

Tahap Kepuasan Kerja Terhadap Kesetiaan Pekerja dalam Kalangan Pegawai Akademik di Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor

NUZUL AKHTAR BAHARUDIN
Fakulti Pengurusan dan Muamalah
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor
nuzulakhtar@kuis.edu.my

AMIRAH SAJIDAH MOHAMAD SIDEK AL-MUNADI
Fakulti Pengurusan dan Muamalah
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor
18bb02030@student.kuis.edu.my

ABSTRAK

Kajian ini adalah satu tinjauan yang telah dijalankan terhadap pegawai akademik di Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS). Tujuan utama tinjauan ini adalah untuk mengukur tahap kepuasan kerja terhadap kesetiaan pekerja di KUIS. Sejumlah 81 responden telah menjawab borang soal selidik yang diedarkan secara atas talian. Data-data yang diperolehi dianalisa menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 23.0 dan kaedah penganalisan yang digunakan adalah Analisa deskriptif. Faktor-faktor kepuasan kerja yang diuji bagi mengukur tahap kesetiaan pekerja adalah gaji dan ganjaran, keseimbangan kerja dan keluarga, dan penyelia dan penyeliaan. Dapatan kajian secara keseluruhannya menunjukkan bahawa tahap kepuasan kerja terhadap kesetiaan pekerja dalam kalangan pegawai akademik di KUIS adalah ditahap yang sederhana tinggi.

Kata Kunci: Pegawai Akademik, Kepuasan Kerja, Kesetiaan Pekerja, Gaji dan Ganjaran, Keseimbangan Kerja dan Kehidupan.

PENGENALAN

Kesetiaan pekerja adalah perkara penting yang perlu wujud dalam sebuah organisasi. Kesetiaan pekerja bermaksud satu dasar atau amalan yang membolehkan pekerja berada dalam organisasi untuk tempoh masa yang lama (Francis, 2014), atau komitmen seseorang untuk terus kekal di dalam sesebuah organisasi dan kesetiaan ini wujud kerana rasa puas hati dan percaya seseorang pekerja terhadap sesebuah organisasi tersebut (Hansemark & Albinsson, 2004). Kebelakangan ini, untuk mendapatkan pekerja yang berprestasi tinggi dan sedia untuk terus berkhidmat di dalam sesebuah organisasi dalam jangka masa yang lama amatlah sukar. Hal ini menunjukkan bahawa kesetiaan pekerja pada zaman kini merupakan satu cabaran utama bagi kebanyakan organisasi. Keputusan ini berlaku apabila pekerja berasa tidak berpuashati dengan dengan majikan, organisasi ataupun pekerjaan mereka lalu mengambil keputusan untuk beralih ke pekerjaan lain. Didapati antara sebab utama pekerja meninggalkan organisasi termasuklah memperoleh peluang kerjaya di tempat lain, pakej pampasan yang ditawarkan oleh majikan lebih menarik, pengurusan yang lemah, kesukaran pasangan untuk berpindah, menyambung pengajian ke peringkat yang lebih tinggi, persaraan, risau akan keselamatan pekerjaan, hubungan yang kurang baik dengan rakan sekerja, isu-isu yang berkaitan dengan penjagaan anak-anak,

persepsi yang berkaitan dengan diskriminasi dan sebab-sebab yang berkaitan dengan kesihatan (Mathis & Jackson, 2004). Selain itu faktor gaji, mendapat peluang meningkatkan kemahiran serta faktor persekitaran dan kemudahan jugak terbukti mempengaruhi kesetiaan pekerja dan dapat meningkatkan produktiviti pekerja (Habli, Ali, & Mustafa, 2017).

Oleh yang demikian, kesetiaan pekerja pada masa kini merupakan cabaran utama bagi kebanyakan organisasi kerana apabila pekerja merasa tidak puas hati dengan sesebuah organisasi maka kebarangkalian untuk pekerja tersebut meninggalkan organisasi adalah tinggi. Ditambah pula dengan kadar pusing ganti (*turnover*) yang semakin meningkat di mana ia berkait rapat dengan tahap kepuasan kerja dan komitmen pekerja dalam sesebuah organisasi. Didapati kadar pusing ganti pekerja di institut pengajian tinggi swasta (IPTS) semakin meningkat dan berlaku perpindahan pekerja terutamanya pegawai akademik ke IPTS yang lain atau ke institusi pengajian tinggi awam (IPTA) disebabkan peluang dan faedah yang lebih baik yang ditawarkan di institusi tersebut. Ini perlu di atasi dengan segera oleh pihak IPTS supaya ia tidak mengganggu kualiti pendidikan. Menurut Kreitner and Kinicki (2010), pengurus boleh mengurangkan kadar pusing ganti (*turnover*) dengan meningkatkan tahap kepuasan kerja pekerja. Pengkaji terdahulu telah membuktikan wujud hubungan yang saling mempengaruhi antara kepuasan kerja berdasarkan faktor perangsang dan faktor kesihatan dengan komitmen terhadap organisasi dalam kalangan pekerja di IPTS (Alawiyah & Normazaini, 2018). Ini menunjukkan bahawa kepuasan kerja merupakan faktor penyebab kesetiaan pekerja terhadap sesebuah organisasi.

Manakala bagi faktor- faktor kepuasan kerja seperti gaji dan ganjaran, keseimbangan kerja dan kerjaya serta penyelia dan penyeliaan, didapati pengkaji lain mengujinya dalam kalangan pegawai pentadbir dan pegawai akademik di IPTA serta IPTS. Tiada kajian yang dijalankan dalam kalangan pegawai akademik sahaja atau di IPTS Islam. Oleh itu, kajian ini dijalankan untuk mengetahui tahap kepuasan kerja terhadap kesetiaan pekerja dalam kalangan pegawai akademik di Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS). Kejayaan IPTS Islam bergantung kepada prestasi serta kesetiaan pegawai akademik dalam menjalankan tugasnya serta terus menabur bakti di dalam bidang pendidikan ini. Justeru itu, untuk melahirkan pegawai akademik yang berprestasi tinggi serta setia berkhidmat di dalam organisasi untuk jangkamasa yang lama, maka pihak organisasi perlu memastikan kepuasan kerja pegawai akademik dapat ditingkatkan agar pegawai akademik terus setia berkhidmat di KUIS.

ULASAN LITERATUR

Kesetiaan pekerja secara tradisionalnya didefinisikan sebagai keupayaan untuk terus berada di sesebuah organisasi dalam tempoh masa yang lama dan ianya diukur berdasarkan berapa lama masa pekerja itu bekerja untuk organisasi (Silvestro, 2002). Ianya boleh diukur berdasarkan prestasi pekerja yang mana organisasi boleh mempertahankan pekerja yang berkualiti tinggi agar tidak meninggalkan organisasi dengan cara menjadikan kesetiaan itu satu dasar dan amalan yang membolehkan pekerja terus berkhidmat di organisasi dengan cara mengambil langkah-langkah tertentu untuk memastikan pekerja meningkatkan prestasi mereka sekaligus membolehkan pekerja terus setia berkhidmat di organisasi dalam tempoh masa yang lama (Kumar Moona Haji Mohamed et al., 2012). Antara langkah-langkah yang boleh diambil oleh organisasi adalah dengan menekankan dua aspek kesetiaan iaitu aspek dalaman dan aspek luaran. Aspek dalaman seperti perasaan penyayang, pertalian dan rasa komitmen manakala aspek luaran pula seperti tingkahlaku yang memaparkan emosi (Mehta, Singh, Bhakar, & Sinha (2010). Terdapat banyak kelebihan sekiranya organisasi mampu membuatkan pekerja terus setia berkhidmat di organisasi tersebut dalam masa yang lama. Antara kelebihanannya adalah organisasi dapat menjimatkan

kos pengambilan pekerja baharu, produktiviti meningkat, prestasi kerja juga dapat dipertingkatkan serta dapat mencapai matlamat dan objektif organisasi (Bode, Singh, & Rogan, 2015).

Faktor kepuasan kerja pertama yang dikaji dalam kajian ini adalah gaji dan ganjaran. Gaji dan ganjaran adalah pampasan yang amat penting kepada pekerja yang mana ia mampu membawa kepada kepuasan kerja. Gaji yang memuaskan menyumbang kepada kepuasan kerja yang tinggi dan boleh menyebabkan kadar perpindahan kerja menurun di mana pekerja akan terus bekerja di organisasi (Gu & Siu, 2009). Namun jika bebanan kerja yang tidak selaras dengan gaji yang diterima serta tiada ganjaran atas usaha pekerja maka ia akan menyebabkan ketidakpuasan kerja berlaku (Zahirah, 2019) dan ia boleh menyebabkan pekerja meninggalkan sesebuah organisasi itu.

Faktor lain yang dinyatakan oleh Baptiste (2008) ialah apabila pekerja dapat memiliki keseimbangan antara kerja dan kehidupan, maka kepuasan kerja yang tinggi dapat dicapai berbanding pekerja yang hanya menghabiskan banyak masa di tempat kerja. Beliau seterusnya menyatakan bahawa banyak organisasi menyedari tentang perkara ini dan mula memberikan perhatian terhadap keseimbangan kerja dan kehidupan pekerja mereka. Bagi pekerja yang mempunyai keseimbangan kerja dan kehidupan, mereka mempunyai kepuasan yang tinggi berbanding pekerja yang hanya menghabiskan masa di tempat kerja. Manakala, menurut Syakirah (2016), dua amalan yang boleh dilakukan oleh organisasi untuk menyeimbangkan antara kerja dan kehidupan pekerja adalah yang pertama, penyusunan kerja yang fleksibel dan kedua penyusunan situasi di tempat kerja bagi menyokong aktiviti kehidupan pekerja. Ini kerana keseimbangan kerja dan kehidupan adalah satu keperluan bagi semua pekerja (Huang, Lawler, & Lei, 2007). Dapat dinyatakan di sini bahawa, apabila organisasi tidak menitikberatkan faktor keseimbangan kerja dan kehidupan serta tidak menyediakan polisi dan amalan yang boleh membantu pekerja dalam menyeimbangkan kerja dan kehidupan, maka organisasi akan berhadapan dengan pelbagai isu seperti ketidakpuasan kerja, ketidakhadiran ke tempat kerja serta prestasi pekerja yang tidak memuaskan. Amalan ini adalah penting agar pekerja dapat menyeimbangkan urusan seharian mereka di antara kerja dan kehidupan dan ia dapat memberikan kepuasan kerja yang tinggi kepada pekerja untuk terus setia bekerja dalam organisasi tersebut.

Proses penyeliaan diwujudkan sebagai satu fungsi bagi memastikan sesuatu objektif yang telah ditetapkan oleh organisasi dapat dicapai mengikut perancangan (Liyana Mahmod, Sarif, & Hamzah, 2020). Dengan kata lain hubungan sosial di antara penyelia dan pekerja penting dalam dunia pekerjaan kerana sekiranya hubungan sosial di antara kedua belah pihak ini kurang baik dan kurang mesra maka ia boleh membawa kepada tindakan yang menyebabkan pekerja ingin meninggalkan organisasi (Dierendonck, Schaufeli, & Buunk, 2001). Jika hubungan ini dapat dipelihara segala tugas yang diberikan oleh pihak majikan kepada seseorang pekerja itu, dapat dilakukan dengan lebih sempurna dan memuaskan hasil daripada dorongan yang diberikan oleh ketua yang bersikap adil. Sekaligus dapat membawa kepada pelaksanaan tugas dengan lebih sempurna. Kenyataan ini disokong oleh (Friedman, 1991) bahawa sekiranya seseorang ketua itu bersikap tidak adil dalam pentadbiran, maka pekerja tidak dapat memberikan penghasilan kerja yang lebih sempurna dan memuaskan. Dengan wujudnya hubungan sosial yang baik di antara pekerja dan penyelia maka kadar pemberhentian pekerja dapat dikurangkan.

METODOLOGI

Populasi sasaran dalam kajian ini adalah pegawai akademik di Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS). Pengkaji memilih pegawai akademik sebagai populasi sasaran adalah kerana berdasarkan kajian lepas, kebanyakan pengkaji mengutamakan populasi dalam kalangan pegawai pentadbir dan akademik yang mana ia di lakukan di IPTA dan IPTS. Justeru itu, kajian ini memfokuskan kepada pegawai akademik sahaja kerana bilangan pegawai akademik di KUIS lebih ramai berbanding pegawai pentadbiran. Jumlah keseluruhan pegawai akademik KUIS adalah berjumlah 372 orang. Kaedah persampelan bagi kajian ini adalah menggunakan jadual Krejcie & Morgan (1970). Berdasarkan daripada jadual tersebut saiz populasi (n) berhampiran adalah 380 manakala saiz sampel (s) yang dicadangkan adalah 191. Persampelan kemudahan (*convenience sampling*) digunakan dalam kajian ini kerana ia sangat sesuai dengan keadaan semasa kajian dijalankan serta dengan kekangan mendapatkan maklumbalas daripada responden. Teknik persampelan ini biasa digunakan kerana ia cepat, mudah dan menjimatkan masa. Manakala instrumen kajian yang digunakan adalah borang soal selidik. Pembinaan soal selidik ini adalah berdasarkan kajian literatur. Borang soal selidik dibuat dengan menggunakan aplikasi *Google Form* dan diedarkan kepada responden melalui e-mel pegawai akademik KUIS dan sebaran juga dilakukan melalui aplikasi *WhatsApp* yang wujud dalam kalangan pegawai akademik seperti kumpulan *WhatsApp* fakulti dan jabatan. Bagi mencapai objektif kajian ini, terdapat tiga bahagian utama di dalam borang soal selidik iaitu Bahagian A mengandungi soalan-soalan berkaitan demografik, Bahagian B mengenai kepuasan kerja manakala Bahagian C di bahagikan kepada tiga item kecil iaitu gaji dan ganjaran, keseimbangan kerja dan kehidupan dan penyelia dan penyeliaan. Untuk memastikan kebolehpercayaan item-item di dalam borang soal selidik, ujian kebolehpercayaan *Cronbach* dijalankan seperti yang disarankan oleh (Pallant, 2010) dimana pekali *Cronbach* berukuran 0.7 akan memberikan kebolehpercayaan yang ideal bagi sesuatu item. Oleh itu setiap bahagian soal selidik adalah diuji. Nilai *Cronbach* alpha yang dicatatkan bagi setiap item adalah seperti di dalam Jadual 1 di bawah:

Jadual 1: Ujian Kebolehpercayaan

Pembolehubah	Bilangan Soalan	<i>Cronbach</i> Alpha
Kesetiaan Pekerja	5	0.747
Gaji dan Ganjaran	4	0.651
Keseimbangan Kerja dan Kehidupan	5	0.758
Penyelia dan Penyeliaan	7	0.868

Bagi mencapai objektif kajian ini, pengkaji telah mengukur tahap kepuasan kerja dan kesetiaan pekerja dengan menggunakan kaedah diskriptif di mana, pembolehubah-pembolehubah diukur dengan empat tahap skor min yang utama iaitu tahap rendah, sederhana rendah, sederhana tinggi dan tinggi. Dalam kajian ini, pengkaji menggunakan interpretasi skor min yang diadaptasi dari Nunnally & Bernstein (1994) seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 2 dibawah.

Jadual 2: Analisis Pengelasan Skor Min dan Tahap Penilaian

Skor Min	Tahap Penilaian
1.00 – 2.00	Rendah
2.01 – 3.00	Sederhana Rendah
3.01 – 4.00	Sederhana Tinggi
4.01 – 5.00	Tinggi

KEPUTUSAN EMPIRIKAL

Sejumlah 372 borang soal selidik telah diedarkan kepada pegawai akademik melalui emel rasmi pegawai akademik KUIS. Ia yang mengambil masa selama tiga minggu untuk mendapatkan semula maklumbalas soal selidik tersebut. Walaubagaimanapun, hanya 81 responden sahaja yang memberi maklum balas soal selidik tersebut berbanding jumlah saiz sampel yang sepatutnya iaitu 191 responden. Borang soal selidik yang lengkap digunakan untuk analisis dalam kajian ini.

Analisis Diskriptif

Taburan nilai skor min dan keputusan penilaian bagi pembolehubah tidak bersandar dan bersandar bagi kajian ini adalah seperti ditunjukkan di dalam Jadual 3 di bawah.

Jadual 3: Skor Min Pembolehubah Kajian

Pembolehubah	Minima	Maksima	Min	Sisihan Piawai
Kesetiaan Pekerja	2.83	5.00	4.2901	0.4771
Gaji dan Ganjaran	2.50	5.00	3.9722	0.5876
Keseimbangan Kerja dan Kehidupan	2.40	5.00	3.8099	0.6395
Penyelia dan Penyeliaan	1.86	5.00	3.7760	0.6655

Berdasarkan keputusan yang diperolehi seperti di dalam Jadual 3 di atas, tahap bagi kesetiaan pekerja adalah pada tahap tinggi iaitu pada nilai min 4.29 dengan sisihan piawai 0.4771. Bagi keputusan untuk pembolehubah bersandar pula, faktor gaji dan ganjaran adalah pada tahap sederhana tinggi dengan nilai min 3.97 dengan sisihan piawai 0.5876, faktor keseimbangan kerja dan kehidupan juga pada sederhana tinggi dengan nilai min 3.80 dengan sisihan piawai 0.6395 dan faktor penyelia dan penyeliaan juga pada tahap sederhana tinggi dengan min 3.77 dengan sisihan piawai 0.6655. Oleh yang demikian, didapati bahawa tahap kesetiaan pegawai akademik KUIS adalah pada tahap yang tinggi. Manakala bagi ketiga-tiga faktor kepuasan kerja iaitu gaji dan ganjaran, keseimbangan kerja dan kehidupan serta penyelia dan penyeliaan adalah kesemuanya pada tahap sederhana tinggi.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, tahap kepuasan kerja pegawai akademik KUIS adalah pada tahap sederhana tinggi bagi kesemua pembolehubah. Ia dibuktikan dengan keputusan skor min tahap kesetiaan pekerja pada tahap yang tinggi. Hal ini membuktikan bahawa faktor-faktor ini memberi keputusan yang positif dalam mempengaruhi kesetiaan pekerja. Dalam kajian ini menunjukkan bahawa majoriti pegawai akademik

KUIS berpuas hati dengan gaji dan ganjaran yang diberikan oleh pihak KUIS dan menyebabkan mereka kekal setia bersama KUIS. Faktor keseimbangan kerja dan kehidupan juga merupakan salah satu faktor yang membawa kepada kesetiaan pekerja. Di mana, dengan penyeimbangan kerja dan kehidupan, pegawai akademik tidak akan berasa tertekan dalam menguruskan hal-hal kerja serta keluarga sekaligus membawa kepada kesetiaan mereka berada lama di KUIS. Yang terakhir adalah faktor penyelia dan penyeliaan. Faktor ini juga memainkan peranan penting dalam kepuasan kerja di mana dengan bantuan dan sokongan daripada penyelia, pegawai akademik dapat terus bersemangat untuk melakukan kerjanya. Sekiranya penyelia tidak memainkan peranan sebaiknya, ia boleh membawa kepada kesan negatif kepada institusi di mana ia akan membawa kepada kehilangan pegawai akademik apabila mereka tidak mahu lagi berkhidmat di KUIS.

Rujukan

- Baptiste, N. R. (2008). Tightening the link between employee wellbeing at work and performance: A new dimension for HRM. *Management Decision*, 46(2), 284–309.
- Bode, C., Singh, J., & Rogan, M. (2015). Corporate social initiatives and employee retention. *Organization Science*, 26(6), 1702–1720.
- Francis, A. U. (2014). Human Resource Management Practices and Employee retention in Nigeria's Manufacturing industries. *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 5(2), 1741–1754.
- Friedman, I. A. (1991). High and Low-Burnout Schools: School Culture Aspects of Teacher Burnout. *Journal of Educational Research*, 84(6), 325–333.
- Gu, Z., & Siu, R. C. Sen. (2009). Drivers of job satisfaction as related to work performance in Macao casino hotels: An investigation based on employee survey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(5), 561–578.
- Habli, N. O. R. A., Ali, Z. M., & Mustafa, Z. (2017). Kesan faktor kepuasan dan kesetiaan terhadap produktiviti pekerja. *Journal of Quality Measurement and Analysis*, 13(2), 59–68.
- Hansemark, O. C., & Albinsson, M. (2004). Customer satisfaction and retention: The experiences of individual employees. *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(1), 40–57.
- Huang, T. C., Lawler, J., & Lei, C. Y. I. (2007). The effects of quality of work life on commitment and turnover intention. *Social Behavior and Personality*, 35(6), 735–750.
- Krejcie, R. V., & Morgan, W. D. (1970). Determining Sample Size For Research Activities. *Educational And Psychological Measurement*.
- Kumar Moona Haji Mohamed, R., Tunku Abdul Rahman, U., Kadiresan, V., Ng Chee Hong, E., Zheng Hao, L., Kumar, R., & Ramendran, C. (2012). An effectiveness of Human Resource Management practices on Employee Retention in Institute of Higher learning:-A Regression Analysis Intercultural Communication and Barriers in Malaysian Public Universities View project MANAGEMENT STRATEGIES FOR SMEs ORGA. *International Journal of Business Research and Management (IJBRM)*, (3), 60. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/267725979>.
- Liyana Mahmud, N., Sarif, S. A., & Hamzah, H. M. (2020). Tahap burnout dan kepuasan kerja dalam kalangan pensyarah di Kolej Komuniti Selandar dan Politeknik Melaka. *Proceeding International Multidisciplinary Conference (IMC 2020)*, (Imc), 14.
- Mehta, S., Singh, T., Bhakar, S. S., & Sinha, B. (2010). *Employee Loyalty towards organization - A study of Academician*. 1(1), 98–108.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Pallant, J. (2010). *SPSS Survival Manual: A step by step guide to data analysis using SPSS*.

- Silvestro, R. (2002). Dispelling the modern myth: Employee satisfaction and loyalty drive service profitability. *International Journal of Operations and Production Management*, 22(1), 30–49.
- Tengah, A. (2018). *Kepuasan kerja di Institusi Pengajian Tinggi Swasta dan hubungannya dengan komitmen terhadap organisasi : Satu tinjauan di Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS), Kajang , Selangor. 2018(ICoMM)*, 365–381.
- van Dierendonck, D., Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2001). Toward a process model of burnout: Results from a secondary analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(1), 41–52.
- Mathis, R. L. & Jackson, J. H. 2004. *Human Resource Management*. 10th Ed. Singapore: South-Western.
- Kreitner, R. & Kinicki, A. (2010). *Organizational behavior* (Ninth edition). New York: McGraw-Hill Irwin.
- Zahirah, O. S. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dalam kalangan pekerja sektor swasta. *Proceedings of International Conference On Zakat, Tax, Waqf And Economic Development (Zawed) 2019* , 175.