



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

**PERSEPSI PEKERJA KERANI PELABUHAN TERHADAP
KEPUASAN KERJA: PERBANDINGAN SEKTOR AWAM DAN
SWASTA**

AB. WAHAB BIN SAAD

FPP L 1992 1

**PERSEPSI PEKERJA KERANI PELABUHAN TERHADAP
KEPUASAN KERJA: PERBANDINGAN SEKTOR AWAM
DAN SWASTA**

Oleh

AB. WAHAB BIN SAAD

**Tesis Yang Dikemukakan Sebagai Memenuhi Sebahagian
Daripada Syarat Untuk Mendapatkan Ijazah Master
Sains di Pusat Pengembangan dan Pendidikan
Lanjutan Universiti Pertanian Malaysia**

Ogos 1992



PENGHARGAAN

Dengan perasaan gembira saya merakamkan penghargaan ikhlas dan terhu- tang budi kepada Profesor Madya Dr. Haji Saidin Teh selaku penyelia utama dan kepada Encik Shamsuddin Ahmad yang sama-sama telah memberikan nasihat, bimbingan, panduan dan kritikan konstruktif untuk kajian ini. Mereka bukan sahaja menegur dan membimbing dalam usaha menyempurnakan tesis ini malahan telah mendedahkan pengalaman pembelajaran kepada diri saya yang sukar dinilai dan tidak mungkin mudah dilupai semasa mengikuti program Master di Universiti Pertanian Malaysia.

Penghargaan tidak terhingga juga ditujukan kepada Profesor Madya Dr. Rahim Sail, Profesor Dr. Alang Perang, Profesor Madya Dr. Haji Azimi, Profesor Madya Dr. Haji Yusoff Hussain, Puan Saodah dan pensyarah-pensyarah yang telah memberikan komen dan pandangan serta syor yang sangat berharga pada setiap peringkat penyediaan tesis ini.

Saya juga ingin merakamkan jutaan terima kasih kepada Timbalan Ketua Pengarah Lembaga Pelabuhan Kelang, Tuan Haji Farid, Pengurus Perjawatan Kelang Container Terminal, Tuan Haji Syed Kadzil dan kakitangan kedua-dua organisasi tersebut yang telah memberikan kerjasama yang baik dan mengga- lakkan semasa kerja pengumpulan data dijalankan. Hasil usaha mereka telah membantu kerja-kerja pengumpulan data berjalan dengan licin dan sempurna- nya.



Penghargaan ikhlas juga saya tujukan kepada Prof Madya Dr. Zakaria Ismail (UKM), staf dan pegawai di PPPL serta rakan-rakan seperjuangan yang turut memberikan banyak bantuan, panduan dan sokongan moral semasa sesi pembelajaran dan penyediaan tesis ini.

Akhirnya, penghargaan dan perasaan terhutang budi ditujukan khas kepada isteri, Puan Norlela Abdul Razak serta anak-anak Nazatul Shima dan Syaza Muthira yang telah berkorban penuh kesabaran serta memberikan galakan, inspirasi dan bertimbangrasa yang mana secara langsung telah memberikan dorongan kearah memperlengkapkan kerja-kerja kursus dan penyediaan tesis ini.



KANDUNGAN

Muka Surat

| | |
|----------------------|------|
| PENGHARGAAN..... | iii |
| SENARAI JADUAL | viii |
| SENARAI RAJAH | x |
| ABSTRAK | xi |
| ABSTRACT | xvi |

BAB

I PENGENALAN

| | |
|-----------------------------|----|
| Latar Belakang Kajian | 2 |
| Pernyataan Masalah | 8 |
| Objektif Kajian | 9 |
| Kepentingan Kajian | 10 |
| Skop Kajian | 11 |

II SOROTAN LITERATUR

| | |
|---|----|
| Konsep Kepuasan Kerja | 13 |
| Teori Kepuasan Kerja | 13 |
| Dimensi Kepuasan Kerja | 18 |
| Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepuasan Kerja | 19 |
| Kepentingan Kepuasan Kerja | 23 |
| Kajian Perbandingan Kepuasan Kerja antara Sektor Awam dengan Swasta yang terdahulu | 27 |
| Rangka Teoritis Kajian | 28 |



III METODOLOGI PENYELIDIKAN

| | |
|---------------------------------|----|
| Kawasan Kajian | 31 |
| Prosedur Pemilihan Sampel | 31 |
| Definisi Operasional | 35 |
| Peralatan Kajian | 40 |
| Pengumpulan Data | 43 |
| Analisis Data | 43 |

IV HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

| | |
|--|----|
| Ciri dan Latar Belakang Responden | 47 |
| Tahap Kepuasan Responden terhadap | 51 |
| Kepuasan Responden terhadap Keseluruhan Dimensi Kerja | 54 |
| Persepsi Responden | 55 |
| Personaliti Responden | 58 |
| Analisis Statistik dan Perbincangan | 59 |
| Analisis Perkaitan | 65 |
| Analisis Regresi Berganda | 76 |
| Model Umum Kepuasan Kerja Pekerja Kerani | 81 |
| Model Kepuasan Kerja Kerani Sektor Awam | 83 |
| Model Kepuasan Kerja Kerani Sektor Swasta | 84 |

V RINGKASAN, KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

| | |
|--|-----|
| Objektif dan Metodologi Penyelidikan | 86 |
| Penemuan Utama Kajian | 88 |
| Persepsi Responden | 88 |
| Faktor Organisasi | 88 |
| Personaliti Responden | 89 |
| Demografi | 90 |
| Tahap Kepuasan Responden terhadap Dimensi-Dimensi Kerja | 91 |
| Tahap Kepuasan Responden terhadap Keseluruhan Dimensi Kerja | 91 |
| Perkaitan antara Angkubah Bebas dengan Angkubah Sandar | 91 |
| Angkubah Peramal Mempengaruhi Kepuasan Kerja | 97 |
| Kesimpulan | 99 |
| Implikasi | 99 |
| Cadangan-Cadangan untuk Kajian Akan Datang | 100 |
| BIBLIOGRAFI | 101 |
| LAMPIRAN | 106 |
| BUTIR DIRI | 116 |

SENARAI JADUAL

| Jadual | | Muka Surat |
|--------|---|------------|
| 1 | Taburan Sampel Mengikut Sektor | 34 |
| 2 | Taburan Responden Mengikut Taraf Jawatan | 34 |
| 3 | Taburan Responden Mengikut Taraf Jawatan dan Situasi Tempat Kerja | 35 |
| 4 | Ringkasan Hasil Analisis Koefisien Kebolehpercayaan terhadap Skel Angkubah Bebas Terpilih | 43 |
| 5 | Taburan Responden Mengikut Jantina dan Umur | 48 |
| 6 | Taburan Responden Mengikut Pendapatan Bulanan | 49 |
| 7 | Taburan Responden Mengikut Taraf Jawatan | 50 |
| 8 | Taburan Responden Mengikut Taraf Pendidikan | 51 |
| 9 | Taburan Kepuasan Responden terhadap Dimensi Kerja Mengikut Sektor | 53 |
| 10 | Kepuasan Responden terhadap Keseluruhan Dimensi Kerja | 54 |
| 11 | Taburan Persepsi Responden Mengikut Sektor | 56 |
| 12 | Taburan Personaliti Responden Mengikut Sektor | 59 |
| 13 | Hasil Ujian t bagi Angkubah Terpilih | 61 |
| 14 | Matriks Korelasi untuk Seluruh Sampel (n=180) | 68 |
| 15 | Matriks Korelasi untuk Sampel Sektor Awam (n=100) | 69 |



| Jadual | Muka Surat |
|--------|---|
| 16 | Matriks Korelasi untuk Sampel Sektor Swasta (n=80) 70 |
| 17 | Perkaitan antara Angkubah Bebas dengan Kepuasan terhadap Ciri Kerja Mengikut Sektor 71 |
| 18 | Perkaitan antara Angkubah Bebas dengan Kepuasan terhadap Gaji Mengikut Sektor 72 |
| 19 | Perkaitan antara Angkubah Bebas dengan Kepuasan terhadap Pangkat Mengikut Sektor 73 |
| 20 | Perkaitan antara Angkubah Bebas dengan Kepuasan terhadap Penyeliaan Mengikut Sektor 74 |
| 21 | Perkaitan antara Angkubah Bebas dengan Kepuasan terhadap Rakan Sekerja Mengikut Sektor 76 |
| 22 | Analisis Regresi Berganda (Stepwise) untuk Keseluruhan Sampel (n=180) bagi Angkubah Bebas dengan Kepuasan terhadap Dimensi Kerja 77 |
| 23 | Analisis Regresi Berganda (Stepwise) untuk Sektor Awam (n=100) bagi Angkubah Bebas dengan Kepuasan terhadap Dimensi Kerja 78 |
| 24 | Analisis Regresi Berganda (Stepwise) untuk Sektor Swasta (n=80) bagi Angkubah Bebas dengan Kepuasan Terhadap Dimensi Kerja 79 |
| 25 | Perbandingan Analisis Regresi Angkubah Peramal Mengikut Sektor dan Secara Keseluruhan (n=180) 80 |



SENARAI RAJAH

| Rajah | | Muka surat |
|-------|---|------------|
| 1 | Model Kepuasan Kerja (Powter & Lawler) | 25 |
| 2 | Rangka Teoritis Kajian | 30 |
| 3 | Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepuasan Kerja Pekerja Kerani Secara Umum | 83 |
| 4 | Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepuasan Kerja Kerani Sektor Awam | 84 |
| 5 | Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepuasan Kerja Kerani Sektor Swasta | 85 |



Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Pertanian Malaysia sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan untuk mendapatkan Ijazah Master Sains.

**PERSEPSI PEKERJA KERANI PELABUHAN TERHADAP KEPUASAN
KERJA: PERBANDINGAN SEKTOR AWAM DAN SWASTA**

Oleh

AB. WAHAB BIN SAAD

OGOS 1992

Penyelia : Profesor Madya Dr. Haji Saidin Teh

Fakulti : Pusat Pengembangan dan Pendidikan Lanjutan

Kajian yang dijalankan bertujuan untuk menentukan sama ada terdapat perbezaan antara kerani sektor awam dengan swasta daripada segi kepuasan mereka terhadap dimensi-dimensi kerja. Di samping itu kajian juga adalah untuk menentukan perkaitan antara persepsi terhadap beban kerja dan kemahiran kerja, sifat personaliti kerani kedua-dua sektor dengan kepuasan mereka terhadap dimensi kerja. Akhirnya kajian ini adalah bertujuan untuk menentukan angkubah utama dari angkubah-angkubah yang dipilih dalam kajian yang mempengaruhi kepuasan pekerja kerani terhadap dimensi kerja pekerja kerani kedua-dua sektor.

Seramai 180 orang pekerja kerani dipilih sebagai sampel kajian yang terdiri daripada 100 orang kerani Lembaga Pelabuhan Kelang dan 80 orang kerani Syarikat Kelang Container Terminal Sdn. Bhd. Pemilihan sampel adalah berdasarkan kaedah persampelan strata melalui senarai nama populasi dari kedua-dua organisasi.



Data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan Sistem Pakej Statistik untuk Sains Sosial (SPSS PC+). Ujian "t" digunakan untuk menentukan sama ada terdapat perbezaan kepuasan responden terhadap dimensi kerja bagi kerani kedua sektor manakala "Pearson Product-Moment Correlation" digunakan untuk menentukan perkaitan antara angkubah-angkubah bebas dengan angkubah sandar.

Ujian Analisis Regresi Berganda (Multiple Regression) pula digunakan untuk menentukan angkubah utama yang dianggap penting dari angkubah-angkubah yang dipilih dalam kajian yang mempengaruhi kepuasan responden terhadap dimensi kerja.

Kajian ini mendapati terdapat perbezaan yang signifikan antara kedua-dua sektor daripada segi kepuasan pekerja kerani terhadap empat dimensi kerja iaitu gaji, pangkat, ciri kerja dan rakan sekerja. Sebagai perbandingan didapati kerani sektor swasta lebih puas terhadap pangkat, gaji dan ciri kerja, sementara kerani sektor awam lebih puas terhadap rakan sekerja dan penyeliaan.

Secara keseluruhannya didapati angkubah-angkubah aktiviti membantu pada organisasi, kekemasan struktur organisasi dan persepsi terhadap beban kerja mempunyai perkaitan yang positif dengan kepuasan pekerja kerani kedua-dua sektor terhadap hampir semua dimensi kerja.

Aktiviti membantu pada organisasi dianggap angkubah utama yang mempengaruhi kepuasan kerja kerani sektor awam, diikuti oleh angkubah taraf jawatan dan situasi tempat kerja. Kerani sektor swasta menganggap angkubah kekemasan struktur organisasi adalah faktor utama mempengaruhi kepuasan mereka terhadap dimensi kerja diikuti oleh faktor aktiviti membantu pada organisasi. Hasil kajian ini mencadangkan supaya organisasi-organisasi sektor awam harus mengambil perhatian yang lebih terhadap ciri-ciri aktiviti membantu yang

terdapat pada organisasi itu sendiri sementara organisasi sektor swasta pula haruslah memperkemaskan sebaik mungkin struktur organisasi mereka di samping mengambilkira aktiviti membantu yang terdapat pada organisasi.



Abstract of thesis submitted to the Senate of Universiti Pertanian Malaysia in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science.

**PORT CLERICAL STAFF'S PERCEPTION TOWARDS
JOB SATISFACTION: A COMPARATIVE STUDY
BETWEEN PUBLIC AND PRIVATE SECTORS**

By

AB. WAHAB BIN SAAD

AUGUST 1992

Supervisor : Associate Professor Dr. Haji Saidin Teh

Faculty : Centre for Extension and Continuing Education

The research was conducted with the aim to identify whether there is a significant difference between private and public sector clerical staff's level of job satisfaction. The study also was to measure the relationship between the perception and personality of clerical staff in both sectors and their satisfaction towards job dimensions. Additionally this study was carried out to determine the main variables that influence job satisfaction of clerical staff in both sectors.

A total of 180 clerical staff comprising 100 from the Port Kelang Authority and 80 from the Kelang Container Terminal Sdn. Bhd. were selected by using the stratified sampling method.

The data was collected via questionnaires which were completed by the respondents and was analysed by using Statistical Package for Social Sciences. T-test was used to identify whether there was a significant difference between both sectors in terms of satisfaction towards job dimensions and perceptions. Pearson Product Moment Correlation was used to analyse the relationship



between dependent and independent variables whilst Multiple Regression was used to determine the main factors which were considered important in influencing job satisfaction of clerical staff in both sectors.

The study reveals a significant difference between both sectors from the aspect of satisfaction towards four aspects of job dimensions i. e. pay, promotion, job characteristics and peers. While the private clerical staff's are more satisfied towards promotion, pay and job characteristics, the public clerical staff's are more satisfied towards peers and supervisions.

Generally variables such as supportive activities, the organisation structure and perceptions towards work load have a positive relationship with the clerical staff's satisfaction towards job dimensions for both sectors.

The support activities in an organisation were perceived as the main factor influencing job satisfaction of the public sector's clerical staff followed by job position and working conditions, whereas the private sector's clerical staff perceived organisational structure as the main factor influencing job satisfaction followed by the support activities.

The results of the study suggest that public sector organisations should give more emphasis to the characteristics or support activities found in the organisations whilst private sector organisations should improve their organisation structures as much as possible beside taking into consideration support activities available in the organisation.

BAB 1

PENDAHULUAN

Pengenalan

Kepuasan kerja merupakan satu isu yang sangat sensitif dan sentiasa menjadi punca pertikaian antara pihak majikan dengan pekerja dewasa ini. Kajian-kajian mengenainya menjadi semakin diminati di kalangan pelajar-pelajar Universiti dan juga pakar-pakar penyelidik sosial bagi menyumbangkan strategi yang sesuai untuk mengurangkan konflik antara kedua pihak. Kepesatan kajian-kajian tersebut menunjukkan betapa pentingnya aspek kepuasan kerja terutamanya bagi negara yang sedang mengalami perkembangan dalam sektor perindustrian seperti Malaysia.

Menurut Vroom (1964) dan Steers (1988), kepuasan kerja merupakan salah satu daripada faktor utama yang boleh mempengaruhi prestasi pekerja dan keberkesanan prestasi organisasi keseluruhannya. Oleh sebab itulah kita dapati berbagai-bagai kemudahan atau keistimewaan ditawarkan oleh majikan kepada pekerja-pekerjanya semata-mata supaya mereka berpuas hati dan dapat memberikan komitmen yang diharapkan bagi menghasilkan produktiviti yang tinggi.

Pareek (1976) pernah menjelaskan hubungan antara organisasi dengan individu iaitu peranan kedua-duanya adalah merupakan hasil daripada interaksi dan integrasi di antara struktur dan matlamat organisasi dengan personaliti dan motivasi individu. Dengan perkataan lain, organisasi perlu mempunyai struktur yang kemas dan berkesan serta matlamat yang jelas bagi mendorong kepuasan dari pihak pekerja. Pekerja yang berpuas hati terhadap kerjanya akan bermotivasi tinggi untuk mencapai objektif organisasi.

Sejak beberapa tahun kebelakangan ini didapati minat untuk melakukan kajian perbandingan kepuasan kerja antara sektor swasta dengan sektor awam yang bertujuan untuk peningkatan produktiviti di sektor awam semakin bertambah (Solomon, 1986). Walaupun banyak topik dan dimensi kepuasan kerja yang boleh dibandingkan antara kedua sektor, tetapi kajian-kajian terhadapnya agak terhad dilaporkan, lebih-lebih lagi di Malaysia.

Penyelidikan ini memberi tumpuan kepada perbandingan persepsi kerani Lembaga Pelabuhan Kelang (LPK) dengan persepsi kerani Syarikat Kelang Container Terminal Sdn. Bhd. (KCT) mengenai kepuasan kerja. Penyelidikan ini penting dijalankan memandangkan KCT merupakan salah satu organisasi swasta yang pada asalnya adalah sebahagian agensi kerajaan menjalankan pengangkutan kontena dan telah beroperasi sejak lima tahun lalu. Kesan daripada menjalankan operasi yang sama tetapi mempunyai polisi, objektif dan struktur organisasi yang berbeza boleh dilihat khususnya daripada segi kepuasan pekerja.

Latar Belakang Kajian

Akhir-akhir ini banyak rungutan ditimbulkan mengenai kelembapan dan rendahnya prestasi pekerja agensi-agensi awam di Malaysia dalam menyediakan perkhidmatannya dan juga cara-cara pengurusan yang diamalkan. Pihak Berkuasa Kemajuan Pekebun Kecil Perusahaan Getah (RISDA) misalnya telah mengalami kerugian sebanyak 10 juta ringgit sejak lima tahun yang lalu kerana kecuaiian dan penyelewengan kakitangannya. Menurut Ketua Pengarah Badan Pencegah Rasuah (BPR), antara tempoh 1985 hingga 1990, BPR telah menerima sebanyak 282 maklumat dan aduan mengenai kakitangan RISDA dan telah membuka 60 kertas siasatan yang membabitkan 60 orang pegawai (Utusan Malaysia, 20 hb. Jun, 1990).

Sebagai langkah untuk mempertingkatkan keberkesanan dan kecekapan pekerja samada di sektor awam mahupun swasta, Pusat Daya Pengeluaran Negara (PDPN) sebagai salah sebuah institusi latihan kerajaan dipertanggungjawabkan untuk menghebahkan dan memberi kesedaran mengenai produktiviti dan kualiti dalam kehidupan harian. Dengan kata lain pegawai-pegawainya adalah berperanan sebagai mangkin, pembantu proses, penyelesaian masalah dan penghubung sumber kepada semua pihak untuk meningkatkan produktiviti diri dan organisasi. Pegawai-pegawai PDPN haruslah mempunyai pengalaman yang luas dan produktiviti diri yang tinggi bagi memenuhi kehendak pihak kerajaan.

Berbagai usaha yang telah, sedang dan akan dilaksanakan oleh PDPN sebagai agensi pengembangan latihan, antaranya termasuklah memberikan kesedaran kepada semua peringkat masyarakat tentang produktiviti, menggalakkan penglibatan aktif dari semua pihak untuk meningkatkan produktiviti, memberi atau melengkapkan kemahiran dan kecekapan golongan pekerja, meningkatkan motivasi pekerja, mendapatkan maklumbalas daripada pihak pekerja, menyebarkan inovasi-inovasi dan menyampaikan fikiran dan arahan untuk tujuan yang sama.

Walaupun demikian di dalam kempen-kempen yang dilaung-laungkan tidak pernah disebut mengenai kepuasan kerja para pekerja secara jelas dan khusus. Sebaliknya ia disembunyikan secara tidak langsung, misalnya dalam cogan kata "Anda Produktif Anda Makmur" yang mengatakan bahawa hasil produktiviti yang tinggi akan memberikan kemakmuran kepada kita. Sepatutnya cara-cara mencapai kepuasan kerja hendaklah diberi perhatian yang wajar oleh semua pihak di mana organisasi dan majikan harus memikirkan bersama demi mencapai cita-cita organisasi khususnya dan kerajaan amnya.

Dari pemerhatian pengkaji sendiri (yang terlibat dalam memberikan latihan bidang pengurusan di sektor awam dan swasta) antara alasan-alasan yang menyebabkan pekerja tidak menunjukkan sikap bertanding atau menunjukkan dorongan yang tinggi terhadap tugas mereka ialah ketidakpuasan hati terhadap beberapa dimensi kerja seperti tahap gaji yang diterima, peluang kenaikan pangkat yang terhad, tekanan rakan sebaya, cara penyeliaan, ciri-ciri kerja yang dijalankan dan suasana organisasi yang tidak menggalakkan wujudnya semangat kerja berpasukan.

Masalah kepuasan kerja bagi sektor awam di negara Malaysia selalu dikaitkan dengan tahap tangga gaji dan peluang kenaikan pangkat yang terhad. Kesatuan-kesatuan sekerja mengancam untuk mengadakan piket sekiranya tidak ditunaikan tuntutan kenaikan gaji. Pihak kerajaan baru sahaja menambahkan elaun khidmat awam kepada pekerja sektor awam bagi kategori A, B, C dan D. Ini terpaksa dilakukan walaupun kerajaan mempunyai beban hutang yang banyak bagi mengelakkan keadaan yang tidak diinginkan berlaku. Kerajaan tidak dapat memenuhi tuntutan dan kehendak semua kategori pekerja sekali gus kerana terlalu ramai bilangannya.

Oleh yang demikian di dapati masih ada kumpulan pekerja yang belum berpuas hati dengan apa yang mereka perolehi dan memaksa kerajaan menimbangkannya. Misalnya, cadangan untuk menyerapkan Pegawai Tadbir Am (PTA) ke jawatan Pegawai Tadbir dan Diplomatik (PTD) dan menyatukan perkhidmatan perkeranian, iaitu menghapuskan jawatan kerani rendah di sektor awam masih lagi belum terlaksana sepenuhnya walaupun kerajaan telah menjanjikannya setahun dulu. Ini telah menyebabkan kegelisahan di kalangan pekerja-pekerja terlibat di seluruh negara yang telah menunggu sekian lama.

Pertikaian mengenai tahap gaji dan elaun antara kerajaan dengan pekerja-pekerja kategori C di lima buah pelabuhan di Malaysia masih belum

selesai lagi sejak tahun 1984. Pekerja kerani merupakan golongan kategori yang terbesar bilangannya yang bertugas di pelabuhan-pelabuhan di Malaysia. Baru-baru ini kerajaan telah menyatakan persetujuan untuk mengkaji semula tuntutan tersebut. Pada awal tahun 1988, Kesatuan Sekerja Pelabuhan Kelang (PASU) yang dianggotai sebahagian besarnya oleh pekerja kumpulan perkeranian dan teknikal telah mengadakan piket kerana tidak puas hati dengan kadar pemilikan saham.

Di sektor swasta pula di dapati sejak dua tahun kebelakangan ini industri pembuatan menghadapi masalah kadar berhenti kerja yang agak tinggi iaitu kira-kira 40% (New Sunday Times, 21hb. Jun 1992) dan kesukaran untuk mendapatkan tenaga kerja di bahagian pengeluaran. Ini dapat dilihat dari iklan-iklan di akhbar-akhbar harian dan pada kain-kain rentang di kawasan perkilangan yang menawarkan jawatan-jawatan kosong terutama di bahagian pengeluaran.

Ramai bilangan pekerja mahir telah "lari" ke syarikat lain kerana mereka tidak berpuas hati dengan kadar gaji yang diterima. Menurut Menteri Besar Johor sebab-sebab mereka "berpindah" ke syarikat lain adalah kerana menerima tawaran gaji yang lebih baik (New Sunday Times, 21hb. Jun 1992). Malahan pernah dilaporkan di Johor Bahru terdapatnya syarikat yang "mencuri" pekerja dari syarikat lain dengan menawarkan berbagai kelebihan untuk mengisi kekurangan tenaga kerja di syarikatnya (Utusan Malaysia, 26hb Jun 1992).

Melalui pengalaman penulis apabila berinteraksi dengan pekerja-pekerja sektor swasta semasa mengendalikan kursus, didapati masalah yang sering dihadapi ialah ketidakpuasan daripada segi cara penyeliaan, diskriminasi, tekanan oleh rakan sekerja dan ketidakadilan majikan. Misalnya pada bulan Julai 1990 yang lalu, pekerja-pekerja sebuah kilang di Bandar Baru Bangi telah

mengadakan piket kerana tidak puas hati dengan layanan majikan kepada beberapa rakan sekerja mereka.

Salah satu dasar kerajaan untuk meningkatkan produktiviti agensi awam dan menggalakkan pertandingan di kalangan pekerja sektor awam ialah melalui projek penswastaan. Syarikat yang mengambilalih sebahagian pengangkutan kontena Lembaga Pelabuhan Kelang, Kelang Container Terminal Sdn. Bhd. yang merupakan projek pertama dalam penswastaan telah menunjukkan prestasi di luar dugaan sejak beroperasi. Prestasi pengendalian kontena telah meningkat dari tahun ketahun, misalnya pada tahun 1989 pengendalian telah bertambah sebanyak 23.3% berbanding dengan tahun 1988.

Menurut pengerusi syarikat tersebut faktor utama yang telah membawa kepada perkembangan yang pesat ini ialah perlaksanaan dan prosedur operasi yang lebih berkesan seperti penyusunan kotak kontena yang lebih sistematik, penjagaan jentera yang lebih teliti, strategi pemasaran yang berkesan, perancangan yang rapi dan yang terpenting sekali ialah motivasi pekerja yang tinggi (Portrait KCT, 1989).

Walau bagaimanapun dari pemerhatian dan tinjauan pengkaji di Syarikat Kelang Container Terminal Sdn. Bhd. mengenai tahap kepuasan kerja di kalangan kerani mendapati faktor-faktor kemahiran kerja, cara penyeliaan dan struktur organisasi adalah faktor-faktor yang sering menimbulkan konflik. Misalnya kekeliruan jenis tugas-tugas yang patut dilaksanakan antara kerani dengan pembantu kerani dan keadaan ini berlarutan sehingga menyebabkan ada pekerja melahirkan rasa tidak puas hati.

Kejayaan projek penswastaan yang pertama ini telah membuktikan bahawa pengurusan secara swasta lebih produktif daripada segi operasi berbanding dengan sektor awam dan ini telah merangsangkan kerajaan untuk

menswastakan lebih banyak lagi agensi-agensinya. Menurut Timbalan Menteri di Jabatan Perdana Menteri, Dato' Dr. Siti Zaharah Sulaiman dalam sidang Dewan Rakyat 20hb. Jun, 1990 yang lalu, sebanyak 246 lagi agensi kerajaan telah dikenalpasti boleh diswastakan (Utusan Malaysia 20 hb. Jun, 1990). Persoalan yang mungkin timbul adalah samada peningkatan prestasi tersebut adalah dipengaruhi oleh kepuasan kerja pekerja-pekerjanya seperti dakwaan Steers (1988).

Walaupun fungsi-fungsi pengurusan sama ada di sektor awam mahupun swasta pada asasnya adalah sama, tetapi cara orientasi dan perlaksanaannya adalah berbeza. Ini memungkinkan perbezaan persepsi dari kalangan pekerja terutama daripada kepuasan kerja. Mengikut Solomon (1986), keberkesanan pengurusan adalah bergantung kepada penyesuaian struktur dalaman organisasi dengan permintaan-permintaan persekitaran.

Keberkesanan fungsi organisasi kedua-dua sektor bergantung kepada kriteria yang berbeza sebab setiap sektor mesti menyesuaikan persekitaran yang berlainan. Misalnya perbezaan daripada segi sumber-sumber tabungan, pemilikan, perundangan dan persekitaran politikal yang memberi kesan langsung kepada struktur dan amalan kedua-dua jenis organisasi tersebut. Kedua-dua keadaan ini akan melahirkan budaya kerja yang berlainan seterusnya memberi kepuasan yang berbeza bagi pekerja-pekerja.

Kebanyakan kajian terhadap kejayaan projek penswastaaan yang pernah dijalankan terhadap syarikat KCT nampaknya lebih menumpukan untuk mengetahui hasil daripada segi pulangan kewangan sahaja, sedangkan kajian mengenai faktor-faktor kemanusiaan yang membawa kepada keuntungan tersebut kurang diambil perhatian. Misalnya kajian mengenai kepuasan kerja, tahap penglibatan pekerja, kesan kerja kumpulan dan lain-lain lagi.

Pernyataan Masalah

Sejak akhir-akhir ini kerajaan Malaysia telah banyak memperkenalkan dasar-dasar baru bagi mempertingkatkan kecekapan dan keberkesanan pekerja sektor awam. Antaranya ialah konsep Bersih, Cekap dan Amanah, Sistem Perakam Waktu, Persyarikatan Malaysia, Dasar Pandang ke Timur dan yang agak sukar prosesnya ialah Projek Penswastaan. Keadaan ini seolah-olah menggambarkan kepada kita bahawa pihak kerajaan menyedari ada sebilangan kakitangannya mempunyai tahap prestasi yang kurang memuaskan.

Beberapa anggapan umum telah diberikan mengenai kemerosotan prestasi pekerja sektor awam, tetapi belum banyak kajian dilaporkan misalnya mereka adalah kurang cekap, tidak kompetitif, kurang kreatif, komitmen yang rendah, kerja sambil lewa dan lain-lain lagi. Pihak kerajaan mendapati salah satu cara untuk meningkatkan prestasi organisasi awam yang dianggap kurang berkesan ialah dengan menswastakannya.

Sementara di sektor swasta masalah berhenti kerja dan kekurangan tenaga kerja telah dilaporkan berlaku sejak kebelakangan ini. Masalah berhenti kerja dikatakan kerana tidak puas terhadap gaji yang diterima dan melompat ke syarikat lain yang menawarkan gaji yang lebih baik.

Bagaimanapun dari pemerhatian pengkaji mendapati dakwaan yang sering dikemukakan oleh pihak pekerja kedua-dua sektor ialah masalah ketidakpuasan terhadap beberapa dimensi kerja termasuklah tahap gaji yang rendah dan kemudahan-kemudahan sampingan yang ditawarkan. Benarkah demikian? Mengetahui tahap kepuasan kerja, faktor-faktor utama yang menentukannya, persepsi, personaliti dan membandingkan tahap kepuasan kerja pekerja sektor awam dengan swasta boleh membantu pembentukan strategi kempen-kempen produktiviti yang dijalankan. Antara persoalan yang perlu

dijawab ialah: 1) Apakah tahap kepuasan kerja pekerja kerani di sektor awam dan swasta? 2) Apakah persepsi pekerja kerani kedua sektor terhadap fungsi-fungsi organisasi, beban kerja dan kemahiran kerja mereka? 3) Apakah perkaitan di antara faktor-faktor latar belakang pekerja, fungsi organisasi dan personaliti pekerja dengan dimensi kepuasan kerja di kalangan pekerja kerani di kedua-dua sektor? dan 4) Apakah faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja pekerja kerani kedua sektor?

Kajian yang akan dijalankan sebenarnya cuba untuk menjawab persoalan-persoalan di atas dan ianya amat perlu dilakukan untuk memberi gambaran yang jelas mengenai isu kepuasan kerja kepada pihak-pihak pengurusan organisasi dan masyarakat pekerja lebih-lebih lagi suasana organisasi-organisasi di Malaysia berlumba-lumba meningkatkan produktiviti dan kualiti masing-masing.

Objektif Kajian

Objektif Umum

Objektif umum kajian ini ialah untuk membandingkan tahap kepuasan kerja pekerja kerani sektor swasta (Kelang Container Terminal Sdn. Bhd.) dengan kerani sektor awam (Lembaga Pelabuhan Kelang).

Objektif Khusus

Di samping objektif umum, kajian ini mempunyai objektif-objektif khusus seperti berikut:

1. Untuk mengukur tahap kepuasan pekerja kerani Syarikat Kelang Container Terminal Sdn. Bhd. (swasta) dan Lembaga Pelabuhan Kelang (awam) terhadap dimensi-dimensi kerja.

2. Untuk mengukur persepsi pekerja kerani kedua-dua sektor terhadap beban kerja, kemahiran kerja dan faktor organisasi.
3. Untuk menentukan sifat personaliti pekerja kerani kedua-dua sektor iaitu sifat terbuka dan tegas diri.
4. Untuk menentukan perkaitan di antara angkubah-angkubah situasi tempat kerja, persepsi dan personaliti pekerja kerani dengan kepuasan mereka terhadap dimensi kerja di kedua-dua organisasi.
5. Untuk mengenalpasti angkubah-angkubah utama dari angkubah yang dipilih dalam kajian ini untuk meningkatkan kepuasan kerja pekerja kerani dari kedua-dua sektor.

Kepentingan Kajian

Hasil kajian boleh membantu agensi Lembaga Pelabuhan Kelang dan Syarikat Kelang Container Terminal Sdn. Bhd. merangka strategi-strategi untuk meningkatkan tahap kepuasan pekerja kerani mereka seterusnya dapat mengurangkan konflik antara pekerja dengan majikan dan akhirnya akan meningkatkan kecekapan dan keberkesanan organisasi.

Secara spesifik hasil kajian boleh menyumbang kepada teori awal mengenai kepuasan kerja (Herzberg) dan penemuan-penemuan kajian terdahulu yang berkaitan untuk menghasilkan model-model baru mengenai kepuasan kerja.

Di samping menambahkan lagi ilmu dan maklumat-maklumat dalam bidang kepuasan kerja, kajian juga akan mengenalpasti angkubah-angkubah utama yang boleh meningkatkan tahap kepuasan kerja pekerja kerani kedua-dua sektor. Secara tidak langsung ia juga dapat membantu pihak kerajaan membuat