assigned to him or her. This important role cannot be denied in any organisation, including at the Jabatan Keselamatan (Security Department) in Universiti Sains Malaysia (JK USM), Penang. Looking at the role of JK USM which is to ensure harmony and safety of the university's asset, the university staff and visitors and to combat crime among university residents and employees, it proves that this organisation really requires employees who can be reliable and trustworthy. Based on this scenario, to ensure that the role of JK USM can be implemented and achieved, the management has to make sure first that the asset owned which is the entire group of employees has to be satisfied with their job. Thus, a study was done in JK USM on 4th to 6th October 2017 where the main aim is to analyse the level of job satisfaction of employees in JK USM. A total of 21 staff were given the questionnaires to know their level of job satisfaction. Other than the information about demography, the six criteria analysed in this study are the work condition, salary, opportunity for promotion, pattern of supervision, peer condition and the state of the staff as a whole. This study is carried out through the questionnaire method using questions involving the five Likert Scale and the study data was analysed using the descriptive method like mean, frequency and percentage. The first objective of this study is to analyse the level of job satisfaction of staff in the JK USM and the second objective is to propose some measures to increase their level of job satisfaction. The study outcome reveals that the work condition, the salary condition, the opportunity for promotion and pattern of supervision are at a moderate level, whereas the peers condition are at high level. In relation to this, the management needs to be more sensitive to the moderate-level criteria and at the same time, it does not neglect the high level criteria.

KEYWORDS: *job satisfaction, work performance, psychology, competency*

1.0 PENDAHULUAN

Kepuasan dalam kehidupan merupakan sesuatu yang penting kepada setiap manusia dan bagi mereka yang bergelar pekerja pula kepuasan kerja penting bagi mereka sepanjang tempoh mereka bekerja (Zaffar Ahmad Nadaf, 2018). Kepuasan kerja adalah bila mana seseorang pekerja mempunyai perasaan gembira dan selesa terhadap pekerjaan mereka (Vip Paramarta & Tendi Haruman, 2005). Hal ini memberikan gambaran bahawa pekerja yang berada pada tahap yang selesa dengan keadaan kerjanya telah mencapai kepuasan kerja. Kepuasan kerja ini telah menjadi salah satu keperluan yang perlu ada dalam diri setiap pekerja di sesebuah organisasi tidak kira sama ada terhadap organisasi yang telah membangun ataupun sedang membangun (Frempong, Agbenyo & Darko, 2018). Salah satu faktor yang mempengaruhi masa hadapan sesebuah organisasi juga bergantung pada tahap kepuasan kerja yang dimiliki oleh para pekerja dalam organisasi tersebut.

Kepuasan kerja merupakan salah satu komponen yang penting dalam motivasi kerja dan penting dalam memastikan pekerja sentiasa menunjukkan prestasi yang baik terhadap tugasnya (Agusramadani & Lia Amalia, 2018; Noraini Mohd Noor dan Ruzilayati Rameli, 2011). Selain itu, tahap kepuasan kerja para pekerja dalam sesebuah organisasi juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kejayaan dan kecemerlangan organisasi tersebut (Lai, 2018; Mumtaz Begam Abdul Kadir, 2010). Kecemerlangan sesebuah organisasi bermula daripada tahap kepuasan kerja para pekerja yang dimiliki oleh organisasi tersebut. Pekerja yang mempunyai tahap kepuasan kerja yang tinggi secara tidak langsung akan mendorong kepada kecemerlangan dirinya sendiri, organisasi dan juga negara. Perasaan seseorang pekerja terhadap kerjanya akan dapat dikesan oleh pihak pengurusan melalui tahap kepuasan kerja yang dimiliki oleh pekerja tersebut. Tidak dinafikan bahawa pekerja juga inginkan diri mereka sendiri memiliki tahap kepuasan kerja yang tinggi, namun segala-galanya bergantung pada perasaan dalaman mereka terhadap tugas tersebut (Zaffar Ahmad Nadaf, 2018). Penting bagi para pekerja untuk memiliki tahap kepuasan kerja yang tinggi dalam kehidupan mereka kerana pekerja sebenarnya meluangkan masa yang lama dalam hidup mereka untuk bekerja demi menjana ekonomi masing-masing. Melihat kepada situasi ini, kajian mengenai kepuasan kerja didapati telah menjadi salah satu kajian yang paling kerap dijalankan dalam bidang psikologi. Hal ini kerana kajian mengenai kepuasan kerja perlu bagi melihat sendiri tahap yang dimiliki oleh seseorang pekerja ketika bekerja. Tahap kepuasan kerja yang dimiliki oleh seseorang pekerja akan memberikan kesan kepada bagaimana beliau berkelakuan dan bagaimana keberkesanan kerja-kerja yang dilakukan oleh beliau. Oleh yang demikian, melihat kepada perlunya kajian-kajian mengenai kepuasan kerja di organisasi, maka kajian ini telah mengambil inisiatif untuk melihat tahap kepuasan kerja di JK USM.

Kajian ini telah memilih enam faktor kepuasan kerja yang mana seterusnya akan dijadikan pemboleh ubah kajian ini. Faktor-faktor tersebut adalah keadaan kerja, keadaan gaji, keadaan peluang kenaikan pangkat, keadaan corak penyeliaan, keadaan teman sekerja dan juga keadaan pekerjaan secara keseluruhan. Keenam-enam faktor kepuasan kerja ini akan di analisa di JK USM, Pulau Pinang. JK USM telah memegang peranan sebagai pasukan khas yang menjaga kesejahteraan dan keselamatan universiti sebenarnya merupakan pasukan yang sangat penting bagi USM. Hal ini kerana pasukan inilah yang

bertindak sebagai pembendung kepada gejala jenayah daripada berlaku di dalam universiti. Melihat kepada pentingnya pasukan ini kepada organisasi iaitu USM, maka seharusnya para pekerja di organisasi tersebut menjalankan tanggungjawab mereka dengan baik sekali. Namun, tanggungjawab tersebut tidak dapat dijalankan dengan baik sekiranya mereka sendiri tidak berpuas hati dan bermotivasi dengan tugas mereka. Penting sekali bagi para pekerja di JK USM untuk memiliki tahap kepuasan kerja yang tinggi dalam diri mereka sepanjang mereka memegang jawatan sebagai salah seorang pekerja di JK USM yang diamanahkan untuk menjaga keselamatan warga USM.

Oleh yang demikian, melihat kepada situasi ini, maka sebuah kajian dijalankan di JK USM bagi menganalisis tahap kepuasan kerja mereka di organisasi tersebut. Objektif pertama kajian ini adalah untuk menganalisis tahap kepuasan kerja para pekerja di JK USM. Objektif kedua pula adalah mencadangkan langkah-langkah untuk meningkatkan kepuasan kerja para pekerja di JK USM.

Persoalan:

1. Adakah terdapat perbezaan yang signifikan dalam min kepuasan bekerja berdasarkan keadaan kerja, gaji, peluang kenaikan pangkat, penyeliaan, keadaan rakan sekerja dan persekitaran pekerjaan secara keseluruhannya.
2. Apakah langkah-langkah yang boleh diambil bagi meningkatkan kepuasan kerja bagi pekerja di JK USM.

2.0 SOROTAN KAJIAN

Penelitian ke atas kajian-kajian sebelum ini mendapati bahawa kepuasan kerja yang tinggi memberikan impak positif kepada seseorang pekerja dan hal ini penting kepada prestasi dan kecemerlangan organisasi tersebut. Didapati bahawa pekerja yang memiliki tahap kepuasan kerja yang tinggi mempunyai tahap kesetiaan yang tinggi terhadap organisasi, memberikan komitmen yang tinggi semasa menjalankan tugasnya, berusaha ke arah peningkatan prestasi dan produktiviti organisasi serta membantu mencapai visi dan misi organisasi (Majid Ali, Muhammad Asif Khan, Fakhra Mushtaq, Muhammad Atif Khan & Syed Mubasher Hussain Naqvi, 2013; Agusramadani & Lia Amalia, 2018;

Frempong, Agbenyo & Darko, 2018; Zaffar Ahmad Nadaf, 2018). Dengan adanya tahap kepuasan hati yang tinggi, pekerja akan sentiasa gembira dan selesa dengan pekerjaannya yang mana kelak bukan sahaja akan memberikan kesan positif kepada pekerja itu sendiri, bahkan kepada pihak pengurusan dan organisasi yang terlibat (Hafiz Muhammad Fakhar Zaman, Zekeriya Nas, Mushtaq Ahmed, Yasir Mehmood Raja & Muhammad Yousuf Khan Marri, 2013; Zaffar Ahmad Nadaf, 2018).

Namun demikian, perkara yang sebaliknya berlaku jika pekerja tersebut memiliki tahap kepuasan kerja yang rendah. Pelbagai masalah akan berlaku berikutan tahap kepuasan kerja yang rendah seperti pekerja tidak bersemangat untuk bekerja, mengabaikan tugas yang diberikan, kerap ponteng kerja dan termasuklah mogok untuk bekerja (Vip Paramarta & Tendi Haruman, 2005). Oleh yang demikian, pihak pengurusan perlu mengambil langkah dalam memastikan pekerja sentiasa berpuas hati kerana pekerja yang mempunyai tahap kepuasan kerja yang rendah kelak berpotensi untuk berhenti kerja daripada organisasi tersebut (Majid Ali, Muhammad Asif Khan, Fakhra Mushtaq, Muhammad Atif Khan & Syed Mubasher Hussain Naqvi, 2013). Hal ini kelak akan merugikan pihak organisasi kerana terpaksa mencari pekerja baru yang perlu dilatih semula mengenai hal-hal organisasi.

Oleh yang demikian, bagi membendung masalah ini daripada berlaku, pihak pengurusan seharusnya mengambil inisiatif untuk menguruskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dengan lebih efisien (Mumtaz Begam Abdul Kadir, 2010). Vip Paramarta dan Tendi Haruman (2005) secara terperinci telah menyatakan 20 faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pekerja iaitu kemampuan untuk bekerja, prestasi, pengiktirafan, kepelbagaian kerja, rasa bertanggungjawab, kemajuan, pampasan, hubungan dengan pihak pengurusan, kaedah seliaan, persekitaran kerja, polisi dan amalan organisasi, jaminan pekerjaan, status sosial, kuasa untuk bekerja, kreativiti, rakan sekerja, kemahiran berdikari, nilai moral, aktiviti dan juga khidmat sosial. Walau bagaimanapun, Mumtaz Begam Abdul Kadir (2010) hanya menyatakan lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja iaitu pekerjaan itu sendiri, kepimpinan, rakan sekerja, laluan kerjaya dan gaji/ upah. Frempong, Agbenyo dan Darko (2018) pula menyatakan enam faktor yang perlu diberi perhatian oleh pihak pengurusan iaitu ganjaran, penghargaan, penyertaan pekerja dalam membuat keputusan, persekitaran kerja, pemberian kuasa kepada

pekerja serta pembangunan kerjaya. Berbeza pula dengan Lai (2018) yang dalam perbincangannya mengenai faktor-faktor mempengaruhi kepuasan kerja telah mengkategorikan faktor-faktor kepada dua kategori utama iaitu faktor ekstrinsik dan faktor intrinsik. Antara contoh faktor ekstrinsik adalah seperti keadaan kerja, keselamatan kerja serta pembayaran gaji. Antara contoh faktor intrinsik pula adalah seperti rakan sekerja serta pengiktirafan.

Penelitian ke atas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja mendapati bahawa kepuasan kerja boleh dipengaruhi oleh pelbagai faktor. Wujudnya kepelbagaian faktor ini adalah berikutan bahawa setiap pekerja sendiri mempunyai pelbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerjanya dari semasa ke semasa (Frempong, Agbenyo & Darko, 2018). Kebiasaannya faktor yang mempengaruhi seseorang dalam kepuasan kerja bergantung pada pekerjaan mereka yang mereka lakukan dan tempat mereka bekerja (Zaffar Ahmad Nadaf, 2018). Oleh yang demikian, untuk melihat sendiri faktor manakah yang berada di tahap yang tinggi oleh para pekerja di JK USM, maka kajian ini telah dijalankan.

3.0 METODOLOGI

Satu kajian mengenai kepuasan kerja telah dijalankan di JK USM pada 4 hingga 6 Oktober 2017. Sampel bagi kajian ini adalah melibatkan sebanyak 21 orang pekerja yang bertugas di jabatan tersebut. Soal selidik mengandungi 84 soalan menyentuh tentang pelbagai aspek kepuasan kerja telah diedarkan kepada pekerja-pekerja terbabit. Kesemua borang soal selidik yang telah lengkap seterusnya dianalisis satu persatu dengan menggunakan perisian SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 22.

Soal selidik menggunakan skala likert iaitu skala psikometrik yang sering digunakan dalam kajian survei. Apabila berhadapan dengan soalan menggunakan skala likert, responden akan menentukan aras persetujuan terhadap pernyataan yang diajukan. Terdapat lima item likert disertakan dalam survei ini. Item likert ialah pernyataan di mana responden perlu menilai mengikut kriteria yang diberikan. Lima skala likert yang diguna pakai dalam survei ini ialah 1. Tidak benar sama sekali (TBSS), 2. Tidak benar (TB), 3. Tidak pasti (TP), 4. Benar (B) dan 5. Sangat Benar (SB). Enam dimensi atau kriteria kepuasan kerja yang disenaraikan dalam survei ini ialah keadaan

kerja, keadaan gaji, peluang kenaikan pangkat, corak penyeliaan, keadaan teman sekerja dan keadaan pekerjaan secara keseluruhannya. Setiap dimensi mempunyai item tersendiri iaitu keadaan kerja (15 item), keadaan gaji (8 item), peluang kenaikan pangkat (8 item), corak penyeliaan (18 item), keadaan teman sekerja (17 item) dan keadaan pekerjaan secara keseluruhannya (18 item).

Item dalam dimensi kepuasan kerja JDI terdapat item berbentuk positif dan item berbentuk negatif. Bagi pemboleh ubah keadaan pekerjaan terdapat 10 item positif dan 5 item negatif. Pemboleh ubah gaji pula mempunyai 4 item positif dan 5 negatif, pemboleh ubah peluang kenaikan pangkat 5 item positif dan 4 negatif, Pemboleh ubah penyeliaan mempunyai 10 item positif dan 8 negatif sementara rakan sekerja mempunyai 8 item positif dan 10 item negatif (Jadual 1). Skor markah yang digunakan adalah berdasarkan manual JDI iaitu berbentuk skala tiga mata. Skala benar, tidak dan tidak pasti (Jadual 2 dan Jadual 3). Jika responden meletakkan maklum balas bertentangan dari item positif atau negatif, mata 0 akan diberikan pada item tersebut. Contohnya dalam dimensi persekitaran kerja, item pertama (positif), jika responden memberikan maklum balas negatif maka skor markah untuk item tersebut diberikan 0, begitu juga sebaliknya.

Jadual 1. Senarai pemboleh ubah, item positif dan item negatif untuk soal selidik kepuasan kerja di JK USM

Pemboleh ubah	Item berbentuk positif	Item berbentuk negatif	Jumlah
1. Keadaan pekerjaan	1, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 12, 13 & 15	2, 3, 7, 11 & 14	15
Jumlah item	10	5	
2. Keadaan gaji	16,17, 18, 20, 22	19, 21 & 23	8
Jumlah item	5	3	
3. Keadaan peluang kenaikan pangkat	24, 26 & 31	25, 27, 28, 29 & 30	8
Jumlah item	3	5	
4. Keadaan corak penyeliaan	32, 35, 36, 37, 38, 41, 44, 46, 47, 48 & 49	33, 34, 39, 40, 42, 43, 45	18
Jumlah item	11	7	
5. Keadaan rakan sekerja	50, 53, 55, 56, 59, 63, 65, & 66	51, 52, 54, 57, 58, 60, 61, 62 & 64.	17
Jumlah item	8	9	
6. Keadaan pekerjaan keseluruhan	67, 69, 72, 73, 75, 77, 79, 81 & 83	68, 70, 71, 74, 76, 78, 80, 82 & 84	18
Jumlah item	9	9	
Jumlah keseluruhan	45	38	84

Jadual 2. Skala bagi skor markah JDI.

Skala	Item positif	Item negatif
Benar	3	0
Tidak	0	3
Tidak pasti	1	1

Sumber: Smith, Kandall & Hulin (1969); Woo (2007)

Jadual 3. Pemarkahan bagi skor pemboleh ubah mengikut item pekerjaan dalam JDI

Pemboleh ubah	Skor	Jumlah skor maksimum
Keadaan kerja	$S1+S2+S3\dots+S15$	$15 \times 3=45$
Gaji	$S1+S2+S3\dots+S8$	$8 \times 3= 24$
Peluang kenaikan pangkat	$S1+S2+S3\dots+S8$	$8 \times 3=24$
Penyeliaan	$S1+S2+S3\dots+S18$	$18 \times 3=54$
Rakan sekerja	$S1+S2+S3\dots+S17$	$17 \times 3 =51$
Persekitaran kerja keseluruhan	$S1+S2+S3\dots+S18$	$18 \times 3=54$

Terdapat tiga tahap kepuasan kerja iaitu tahap kepuasan kerja tinggi, sederhana dan rendah. Tahap kepuasan kerja ini akan dibahagikan kepada dua kumpulan. Pertama tahap kepuasan bagi setiap pemboleh ubah dalam pekerjaan dan kedua untuk tahap kepuasan secara keseluruhan pemboleh ubah dalam pekerjaan.

Jadual 4. Tahap kepuasan bagi setiap pemboleh ubah mengikut item dalam pekerjaan

Julat	Tahap kepuasan
37-54	Tinggi
19-36	Sederhana
0-18	Rendah

Jadual 5. Tahap kepuasan secara keseluruhan pemboleh ubah untuk sub area keadaan persekitaran tempat kerja

Julat	Tahap kepuasan
1141-1710	Tinggi
571-1140	Sederhana
0-570	Rendah

Skala tahap kepuasan kerja juga boleh dilihat menggunakan analisis min, iaitu sama ada rendah, sederhana atau tinggi. Untuk itu julat skor <2.5 akan menunjukkan tahap kepuasan adalah rendah, 2.51 hingga 3.5 menunjukkan tahap kepuasan sederhana dan julat skor 3.51 ke atas menunjukkan tahap

kepuasan kerja yang tinggi (Mohd Zahari et al., 2011). Bagaimanapun perbincangan ini akan menggunakan tahap kepuasan kerja keseluruhan seperti Jadual 5.

4.0 DAPATAN DAN PERBINCANGAN

4.1 Tahap Kepuasan Kerja Para Pekerja DI JK USM

Kajian ini menggunakan menggunakan skor min seperti dirumuskan oleh Mohd Najib (2003) dan juga Rozo et al. (2016) dalam menentukan tahap kepuasan kerja guru (Jadual 6). Julat skor lima skala yang diguna pakai lebih terperinci berbanding yang digunakan oleh Nor Mohamad et al. (2016) dengan tiga skala iaitu rendah, sederhana dan tinggi.

Jadual 6. Taburan julat skor berdasarkan min.

Tahap kepuasan kerja guru	Julat skor min
Sangat rendah	0.1-1.0
Rendah	1.1-2.5
Tahap sederhana	2.51-3.5
Tahap tinggi	3.51- 4.00
Sangat tinggi	4.1- 5.0

Persoalan utama kajian ini ialah adakah terdapat perbezaan yang signifikan dalam min kepuasan bekerja berdasarkan keadaan kerja, gaji, peluang kenaikan pangkat, penyeliaan, keadaan rakan sekerja dan persekitaran pekerjaan secara keseluruhannya? Persoalan ini penting kerana kesetiaan pekerja untuk bekerja dalam tempoh yang lama di sesuatu tempat kerja ada kaitannya dengan persekitaran kerja mereka.

I) Keadaan Kerja

Bagi kriteria keadaan kerja, kajian ini menyenaraikan 15 item iaitu keadaan kerja yang menarik (1), rutin (2), membosankan (3), memuaskan (4), baik (5), kreatif (6), menggelisahkan (7), dihormati (8), selesa (9), berguna (10), melelahkan (11), mencabar (12), mudah (13), berpanjangan (14) dan memberi kepuasan pencapaian (15). Maklum balas pekerja berhubung kepuasan kerja terhadap keadaan kerja mereka (melibatkan 15 item) dibuat menggunakan lima skala likert ditunjukkan dalam Jadual 7.

Jadual 7. Skor Item Keadaan Kerja

Pilihan responden	Item keadaan kerja															Total	%
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
TBSS	1	0	6	0	0	1	6	2	1	1	3	0	2	1	1	25	7.94
TB	2	1	7	2	4	4	6	2	3	3	5	0	5	7	4	55	17.46
TP	4	4	5	7	1	8	5	5	5	4	6	4	9	6	5	78	24.76
B	12	11	2	8	12	6	2	11	9	12	4	10	4	4	6	113	35.87
SB	2	5	1	4	4	2	2	1	3	1	3	7	1	3	5	44	13.97
Jumlah N	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	315	100
Skor keseluruhan	46	7	44	43	49	32	41	41	41	43	30	55	24	30	38	564	945
Skor min	3.6	4.0	2.3	3.7	3.8	3.2	2.4	3.3	3.5	3.4	3.0	4.1	2.9	3.0	3.5		

Hasil kajian mendapati pekerja menyatakan bahawa keadaan kerja di JK USM dianggap benar sebanyak 49.84% dan tidak benar sebanyak 25.4% manakala tidak pasti sebanyak 24.76%. Disimpulkan bahawa rata-rata pekerja menyatakan kerja mereka adalah rutin (2). Namun, perkara ini masih dapat diatasi kerana rata-rata daripada mereka masih memberi tanggapan positif bahawa kerja mereka menarik (1), memuaskan (4), selesa (9), berguna (10) dan mereka juga dihormati (8) oleh orang lain. Perkara-perkara positif ini sedikit sebanyak menyumbang kepada kepuasan kerja mereka untuk berada pada tahap yang baik.

Berdasarkan skor min, tahap kepuasan guru yang sangat tinggi (skor min 4.1-5) hanya merupakan item mencabar (12). Kepuasan kerja ada tahap tinggi (skor min 3.51-4) pula ditunjukkan oleh item menarik (1), rutin (2), memuaskan (4) dan baik (5). Tahap kepuasan sederhana (skor min 2.51-3.5) dicapai untuk item kreatif (6), dihormati (8), selesa (9), berguna (10), meletihkan (11), mudah (13), berpanjangan (14) dan memberi kepuasan pencapaian (15) manakala tahap kepuasan rendah (1.1-2.5) dicapai untuk item membosankan (3) dan menggelisahkan (7).

II) Keadaan Gaji

Kriteria keadaan gaji turut dikaji di JK USM di mana untuk kriteria keadaan gaji sebanyak 8 item telah disenaraikan (Jadual 8). Item tersebut meliputi memadai untuk pekerjaan biasa (16), cukup memuaskan (17), memadai (18), tidak mencukupi (19), memberi kemewahan (20), kurang daripada apa yang patut diterima (21), terlalu tinggi (22) dan tidak setimpal dengan pekerjaan (23).

Jadual 8. Item Keadaan Gaji

Pilihan responden	Item untuk kriteria gaji								Total	%
	16	17	18	19	20	21	22	23		
TBSS	1	2	3	3	6	2	8	1	26	15.48
TB	4	5	2	3	9	5	4	2	34	20.24
TP	4	4	1	7	3	6	5	9	39	23.21
B	11	9	13	6	0	6	1	6	52	30.95
SB	1	1	2	2	3	2	3	3	17	10.12
Jumlah	21	21	21	21	21	21	21	21	168	100.00
Skor keseluruhan	40	34	46	25	12	27	17	18	219	504
Skor Min	3.3	3.1	3.4	3.0	2.3	3.0	2.4	3.4		

Melalui lapan item yang telah disenaraikan, didapati 40.1% orang responden memberikan jawapan bahawa keadaan gaji adalah benar manakala 35.72% tidak benar dan baki 23.21% lagi tidak pasti dengan keadaan gaji yang diberikan. Berdasarkan Jadual 8, para pekerja secara positif menyatakan bahawa gaji yang mereka peroleh adalah memadai (16) (18) dan juga memuaskan (17). Namun demikian, pihak pengurusan di JK USM tidak boleh memandang remeh atas hal ini kerana para pekerjanya menganggap bahawa gaji yang telah diberikan adalah tidak mencukupi (19), tak memberi kemewahan (20), kurang daripada apa yang patut diterima (21), gaji tidak tinggi (22) serta tidak setimpal dengan pekerjaan (23). Kesemua isu berkaitan gaji ini perlu ditangani segera oleh pihak pengurusan kerana ia akan memberi kesan kepada tahap kepuasan dan juga motivasi para pekerja untuk bekerja.

Berdasarkan skor min, tiada item yang menunjukkan sangat tinggi mahupun tinggi. Terdapat hanya kepuasan pada skor sederhana dan rendah. Item yang menunjukkan skor sederhana adalah memadai untuk pekerjaan biasa (16), cukup memuaskan (17), memadai (18), tidak mencukupi (19), kurang daripada apa yang patut diterima (21) dan tidak setimpal dengan pekerjaan (23). Terdapat dua item yang menunjukkan skor rendah iaitu memberi kemewahan (20) dan terlalu tinggi (22).

III) Keadaan Peluang Kenaikan Pangkat

Bagi kriteria peluang kenaikan pangkat, sejumlah lapan item telah disenaraikan iaitu baik (24), terhad (25), bergantung kepada kebolehan (26), tidak ada peluang kenaikan pangkat (27), dasar kenaikan pangkat tidak adil (28), jarang terdapat peluang kenaikan pangkat (29), kerap terdapat peluang kenaikan pangkat (30) dan peluang kenaikan pangkat adalah tipis (31).

Jadual 9. Item Keadaan Peluang Kenaikan Pangkat

Pilihan responden	Item peluang kenaikan pangkat								Total	%
	24	25	26	27	28	29	30	31		
TBSS	1	1	1	4	2	4	0	3	16	9.52
TB	2	4	2	3	4	4	6	4	29	17.26
TP	6	5	4	10	5	5	8	6	49	29.17
B	10	8	12	3	7	6	3	6	55	32.74
SB	2	3	2	1	3	2	4	2	19	11.31
Jumlah	21	21	21	21	21	21	21	21	168	100.00
Skor keseluruhan	42	20	46	31	23	29	26	30	247	504
Skor min	3.5	3.4	3.6	2.7	3.2	2.9	3.2	3.0		

Daripada lapan item yang terdapat dalam keadaan peluang kenaikan pangkat, 44.1% orang responden telah menjawab benar manakala 26.78% tidak benar dan 29.17% lagi tidak dapat membuat keputusan. Berdasarkan keadaan peluang kenaikan pangkat, para pekerja di JK USM memberikan kepuasan yang tinggi kepada item baik (24) dan bergantung pada kebolehan (26). Ini memberikan gambaran bahawa mereka masih mempercayai bahawa kebolehan yang dimiliki dapat memberi jaminan kepada kenaikan pangkat. Namun demikian, walaupun para pekerja mempercayai akan peluang kenaikan pangkat yang diberikan, bagi mereka peluang tersebut adalah jarang diberikan (29). Jika ada sekalipun peluang tersebut, ia nya adalah terhad (25), tipis (31) sehinggakan ada beberapa orang pekerja yang menganggap bahawa dasar kenaikan pangkat adalah tidak adil (28).

Berdasarkan skor min, hanya satu item yang mencapai kepuasan tinggi iaitu item bergantung pada kebolehan (26). Kesemua baki tujuh item lagi menunjukkan tahap kepuasan sederhana iaitu item baik (24), terhad (25), tidak ada peluang kenaikan pangkat (27), dasar kenaikan pangkat tidak adil (28), jarang terdapat peluang kenaikan pangkat (29), kerap terdapat peluang kenaikan pangkat (30) dan peluang kenaikan pangkat adalah tipis (31).

IV) Keadaan Corak Penyeliaan

Kriteria penyeliaan adalah sub area yang penting dalam kepuasan kerja guru. Sejumlah 18 item telah dimasukkan di bawah kriteria ini, iaitu selalu bertanyakan pendapat saya (32), sukar memberikan penghargaan (33), tidak sopan (34), selalu beri penghargaan kepada kerja yang baik (35), pandai mengambil hati (36), berpengaruh (37), kemas kini (38), tidak menyelia secukupnya (39), cepat marah (40), selalu menerangkan tentang kedudukan saya (41), menyakitkan hati (42), keras kepala (43), mengetahui dengan

mendalam tentang tugas saya (44), tidak bijak (45), bijak (46), memberi kebebasan kepada saya (47), bersedia jika diperlukan (48) dan malas (49) seperti Jadual 10.

Jadual 10. Item Keadaan Corak Penyeliaan

Pilihan responden	Item keadaan penyeliaan																		Total	%
	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49		
TBSS	2	2	3	2	2	0	0	2	2	0	3	2	2	4	1	2	1	3	33	8.73
TB	7	5	7	8	6	2	3	5	4	4	3	4	1	4	3	2	4	5	77	20.37
TP	6	4	6	5	4	5	9	4	4	8	4	8	8	6	7	9	1	9	107	28.31
B	5	5	2	4	6	7	5	4	2	4	6	4	7	5	8	5	13	2	94	24.87
SB	1	5	3	2	3	7	4	6	9	5	5	3	3	2	2	3	2	2	67	17.72
Jumlah	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	378	100.00
Skor keseluruhan	24	25	36	23	31	47	36	25	22	35	22	26	38	30	37	33	46	21	557	1134
Skor min	3.5	2.5	1.6	4.2	4.2	4.0	4.2	2.5	2.1	3.3	1.6	1.4	3.6	1.7	4.0	4.1	4.2	1.4		

Kajian mendapati, daripada keadaan corak penyeliaan, 42.6% orang pekerja menjawab benar ke atas 18 item yang dikemukakan, 29.1% menjawab tidak benar dan 28.31% tidak pasti. Berdasarkan keadaan corak penyeliaan, dapat dilihat dua sisi pihak pengurusan iaitu yang disukai oleh para pekerja dan tidak disukai. Namun, walaupun terdapat beberapa hal yang membuatkan para pekerja tidak berpuas hati, mereka masih mengakui bahawa pihak pengurusan adalah sopan (34), berpengaruh (37), bijak (46), tidak malas (49) dan yang paling tinggi kepuasan adalah pihak pengurusan sentiasa bersedia jika diperlukan (48). Namun demikian, pada masa yang sama para pekerja ini ada masanya tidak berpuas hati dengan pihak pengurusan mereka kerana berpendapat bahawa pihak pengurusan sukar memberikan penghargaan kepada mereka (39), tidak menyelia secukupnya (39), cepat marah (40) hingga menyebabkan sakit hati (42).

Skor min pula menunjukkan terdapat lima item yang berada pada tahap kepuasan sangat tinggi iaitu selalu beri penghargaan kepada kerja yang baik (35), pandai mengambil hati (36), kemas kini (38), memberi kebebasan kepada saya (47) dan bersedia jika diperlukan (48). Bagi tahap tinggi pula hanya terdapat dua item iaitu berpengaruh (37) dan bijak (46). Tiga item seterusnya berada pada tahap sederhana iaitu selalu bertanyakan pendapat saya (32), selalu menerangkan kedudukan saya (41) dan mengetahui dengan mendalam tentang tugas saya (44). Majoriti tahap kepuasan bagi corak penyeliaan berada pada tahap rendah kerana lapan item telah dipilih sebagai item paling tidak memuaskan. Lapan item tersebut adalah sukar memberikan penghargaan (33), tidak sopan (34), tidak menyelia secukupnya (39), cepat marah (40), menyakitkan hati (42), keras kepala (43), tidak bijak (45) dan malas (49).

V) Keadaan Teman Sekerja

Bagi kriteria atau subarea teman sekerja (Jadual 11), sejumlah 17 item telah dimasukkan dan setiap satu ialah menggalakkan/ bermotivasi (50), membosankan (51), lembab (52), bercita-cita tinggi (53), bodoh (54), bertanggungjawab (55), pantas (56), mudah dibuat musuh (57) terlalu banyak bercakap (58), bergaya (59), malas (60), tidak disukai (61), tidak ada 'privacy' (62) aktif (63), minat yang terhad (64), taat atau setia (65), sukar ditemui (66).

Jadual 11. Item Keadaan Persekitaran Rakan Sekerja

Pilihan responden	Item keadaan persekitaran rakan sekerja																Total	%	
	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65			66
TBSS	0	4	4	0	5	1	0	6	3	1	5	5	3	1	1	0	2	41	11.48
TB	1	6	7	1	8	1	1	7	3	0	8	8	4	1	5	2	1	64	17.93
TP	2	7	6	3	4	0	5	3	7	6	2	2	10	3	9	6	9	84	23.53
B	14	1	4	15	0	14	9	3	3	11	5	4	2	13	3	11	5	117	32.77
SB	4	3	0	2	4	5	6	2	5	3	1	2	2	3	3	2	4	51	14.29
Jumlah	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	357	100.00
Skor keseluruhan	56	37	39	54	43	57	50	42	25	48	41	41	31	51	27	45	36	723	1071
Skor min	4.0	2.7	2.5	3.9	2.5	4.0	4.0	2.4	3.2	3.7	2.5	2.5	2.8	3.8	3.1	3.6	3.4		

Melalui 17 item yang terdapat dalam keadaan teman sekerja, sebanyak 47.1% orang pekerja telah memilih benar sebagai jawapan, 29.4% tidak benar manakala baki 23.5% lagi tidak pasti. Rata-ratanya para pekerja di JK USM begitu berpuas hati dengan rakan sekerja mereka. Mereka membenarkan semua item positif dan tidak membenarkan hampir kesemua item negatif kecuali item terlalu banyak bercakap (58). Walau bagaimanapun dapat dirumuskan bahawa rakan sekerja menyumbang kepada tahap kepuasan hati yang tinggi kepada para pekerja di JK USM.

Bagi skor min, kepuasan yang tinggi dapat dilihat terhadap item menggalakkan/ bermotivasi (50), bertanggungjawab (55), pantas (56), bergaya (59), aktif (63) dan taat/ setia (65). Kepuasan sederhana pula ditunjukkan oleh item membosankan (51), bercita-cita tinggi (53), terlalu banyak bercakap (58), tidak ada 'privacy' (62), minat yang terhad (64) dan sukar ditemui (66). Tahap yang terakhir adalah tahap rendah di mana lima item telah dicatatkan iaitu item membosankan (52), bodoh (54), mudah dibuat musuh (57), malas (60) dan tidak disukai (61).

VI) Keadaan Pekerjaan Keseluruhan

Sejumlah 18 item telah dikategorikan dalam bahagian keadaan pekerja keseluruhan, yang mana masing-masing ialah selesa (67), tidak baik (68), sempurna (69), tidak diinginkan (70), membuang masa (71), baik (72), berfaedah

(73), lebih teruk (74), boleh diterima (75), hendak ditinggalkan (76), lebih baik dari kerja lain (77), tidak sesuai (78), memuaskan (79), tidak memenuhi harapan (80), unggul (81), tidak berfaedah (82), menyeronokkan (83) dan serba kekurangan (84) seperti dalam Jadual 12.

Jadual 12. Item Keadaan Pekerjaan Keseluruhan

Pilihan responden	Item keadaan persekitaran pekerjaan keseluruhan																	Total	%	
	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83			84
TBSS	2	4	2	5	5	1	2	6	1	4	4	6	1	3	2	4	1	3	56	14.81
TB	1	10	2	4	9	1	0	7	1	6	4	7	2	6	1	7	1	3	72	19.05
TP	3	3	4	7	4	1	2	3	3	6	3	5	2	6	5	5	4	10	76	20.11
B	14	2	9	3	2	15	16	3	12	3	8	1	14	4	11	3	12	2	134	35.45
SB	1	2	4	2	1	3	1	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	40	10.58
Jumlah	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	378	100.00
Skor keseluruhan	48	45	43	34	46	55	53	42	51	36	33	44	50	33	44	38	49	28	772	1134
Skor min	3.5	2.4	3.5	2.7	2.3	3.9	3.7	2.4	3.8	2.7	3.0	2.3	3.7	2.8	3.5	2.6	3.7	3.0		

Dapatan menunjukkan 46.03% orang pekerja menyatakan benar ke atas item-item bagi keadaan pekerjaan secara keseluruhan, 33.86% menyatakan tidak benar manakala 20.11% berbaki menyatakan tidak pasti. Berdasarkan hasil soal selidik berkaitan keadaan pekerjaan keseluruhan, dapat dilihat bahawa secara amnya pekerja memilih untuk menyatakan bahawa mereka berpuas hati dengan pekerjaan mereka. Mereka bersetuju dengan item-item positif dan menafikan majoriti item-item negatif. Hal ini dapat dijelaskan lagi apabila skor keseluruhan yang paling tinggi adalah mereka mengakui pekerjaan mereka adalah baik (72) walaupun ada beberapa pekerja yang menganggap kerja mereka lebih baik daripada kerja lain (77), tidak memenuhi harapan (80) dan serba kekurangan (84). Ketiga-tiga item negatif ini dilihat berkemungkinan mempunyai hubungan dengan ketidakpuasan terhadap gaji yang diberikan memandangkan item-item gaji turut memuaskan hati mereka.

Skor min pula menunjukkan empat item berada pada kepuasan yang tinggi iaitu item baik (72), berfaedah (73), boleh diterima (75), memuaskan (79) dan menyeronokkan (83). Sembilan item secara majoritinya berada pada tahap kepuasan sederhana iaitu selesa (67), sempurna (69), tidak diingini (70), hendak ditinggalkan (76), lebih baik daripada kerja lain (77), tidak memenuhi harapan (80), unggul/ terbaik (81), tidak berfaedah (82) dan serba kekurangan (84). Baki empat lagi item berada pada tahap rendah iaitu item tidak baik (68), membuang masa (71), lebih teruk/ buruk daripada kerja lain (74) dan tidak sesuai (78).

Untuk mengenal pasti kriteria yang menentukan aras kepuasan kerja di JK USM, kajian ini telah menggunakan enam kriteria iaitu keadaan kerja, gaji, peluang kenaikan pangkat, penyeliaan, teman sekerja dan juga keadaan

pekerjaan secara keseluruhannya. Hasil kajian ini menunjukkan majoriti pekerja di JK USM memberikan maklum balas positif terhadap keenam-enam kriteria kepuasan kerja mereka.

Jadual 13. Analisis deskriptif bagi kepuasan kerja

Kriteria kepuasan kerja	Skor keseluruhan	Interpretasi Tahap
Keadaan kerja	564	Sederhana
Keadaan gaji	219	Sederhana
Peluang kenaikan pangkat	247	Sederhana
Penyeliaan	557	Sederhana
Persekitaran rakan sekerja	723	Tinggi
Persekitaran kerja keseluruhan	772	Tinggi

Berdasarkan Jadual 13, didapati bahawa daripada enam kriteria kepuasan kerja yang dianalisis di JK USM, hanya empat daripadanya berada di tahap tinggi manakala empat lagi berada di tahap sederhana. Hal ini memberikan gambaran bahawa majoritinya kepuasan kerja di JK USM secara keseluruhannya berada di tahap yang sederhana. Situasi ini menjelaskan lagi akan kepentingan bagi pihak pengurusan untuk bertindak dan mengaplikasikan kaedah-kaedah yang dapat digunakan bagi meningkatkan kepuasan kerja bagi para pekerja di JK USM. Walaupun terbukti secara majoritinya tahap kepuasan kerja para pekerja berada di tahap yang sederhana, namun dikhuatiri jika tiada tindakan lanjut yang diambil oleh pihak pengurusan tidak mustahil kelak tahap kepuasan tersebut akan berada di tahap yang rendah. Bertitik tolak daripada keputusan mengenai tahap kepuasan kerja di JK USM seperti di atas, maka kajian ini diteruskan lagi terhadap perbincangan mengenai objektif kedua bagi kajian ini.

4.2 Cadangan Peningkatan Tahap Kepuasan Kerja DI JK USM

Objektif kedua bagi kajian ini adalah mencadangkan langkah-langkah yang boleh diambil bagi meningkatkan kepuasan kerja bagi pekerja di Jabatan Keselamatan Universiti Sains Malaysia. Antara beberapa cadangan yang dapat diberikan adalah pertamanya pihak pengurusan perlu sedar dan faham akan keadaan serta tahap kepuasan serta motivasi pekerjanya. Penting untuk kesedaran ini kerana sebelum menganjurkan apa-apa jua bentuk program motivasi kepada pekerja, pihak pengurusan perlu tahu apa yang mempengaruhi kepuasan kerja bagi para pekerja seliaannya. Hal ini kerana

terbukti bahawa pekerja sebenarnya dipengaruhi oleh faktor kepuasan kerja yang berbeza antara satu sama lain, bahkan seorang pekerja juga dapat dipengaruhi oleh faktor yang berbeza pada masa yang berbeza (Frempong, Agbenyo & Darko, 2018, Zaffar Ahmad Nadaf, 2018). Setelah mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja serta punca bagi masalah kepuasan kerja yang berlaku, pengisian-pengisian yang diberikan kepada pekerja akan lebih memberi kepuasan kepada pekerja.

Yang kedua, sebelum memotivasikan pekerja juga, pihak pengurusan perlu melakukan aktiviti sama ada berbentuk seminar mahupun perbincangan meja bulat sesama pihak pengurusan yang bertujuan untuk meningkatkan motivasi pihak pengurusan terlebih dahulu. Misalnya integrasi model Kano dan SERVQUAL dengan model House of Quality (HOQ) dapat membangunkan Quality Management Systems (QMS) yang lebih memberi kepuasan serta keberhasilan pekerja (Mohd Saiful Izwaan Saadon, Zainol Mustafa & Dina Azleena Mohamed Noor, 2013). Hal ini penting kerana sebelum memotivasikan pekerja, pihak pengurusan perlu memastikan mereka bermotivasi terlebih dahulu. PIMPIN adalah salah satu program melestarikan modal insan kakitangan universiti yang boleh digunakan untuk memenuhi keperluan ini (Main Rindam, Wan Fazah Wan Ahmad, Mohamad Hashim Othman & Azmi Hassan, 2013). Dalam seminar ini juga mereka dapat berbincang dan mencapai kata sepakat mengenai apa yang mereka sama-sama perlu dan juga tidak boleh lakukan apabila berhadapan dengan permasalahan yang kompleks. Perkara ini membawa kepada cadangan ketiga iaitu pihak pengurusan perlu bijak mengawal emosi. Ini berikutan terdapat beberapa orang pekerja yang mengakui bahawa pihak pengurusan mereka cepat marah hingganak membawa kepada sakit hati. Perasaan ini tidak bagus dalam sesebuah pengurusan kerana boleh membawa kepada ketidakpuasan hati pekerja dan seterusnya boleh membawa kepada penurunan tahap motivasi.

Cadangan keempat adalah pihak pengurusan perlu lebih menghargai para pekerjanya. Frempong, Agbenyo dan Darko (2018) dalam kajian mereka telah menyatakan bahawa pihak pengurusan tidak boleh memandang ringan mengenai penghargaan pekerja kerana pekerja yang merasakan diri mereka kurang dihargai oleh pihak pengurusan akan cenderung untuk kurang berpuas hati dengan pekerjaannya serta tidak bermotivasi untuk bekerja. Penghargaan kepada pekerja boleh dilakukan dalam pelbagai bentuk yang mana tidak terhad

kepada penghargaan berbentuk material semata. Penghargaan juga boleh dilakukan melalui lisan dan juga perbuatan. Ucapan 'tahniah', 'terima kasih', 'saya berbangga dengan awak', memberikan senyuman kepada pekerja dan menepuk lembut bahu pekerja, mengadakan hari keluarga atau hari sukan adalah beberapa jenis contoh penghargaan yang dapat diberikan bagi meningkatkan motivasi pekerja. Bagi penghargaan berbentuk material pula, sistem yang diwujudkan dalam pemberian penghargaan tersebut perlulah didasari dengan keadilan (Pang & Lu, 2018). Didapati bahawa apa yang dapat memuaskan hati pekerja dan meningkatkan tahap kepuasan kerja mereka bukanlah jumlah material tersebut, akan tetapi keadilan yang diamalkan oleh pihak pengurusan (Agusramadani & Lia Amalia, 2018). Menurut Hafiz Muhammad Fakhar Zaman, Zekeriya Nas, Mushtaq Ahmed, Yasir Mehmood Raja dan Muhammad Yousuf Khan Marri (2013), konsep keadilan ini telah pun lama ditekankan dalam pengurusan Islam di mana Islam telah melarang semua aktiviti pilih kasih dan diskriminasi dalam semua jenis pengurusan dan perniagaan tidak kira apa pun agama, bangsa dan jantina seseorang pekerja tersebut.

Cadangan kelima pula timbul berikutan ketidakpuasan hati terhadap keadaan gaji dan kenaikan pangkat. Kedua-dua keadaan ini berkaitan antara satu sama lain. Oleh yang demikian, dicadangkan supaya pihak pengurusan memberi saranan kepada para pekerja yang inginkan kenaikan gaji dan kenaikan pangkat supaya menyambung pelajaran atau pun mengikuti kursus-kursus latihan dan kemahiran yang dapat menyumbang kepada kenaikan pangkat. Dengan adanya kenaikan pangkat, gaji yang diberikan akan lebih tinggi kadarnya. Menurut Zaffar Ahmad Nadaf (2018), walaupun faktor kewangan seperti gaji dan kenaikan pangkat memberikan pengaruh yang besar kepada tahap kepuasan kerja, namun faktor ini sebenarnya tidak akan pernah cukup untuk memberikan kepuasan kepada pekerja memandangkan faktor ini hanyalah bersifat sementara dan tidak kekal. Namun demikian, terdapat beberapa orang pekerja yang menyatakan bahawa kenaikan pangkat yang ditawarkan tidak didasari oleh keadilan. Seajar dengan itu, pihak pengurusan perlu bertindak dengan lebih adil dalam proses kenaikan pangkat dan perlu memberi penjelasan dengan lengkap mengenai kriteria-kriteria yang dinilai dalam kenaikan pangkat supaya pekerja tahu bahawa pihak pengurusan sememangnya telah berlaku adil dengan memenuhi kriteria-kriteria tersebut. Hal ini seterusnya akan mengurangkan juga kadar ketidakpuasan hati dan syak wasangka terhadap pihak pengurusan. Penekanan konsep keadilan ini adalah seperti yang telah dibincangkan di cadangan kelima bahawa keadilan

perlu diamalkan oleh pihak pengurusan bagi memastikan pekerja lebih berpuas hati dengan pihak yang menguruskan mereka di organisasi mereka berkhidmat.

5.0 KESIMPULAN

Dapat diringkaskan bahawa berdasarkan enam keadaan yang dinilai dalam kepuasan kerja di JK USM, empat keadaan berada pada tahap sederhana dan hanya dua berada di tahap tinggi. Keadaan yang berada di tahap sederhana adalah keadaan kerja, keadaan gaji, keadaan peluang kenaikan pangkat dan keadaan corak penyeliaan manakala keadaan di tahap tinggi adalah keadaan rakan sekerja dan keadaan pekerjaan secara keseluruhan. Melihat kepada majoriti tahap kepuasan berada pada tahap sederhana, ia menggambarkan bahawa kepuasan kerja di JK USM berada dalam keadaan yang membimbangkan dan perlu diberi perhatian oleh pihak pengurusan. Tahap kepuasan sederhana ini jika tidak diatasi segera berkemungkinan akan membawa kepada tahap kepuasan yang rendah kelak. Oleh yang demikian, pihak pengurusan di JK USM perlu melakukan tindakan segera dengan mengaplikasikan cadangan-cadangan yang diutarakan agar tahap kepuasan para pekerjanya dapat ditingkatkan dan seterusnya para pekerja dapat ditingkatkan kepuasan kerja mereka. Peningkatan tahap kepuasan kerja tersebut diharap dapat mendorong mereka menjalankan tugas dengan lebih baik hingga mencapai peranan utama JK USM sendiri iaitu menjamin kesejahteraan dan keselamatan universiti.

RUJUKAN

- Agusramadani & Lia Amalia. (2018). The influence of job involvement and job satisfaction toward employee turnover intention (Case in Indonesia Broadcastin). *IOSR Journal of Business and Management*, 20(5), 11-18.
- Frempong, L. N., Agbenyo, W. & Darko, P. A. (2018). The impact of job satisfaction on employees' loyalty and commitment: A comparative study among selected sectors in Ghana. *European Journal of Business and Management*, 10(12), 95-105.
- Hafiz Muhammad Fakhar Zaman, Zekeriya Nas, Mushtaq Ahmed, Yasir Mehmood Raja & Muhammad Yousuf Khan Marri. (2013). The mediating role of intrinsic motivation between Islamic work ethics and employee job satisfaction. *Journal of Business Studies Quarterly*, 5(1), 93-102.

- Jabatan Keselamatan USM. (2017). Peranan Jabatan Keselamatan USM. Diakses dari <http://security.usm.my/index.php/ms/tentang-kami/peranan> pada 17 Oktober 2017.
- Lai, C. Y. (2018). An analysis on the relationship between job satisfaction and work performance among academic staff in Malaysian private universities. *Journal of Arts and Social Sciences*, 1(2), 64-73.
- Main Rindam, Wan Fazah Wan Ahmad, Mohamad HAshim Othman & Azmi Hassan. (2013). Pimpin sebagai kaedah melestarikan modal insan kakitangan universiti. *Journal of Human Capital Development*, 6(1), 111-132.
- Majid Ali, Muhammad Asif Khan, Fakhra Mushtaq, Muhammad Atif Khan & Syed Mubasher Hussain Naqvi. (2013). Sway of Islamic work ethics on employees commitment and satisfaction in banking sector. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 5(8), 389-399.
- Mumtaz Begam Abdul Kadir. (2010). *Kerja bukan kerana pangkat*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd.
- Mohd Saiful Izwaan Saadon, Zainol Mustafa & Dina Azleena Mohamed Noor. (2013). Quality management program development dsing SERVQUAL and KANO model. *Journal of Human Capital Development*, 6(1), 1-14.
- Noraini Mohd Noor & Ruzilayati Rameli. (2011). Mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dalam kalangan guru teknikal sekolah menengah teknik daerah Johor Bahru. *Journal of Science & Mathematics Education*, (Tidak diterbitkan), 1-9.
- Pang, K. & Lu, C. S. (2018). Organizational motivation, employee job satisfaction and organizational performance: An empirical study of container shipping companies in Taiwan. *Maritime Business Review*, 3(1), 36-52.
- Vip Paramarta & Tendi Haruman. (2005). Kepuasan kerja: Konsep, teori, pendekatan dan skala pengukurannya. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Ekonomi*, 6(3), 487-502.
- Woo Yoke Ling. (2007). *Kepuasan Kerja Guru-Guru Aliran Pendidikan Teknikal dan Vokesional Di Sekolah-Sekolah Menengah Teknik Di Negeri Johor Darul Takzim*. Tesis Sarjana Pendidikan (Tidak diterbitkan), Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia.
- Zaffar Ahmad Nadaf. (2018). Comparative study on job satisfaction of J&K Bank employees. *North Asian International Research Journal of Social Science & Humanities*, 4(1), 281-293.