

Tahap Kepuasan Kerja Dalam Kalangan Pemandu Bas Ekpress di Alor Setar, Kedah

Noor Faizah Yahya^{1,a}, Hasmawazi Hamzah^{2,b}, Syaiful Baharee Jaafar^{3,c}

^{1,2,3}Jabatan Perdagangan, Politeknik Tuanku Sultanah Bahiyah, Kulim, Kedah, Malaysia

^afaizah@ptsb.edu.my, ^bwazi@ptsb.edu.my, ^cbaharee@ptsb.edu.my

Abstrak. Tahap kepuasan pekerja berkait rapat dengan tanggapan apa yang berlaku di persekitaran tempat kerja. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kepuasan kerja dalam kalangan pemandu bas ekpress di Alor Setar, Kedah dengan meninjau faktor gaji, kerjasama, tekanan dan faedah sosial yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Seramai 86 orang pemandu bas dianalisis dan kajian tinjauan telah digunakan bagi mengumpul maklumat melalui borang soal selidik. Berdasarkan analisis yang diperolehi, nilai *Alpha Cronbach* menunjukkan sebanyak 0.836. Hasil dapatan menunjukkan bahawa min bagi faktor gaji, kerjasama, tekanan kerja dan faedah sosial berada pada tahap memuaskan. Bagi semua faktor ini, gaji dan faedah sosial mempunyai min yang rendah iaitu berkemungkinan pemandu bas kurang berpuashati dengan gaji yang diberikan, begitu juga dengan faedah sosial yang diterima. Namun tiada perbezaan yang ketara antara faktor kerjasama dan tekanan yang diterima oleh pemandu bas ekpress ini. Hasil dapatan juga menunjukkan bahawa terdapat perbezaan di antara status pekerja kontrak dan tetap dengan gaji, tekanan dan faedah sosial di mana pekerja yang berstatus kontrak tidak berpuashati dengan gaji yang diterima. Hasil daripada dapatan ini dapat membantu pihak pengurusan syarikat bas membaik pulih segala kelemahan dan dapat membantu pemandu bas dalam meningkatkan kepuasan kerja.

Kata Kunci: Gaji, Kerjasama, Tekanan, Faedah Sosial, Kepuasan Kerja

Pengenalan

Seseorang pekerja mungkin akan menukar kerjaya apabila merasakan tempat bekerja sekarang tidak mampu meningkatkan tahap kepuasannya. Tahap kepuasan seseorang itu berkait rapat dengan tanggapan seseorang dengan yang sebenarnya berlaku. Sekiranya, tanggapan dan perkara sebenar adalah hampir sama atau sama maka tahap kepuasannya adalah tinggi. Namun demikian tahap kepuasan adalah rendah apabila tanggapan dengan perkara sebenar wujud perbezaan yang tinggi. Maka dengan ini faktor-faktor gaji, kerjasama, tekanan kerja dan faedah sosial mungkin menyumbang kepada tahap kepuasan pekerja [1].

Pekerja melihat sekiranya gaji yang ditawarkan itu tidak menyamai usaha serta kelayakan akademik maka ini mungkin menyumbang kepada tidakpuasan hati yang tinggi. Gaji yang rendah mampu menyumbang kepada seseorang itu bekerja lebih masa dalam menyara kehidupan yang mana kos kehidupan semakin melonjak tinggi. Disamping itu pekerja turut merasakan kepuasan yang rendah apabila kerjasama antara rakan dan majikan yang kurang baik. Ini mampu menyumbang kepada tahap motivasi yang rendah. Sekiranya, seseorang pekerja memperoleh kerjasama yang baik ini memudahkan urusan kerjanya dan kepuasan adalah tinggi. Seterusnya, tekanan kerja dan faedah sosial mampu menyumbang kepada kepuasan kerja.

Kemalangan yang melibatkan bas di jalan raya bukanlah satu perkara baru. Walaupun bilangan kemalangan membabitkan bas kurang berbanding kenderaan lain tetapi apabila melibatkan bas kehilangan nyawa adalah lebih besar. Mengikut laporan FOMCA (Gabungan Persatuan-persatuan Pengguna Malaysia) 2011, kemalangan melibatkan bas berlaku sekurang-kurangnya sekali setahun sejak tahun 2006. Walaupun mendapat perhatian masyarakat, tetapi tiada langkah penyelesaian dilakukan. Kadar peningkatan kemalangan ini boleh dikaitkan dengan tahap kepuasan kerja.

Tahap kepuasan itu mempengaruhi gaji kerja seseorang dalam urusan kerja. Sekiranya, tahap kepuasan kerja yang tinggi maka urusan kerja yang diamanahkan mampu dilakukan dengan baik dan kemalangan adalah rendah. Sebaliknya, sekiranya faktor yang dinyatakan diatas menyumbang kepada tahap kepuasan yang rendah maka motivasi pekerja adalah rendah. Segala urusan kerja yang dijalankan secara sambil lewa maka mungkin menyumbang kepada kemalangan.

Objektif kajian melihat faktor yang menyumbang kepada ketidakpuasan pemandu-pemandu bas ekspres. Selain itu, kajian ini juga dijalankan untuk mengenalpasti perbezaan tahap kepuasan di antara pekerja yang berstatus kontrak dan tetap.

Soroton Kajian

Banyak kajian menunjukkan pekerja yang ingin berhenti kerja dan tidak hadir adalah dalam kalangan pekerja yang tidakpuasan terhadap kerja berbanding dengan pekerja yang mempunyai kepuasan terhadap kerjanya [2]. Perkara tersebut sedang dihadapi oleh negara Malaysia di mana pusing ganti dalam kalangan pekerja semakin tahun semakin meningkat terutamanya dalam sektor pengangkutan awam. Masalah pusing ganti pekerja yang tinggi kerana ketidakpuasan terhadap gaji yang diterima dan melompat atau bekerja ke syarikat atau pengusaha lain yang menawarkan gaji yang lebih baik dan lumayan. Walau bagaimanapun, masalah ketidakpuasan kerja juga melibatkan faktor lain seperti kerjasama antara pekerja, tekanan kerja yang tinggi dan faedah sosial yang ditawarkan rendah dan tidak lumayan.

Motivasi seseorang pekerja mungkin akan meningkat apabila ganjaran gaji yang ditawarkan adalah tinggi. Sebaliknya, moral pekerja akan menurun apabila usaha dan bayaran tidak bersamaan. Kos kehidupan yang semakin meninggi menyumbang kepada keperluan gaji yang tinggi. Maka sekiranya gaji adalah rendah maka kepuasan adalah rendah. Selain daripada gaji, pekerja yang mendapat kerjasama yang baik mampu untuk menyumbang kepada prestasi yang lebih baik.

Menurut [3,4,5] gaji dikaitkan dengan hubungan positif terhadap wang dalam kehidupan, tonggak kejayaan dan kemegahan dan apa lebih penting apabila wang melebihi aspek-aspek kehidupan yang lain. Hubungan negatif terhadap wang pula dikaitkan dengan sesuatu yang bukan merupakan keutamaan hidup malah sebaliknya dilihat sebagai sumber keburukan dan malapetaka dalam kehidupan. Menurut [6,7] merujuk hubungan terhadap wang kepada pertimbangan atau penilaian peribadi seseorang pekerja terhadap fungsi wang sebagai memberi kebaikan, membawa kemusnahan, penghormatan, menentukan keupayaan untuk berbelanja dan kebebasan.

Segala urusan syarikat mendapat sokongan daripada rakan sekerja dan pengurusan mampu meningkatkan prestasi syarikat. Menurut [8], hubungan baik antara rakan sejawat lebih mempengaruhi tahap kepuasan kerja dan kualiti kerja yang dibuat. Sebaliknya, jika kerjasama tidak baik maka pekerja akan berkerja dalam suasana yang tegang dan objektif syarikat tidak mampu dicapai. Ini menunjukkan bahawa tahap kerjasama yang rendah menyumbang kepada tahap kepuasan kerja yang rendah. Menurut [9] bahawa tahap kerjasama yang rendah, tingkah laku dan senang bosan menyebabkan produktiviti rendah.

Kerjasama yang dibentuk dalam sesebuah organisasi adalah untuk memastikan kelancaran perjalanan organisasi tersebut. Hal ini amat diperlukan untuk memastikan organisasi tersebut maju dan dapat dijadikan sebagai sebuah organisasi contoh kepada organisasi lain. Seterusnya, melalui kerjasama para pekerja juga dapat memotivasikan diri supaya lebih berdisiplin dalam melakukan kerja yang diberikan tanpa sebarang rungutan. Motivasi dapat meningkatkan prestasi kerja [10]. Kerjasama ini amat penting supaya dapat memberi impak yang positif kepada semua pihak. Tahap kepuasan kerja juga boleh meningkatkan pertumbuhan dan memberi keuntungan kepada syarikat [11]. Pekerja akan bekerja dengan mengamalkan sikap kerjasama dan tidak mementingkan diri sendiri.

Seterusnya, tekanan kerja yang tinggi turut meningkatkan tahap ketidakpuasan kerja yang tinggi, contohnya jadual kerja yang padat. Menurut [12] 10% daripada semua pekerja mempunyai tekanan dan dijangka memberi kesan negatif terhadap produktiviti dan kebarangkalian yang mereka tidak akan kekal dengan majikan mereka.

Seterusnya, faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan kerja seseorang individu ialah faedah sosial. Di mana faedah sosial yang ditawarkan rendah, tidak berbaloi dan tidak lumayan menyumbang kepada ketidakpuasan ini. Faedah sosial yang kurang dan sedikit akan menyebabkan pekerjaan yang diberi tidak dilakukan dengan sempurna dan lengkap. [13,14] menyatakan motivasi penyokong kepada idea dan memberi kesan yang penting dalam prestasi pekerja dan akhirnya menjurus kepada kepuasan kerja. Namun begitu, ia memberi kesan negatif jika ada rasa ketidakpuasan kerja dalam kalangan pekerja. [15] turut menyatakan bahawa pampasan, faedah dan perhubungan pekerja menyumbang kepada kepuasan individu. Ini jelas menunjukkan bahawa faedah sosial memberi kesan kepada pekerja dengan kerja yang dilakukan. Oleh itu, faedah sosial yang rendah akan memberi kesan negatif kepada pekerja. Hal ini boleh dilihat melalui pendapat [9] pemberhentian pekerja adalah disebabkan oleh kurangnya kerjasama, pendirian yang sering berubah serta sikap mudah bosan.

Metodologi Kajian

Sampel kajian ini terdiri daripada pemandu bas ekspres jarak jauh iaitu perjalanan dari negeri ke negeri di kawasan Alor Setar. Kaedah pemilihan sampel adalah secara rawak. Bilangan sampel yang dipilih ialah seramai 86 orang dimana populasi keseluruhannya seramai 110 orang. Kaedah yang digunakan untuk mendapatkan hasil kajian yang dilakukan ke atas sampel ialah kaedah soal selidik. Kaedah ini lebih praktikal dan berkesan digunakan untuk populasi yang besar serta data dapat dikumpulkan secara terus dalam masa yang singkat.

Soal selidik yang digunakan mengandungi lima bahagian. Bahagian A berkaitan dengan demografi responden yang mengandungi lima soalan. Bahagian B soal selidik berkaitan dengan gaji, Bahagian C berkaitan dengan kerjasama. Seterusnya bagi Bahagian D berkaitan tekanan kerja dan Bahagian E untuk faedah sosial, dimana masing-masing mengandungi lapan soalan.

Seterusnya, proses pengedaran soalan secara individu kepada pemandu dijalankan untuk mendapatkan data. Dalam kajian ini, sampel terdiri daripada responden yang dipilih secara rawak daripada populasi kajian, dan data dipungut daripada sampel tersebut untuk diuji dengan menggunakan ujian statistik. Hasil kajian daripada sampel tersebut digeneralisasikan kepada seluruh populasi di bawah kajian dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solution (SPSS)*.

Item-item dalam borang soal selidik telah diuji kesahannya dengan menggunakan ujian realibiliti yang menunjukkan keputusan sebanyak 0.836 *Alpha Cronbach*. Berdasarkan Jadual 1 terdapat empat cara dalam penentuan tahap skor min. Menurut [16] di mana skor min yang tinggi adalah di antara 3.01 sehingga 4.00 manakala skor min bagi memuaskan pula di antara 2.01 sehingga 3.00 dan yang sederhana pula di antara 1.01 sehingga 2.00 serta skor min yang rendah adalah di antara 0.01 sehingga 1.00.

Jadual 1 Penentuan Tahap Skor Min

SKOR MIN	TAHAP
0.01 hingga 1.00	Rendah
1.01 hingga 2.00	Sederhana
2.01 hingga 3.00	Memuaskan
3.01 hingga 4.00	Tinggi

Bagi menjawab objektif kajian kedua pula, Ujian-T digunakan untuk membandingkan dua kumpulan yang berbeza iaitu antara pekerja berstatus kontrak dan tetap. Ujian ini digunakan untuk menentukan adakah terdapat perbezaan yang signifikan dari segi tahap kepuasan kerja bagi dua kumpulan ini.

Dapatan Kajian dan Perbincangan

Berdasarkan kepada Jadual 2 iaitu berkaitan dengan hubungkait diantara umur dan tempoh perkerjaan, hasil dapatan menunjukkan bahawa tempoh perkerjaan melebihi 12 tahun terdiri daripada pekerja berumur 51 tahun ke atas. Manakala hanya 3 orang sahaja yang berumur 21 tahun ke bawah bekerja dalam tempoh 6 tahun.

Jadual 2 Umur dan Tempoh Pekerjaan

UMUR	TEMPOH PEKERJAAN			
	Setahun ke bawah	2-6 tahun	7-11 tahun	12 tahun ke atas
21 tahun ke bawah	1	2	-	-
22-31 tahun	-	11	7	-
32-41 tahun	-	12	9	1
42-51 tahun	-	1	12	13
52 tahun ke atas	-	-	1	16

Berdasarkan Jadual 3 iaitu berkaitan dengan hubungkait di antara status, umur dan status pekerjaan, hasil dapatan menunjukkan 49 orang pekerja yang berkahwin dan 11 orang pekerja yang berstatus bujang merupakan pekerja tetap. Manakala dapatan mendapati seramai 18 orang pemandu yang berkahwin dan 8 orang pemandu yang berstatus bujang adalah pekerja kontrak. Selain itu, dapatan menunjukkan 21 orang pekerja yang berumur 42 hingga 51 tahun merupakan pekerja tetap. Dapatan menunjukkan 8 orang pekerja yang berumur 32 hingga 42 tahun menunjukkan jumlah pekerja tertinggi bagi status pekerja kontrak.

Jadual 3 Status, Umur dan Status Pekerjaan

	Kontrak	Kerja Tetap
STATUS		
Bujang	8	11
Berkahwin	18	49
UMUR		
21 tahun ke bawah	2	1
22-31 tahun	6	12
32-41 tahun	8	14
42-51 tahun	5	21
52 tahun ke atas	5	12

Jadual 4 menunjukkan kepuasan kerja berlandaskan faktor gaji, kerjasama, tekanan kerja dan faedah sosial. Hasil dapatan menunjukkan purata kepuasan kerja terhadap gaji dan kerjasama adalah 2.16 dan 2.83. Purata menunjukkan pekerja kurang berpuas hati terhadap gaji yang ditawarkan kerana jumlah gaji yang diberikan tidak mencukupi untuk menampung perbelanjaan kehidupan harian. Manakala dari aspek kerjasama, menunjukkan bahawa pekerja agak berpuas hati dengan kerjasama yang diberikan oleh pihak pengurusan dan rakan sekerja yang lain. Faktor ini juga adalah kerana kemungkinan berlakunya sikap mementingkan diri sendiri antara rakan sekerja yang lain.

Jadual 4 turut menunjukkan bahawa faktor tekanan kerja dan faedah sosial menyumbang kepada kepuasan kerja. Hasil dapatan menunjukkan bahawa purata kepuasan kerja terhadap faktor tekanan kerja adalah 2.82 dan daripada aspek faedah sosial menunjukkan bahawa purata kepuasan kerja terhadap faedah sosial adalah 2.51. Dapatan ini menunjukkan bahawa, sebilangan pekerja yang kurang berpuas hati terhadap faktor-faktor tersebut kerana pekerja merasakan kerja yang diberikan terlalu banyak dan membebankan sehingga tiada masa untuk diri sendiri serta keluarga.

Jadual 4 Diskriptif Analisis

	Min	Standard Deviation
Gaji	2.16	0.541
Kerjasama	2.83	0.331
Tekanan	2.82	0.333
Faedah Sosial	2.51	0.388

Jadual 5 menunjukkan kolerasi di antara pembolehubah iaitu gaji, kerjasama, tekanan dan faedah sosial. Kajian menunjukkan terdapat hubungan positif yang signifikan diantara pembolehubah. Hubungan diantara gaji dan faedah sosial adalah tinggi. Manakala signifikan hubungan antara kerjasama dan tekanan adalah rendah.

Jadual 5 Korelasi Matrik

	Gaji	Kerjasama	Tekanan
Gaji	1		
Kerjasama	0.369**	1	
Tekanan	0.351**	0.225*	1
Faedah Sosial	0.762**	0.534**	0.375**

*Korelasi signifikan pada 0.01 (2-tailed)

** Korelasi signifikan pada 0.05 (2-tailed)

Jadual 6 menunjukkan *Univariate Analysis* diantara status kontrak dan tetap terhadap faktor-faktor kepuasan kerja iaitu gaji, kerjasama, tekanan dan faedah sosial. Hasil dapatan menunjukkan bahawa terdapat perbezaan diantara status kontrak dan tetap dengan gaji, tekanan dan faedah sosial. Kajian menunjukkan bahawa pekerja yang berstatus kontrak tidak berpuashati dengan gaji yang dibayar iaitu kemungkinan rendah, disamping beban kerja yang tinggi dan kurang faedah sosial yang dikecapi. Namun demikian tiada perbezaan dari aspek kerjasama dimana kedua-duanya saling membantu.

Jadual 6 *Univariate Analysis*

	(n=26) Status Kontrak Min	(n=60) Status Tetap Min	t-test p=value
Gaji	2.58	1.99	p <0.0001
Kerjasama	2.90	2.81	p = 0.202
Tekanan	2.88	2.79	p = 0.014
Faedah sosial	2.74	2.41	p <0.0001

Kesimpulan

Kepuasan kerja merupakan perkara yang boleh mempengaruhi seseorang pekerja dalam melakukan sesuatu tugas. Kepuasan kerja juga boleh dilihat oleh beberapa faktor yang mempengaruhi seseorang pekerja. Antara faktor tersebut ialah gaji, kerjasama, tekanan kerja, dan faedah sosial.

Faktor gaji mampu mempengaruhi kepuasan kerja dimana pekerja mungkin kurang berpuas hati dengan kadar gaji yang diberikan oleh majikan. Di mana kemungkinan kadar gaji adalah tidak setimpal dengan kerja yang dilakukan. Seterusnya, kajian mendapati faktor kerjasama, tekanan kerja dan faedah sosial adalah pada tahap memuaskan. Perkara ini berkemungkinan berkaitan dengan jadual yang padat dan trip perjalanan yang lama. Kajian turut menunjukkan bahawa terdapat perbezaan tahap kepuasan kerja antara pekerja yang berstatus kontrak dan pekerja tetap.

Limitasi kajian adalah terhad kepada faktor persampelan. Sampel yang digunakan hanya pada pemandu yang berkerja pada waktu kajian dijalankan sahaja.

Rujukan

- [1] Rieki Meidi Yuwana, " Job satisfaction at directorate general of railway ministry of transportation," Master of Management Programme, Univ. of Indonesia, 2011.
- [2] Hacket, R.D., & Guion R.M., A re-evaluation of the absenteeism-job satisfaction relationship. *Organizational Behavior and Human Decision Processess*. Vol. 35, Issue 3, 1985
- [3] Milkovich, G. T., & Newman, J. M., *Compensation*. Boston: McGraw-Hill Irwin, 2008
- [4] Tang, T. L. P. Income and quality of life: Does the love of money make a difference? *Journal of Business Ethics*, 72, 375–393, 2007.
- [5] Tang, T.L.P., & Baumeister, R.F. Effects of personal values, perceived surveillance, and task labels on task preference: The ideology of turning play into work. *Journal of Applied Psychology*, 69 (1), 99-105, 1984.
- [6] Kahneman, D., & Tversky, A. Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47, 263–291, 1979.
- [7] Durvasula, S., & Lysonski, S. Money attitudes, materialism, and achievement vanity: An investigation of young Chinese consumers' perceptions. *International Marketing Conference on Marketing and Society*, 2007.
- [8] Kalleberg, A.L., & Mastekaasa, A. Satisfied movers, committed stayers: The impact of job mobility on work attitudes in Norway. *American Sociological Review*, 28, 183-209, 2001.
- [9] Zhang, J.J., DeMichelle, D.J., & Connaughton, D.P. Job satisfaction among mid-level collegiate campus recreation program administrators. *Journal of Sport Behavior*, 27(2), 2004.
- [10] Kreitner, R. & Kinicki, A. *Organizational Behavior* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Inc., 2007.
- [11] Sopow, E. The impact of culture and climate on change programs. *Strategic Communication Management*, 10 (6), 14-17, 2006.
- [12] Branham, L., "The 7 hidden reasons employees leave: How to recognize the subtle signs and act before its too late," New York, NY: Amacom, 2005.
- [13] Lawler, E.E., "Strategic pay: Aligning organizational strategies and pay systems," San Francisco: Jossey-Bass Inc., 1990.
- [14] Gavin, T. and G. Vinten, Job satisfaction in the workplace and its financial implications. *Cred. Cont.*, 26 (7): 22-29, 2005.
- [15] Frauenheim, E. Even the best employers are trimming back. *Workforce Management*, 85(2), 16-17, 2006.
- [16] Landell K., *Management by Menu*. London: Wiley dan Sons Inc., 1997.