

## FAKTOR KEPUASAN KERJA DALAM KALANGAN PENSYARAH KOLEJ KOMUNITI LEDANG DAN KOLEJ KOMUNITI PAGOH

Nor Azida Binti Mansor<sup>1</sup>, Jamalluddin Bin Mohd Ali<sup>1</sup>, Zarina Binti Samin<sup>1</sup>,  
Ab. Rahim Bin Ma'sum<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Jabatan Kejuruteraan dan Kemahiran,  
Kolej Komuniti Ledang Johor

azida@kklej.edu.my, zarina@kklej.edu.my, jamalluddin@kklej.edu.my,  
rahim@kklej.edu.my

### Abstrak

Kesejahteraan hidup menjadi matlamat setiap individu. Salah satu usaha mencapai matlamat tersebut ialah melibatkan diri dalam pekerjaan. Pekerjaan mampu memberikan pendapatan ekonomi dan keperluan sosial individu serta membantu pembangunan negara. Namun begitu sejak kebelakangan ini kita sering membincangkan pelbagai isu berkenaan pekerjaan yang melibatkan kepuasan kerja seperti gaji, peluang kenaikan pangkat dan pihak majikan. Kajian ini akan membincangkan tentang kepuasan kerja dalam kalangan pensyarah Kolej Komuniti Ledang dan Kolej Komuniti Pagoh dari dimensi pekerjaan, gaji, kenaikan pangkat, teman sekerja dan penyelia/penyeliaan. Kajian ini menggunakan alat ukur kepuasan kerja iaitu *Job Descriptive Index*. Kajian berbentuk tinjauan deskriptif ini mengambil seramai 34 pensyarah Kolej Komuniti Ledang dan 10 pensyarah Kolej Komuniti Pagoh sebagai responden. Data yang dikumpulkan dianalisa dengan menggunakan *SPSS Version 20.0 (Statistical Package For Social Science)* dan dijelaskan dalam bentuk statistik deskriptif dan inferensi. Hasil kajian menunjukkan bahawa tahap kepuasan kerja berada pada tahap sederhana, faktor pekerjaan itu sendiri merupakan faktor utama kepuasan kerja dalam kalangan pensyarah Kolej Komuniti Ledang dan Kolej Komuniti Pagoh. Dapatan kajian mendapati bahawa tidak terdapat perbezaan kepuasan kerja dalam kalangan pensyarah Kolej Komuniti Ledang dan Kolej Komuniti Pagoh. Diharap kertas kajian ini dapat membantu Kementerian Pendidikan Tinggi dapat mengkaji semula beban tugas pensyarah kolej komuniti dan mengatur lebih banyak program yang membentuk kesejahteraan psikologikal pensyarah bagi menjamin kepuasan kerja pensyarah kerana mereka merupakan agen pemberi perkhidmatan pendidikan yang bermutu kepada komuniti.

Kata kunci: Kepuasan kerja, pekerjaan, kesejahteraan hidup

### 1.0 PENGENALAN

Konsep kerja dalam Islam berasal daripada perkataan Arab (*'amala dan kasb*) yang bermaksud kerja atau usaha yang dilakukan oleh manusia. Kepuasan kerja dalam Islam menekankan kepada keseimbangan antara kepuasan rohani dan jasmani. Ini kerana Muslim yang berpuas hati telah memperolehi kejayaan di dunia dan juga di akhirat yang dikatakan sebagai al-falah. (Surah al-Baqarah).

Terdapat banyak definisi mengenai kepuasan kerja ahli psikologi. E.A. Locke (1976) mendefinisikannya sebagai hasil daripada interaksi seseorang dengan persekitarannya sebagai kepuasan kerja. Menurut Ahmad Jawahir (2009) kajian yang bersangkutan dengan kepuasan kerja telah bermula di Amerika Syarikat pada tahun 1920-an. Faktor kepuasan kerja muncul apabila individu ingin diberikan pengiktirafan, meningkatkan pencapaian diri (*self achievement*) dan membina status diri. Keinginan juga turut berubah-ubah mengikut keperluan dan peredaran masa. Individu yang mempunyai kepuasan kerja yang tinggi akan memberikan perhatian sepenuhnya

terhadap kerjayanya, dengan tidak mudah jemu, lebih rajin, bermotivasi tinggi, dan seterusnya akan berusaha untuk meningkatkan prestasi kerja. Individu yang berasa tidak berpuashati terhadap pekerjaan pula akan menunjukkan simptom menarik diri, kurang bermotivasi dan tidak berusaha meningkatkan prestasi kerja. Dimensi kepuasan kerja berbeza-beza antara seorang individu dengan individu yang lain. Dimensi yang dimaksudkan dalam kajian ini ialah berkaitan pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang kenaikan pangkat, penyelia dan penyeliaan serta sokongan teman sekerja.

Teori kepuasan kerja dua faktor oleh Frederick Herzberg telah dikemukakan pada tahun 1959 (Stoner 1989 dalam Che Pauziah 2001) sesuai digunakan dalam kajian ini. Faktor pertama disebut sebagai faktor pendorong (*motivator*). Ia berkaitan dengan perasaan positif terhadap kerja dan perkara-perkara yang berkaitan dengan kerja seperti pengiktirafan, pencapaian, pekerjaan yang bermakna, penghormatan, perkembangan dan pertumbuhan individu itu sendiri.

Faktor kedua dikenali sebagai faktor *hygiene*. Ini merujuk kepada persekitaran kerja itu sendiri. Sekiranya faktor ini wujud ia akan memberi kepuasan kerja jika ia tidak wujud menyebabkan ketidakpuasan dalam kerja. Elemen yang menjadi faktor penentu utama kepada ketidakpuasan kerja ialah polisi dan pentadbiran organisasi, penyeliaan terhadap pekerja dan gaji yang diberikan. Selain itu, perhubungan dengan rakan sebaya merujuk kepada interaksi di antara satu sama lain dalam organisasi juga menjadi faktor kepada ketidakpuasan kerja. Terdapat juga faktor suasana tempat kerja yang meliputi kawalan fizikal dan kemudahan yang disediakan untuk menjalankan sesuatu pekerjaan memberi implikasi kepada kepuasan kerja. Status dan pangkat seseorang di dalam organisasi juga diambil kira sebagai penentu kepada kepuasan kerja. Faktor terakhir ketidakpuasan kerja ialah jaminan pekerjaan dan keselamatan yang merangkumi kebajikan sebagai seorang pekerja. Sebagai kesimpulannya, faktor pendorong mampu memenuhi keperluan psikologi pekerja sehingga memberi kepuasan kerja kerana terdapat keperluan untuk berkembang (*self actualization*) dan pencapaian diri (*self achievement*). Manakala faktor *hygiene* memenuhi keperluan fizikal dan boleh menyebabkan ketidakpuasan kerja berdasarkan fakta terdapat keperluan pekerja untuk mengelak kepada perkara yang tidak seronok.

### 2.0 PENYATAAN MASALAH

Jam kuliah pengajaran dan pembelajaran paling minimum di Kolej Komuniti ialah 16 jam seminggu. Pensyarah juga mempunyai tugas sampingan yang lain seperti membuat tugas pengurusan, menjalankan kursus pendek dan lain-lain lagi. Norma pengambilan pelajar tiga kali setahun juga mengubah proses kerja sedia ada. Terdapat juga para pensyarah yang mengajar di luar bidang bagi memenuhi 16 jam waktu pengajaran dan pembelajaran dalam waktu seminggu. Masalah kepuasan kerja juga tercetus apabila terdapat rungutan daripada pensyarah berkenaan tugas yang dijalankan. Pengkaji terdengar rungutan pensyarah menyatakan "tidak puas hati mengajar kursus bukan bidang", "sukar mendapat kerjasama rakan sekerja semasa menjalankan tugas", "gaji tidak setaraf perkhidmatan" dan "beban kerja pengurusan bertambah dari sehari ke sehari sehingga hilang fokus dalam proses pengajaran dan pembelajaran".

Berdasarkan analisis **Sijil Pencapaian Community College Report Card (CCRC) Kolej Komuniti Ledang bagi tahun 2013** (Rujuk Jadual 1) menunjukkan KPI kolej masih belum tercapai. Tidak ketercapaian KPI juga dikaitkan dengan kepuasan kerja dalam kalangan pensyarah Kolej Komuniti.

Jadual 1 : Analisis Sijil Pencapaian Community College Report Card (CCRC) Kolej Komuniti Ledang bagi tahun 2013

<b>Teras 1</b> Memperkasa Pembelajaran Sepanjang Hayat	90 %	<b>Teras 4</b> Meningkatkan Keupayaan Dan Daya Saing Komuniti	40 %
<b>Teras 2</b> Mengarusperdana dan Memperluas Akses Kepada TVET	50 %	<b>Teras 5</b> Memperkukuh Kerjasama Strategik Dengan Rakan Industri & Agensi	80 %
<b>Teras 3</b> Meningkatkan Keberkesanan Organisasi	85 %	<b>Teras 6</b> Meningkatkan Kapasiti dan Bakat	30 %
<b>JUMLAH</b>			62.52 %

### 3.0 Persoalan Kajian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan kajian yang dikemukakan, maka kajian ini menjawab persoalan-soalan seperti berikut:

- Apakah tahap kepuasan kerja pensyarah Kolej Komuniti Ledang dan Kolej Komuniti Pagoh?
- Apakah faktor utama yang dinilai dalam menentukan kepuasan kerja dalam kalangan pensyarah Kolej Komuniti Ledang dan Kolej Komuniti Pagoh?
- Adakah terdapat perbezaan kepuasan kerja berdasarkan faktor lokasi dalam kalangan pensyarah Kolej Komuniti Ledang dan Kolej Komuniti Pagoh?

### 4.0 Objektif Kajian

Objektif kajian ini ialah:

- Mengenal pasti tahap kepuasan dalam kalangan pensyarah Kolej Komuniti Ledang dan Kolej Komuniti Pagoh.
- Menentukan faktor utama kepuasan kerja dalam kalangan pensyarah Kolej Komuniti Ledang dan Kolej Komuniti Pagoh.
- Mengenal pasti perbezaan kepuasan kerja berdasarkan faktor lokasi dalam kalangan pensyarah Kolej Komuniti Ledang dan Kolej Komuniti Pagoh.

### 5.0 KEPENTINGAN PENYELIDIKAN

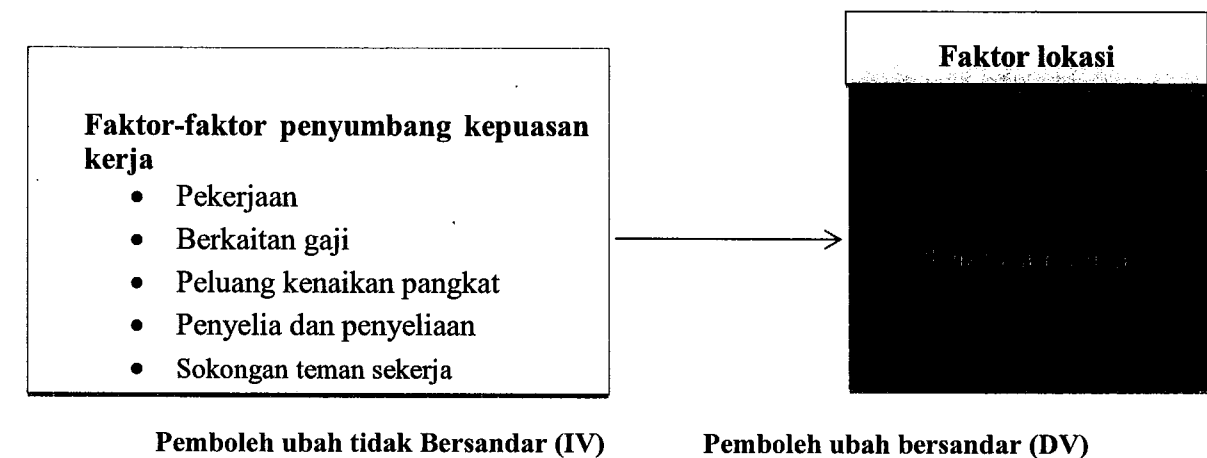
Kajian ini mempunyai kepentingan kepada:

- Pihak pengurusan Kolej Komuniti dalam menentukan lantikan para pensyarah dalam bidang pengajaran dan pembelajaran
- Golongan pensyarah Kolej Komuniti dapat mengetahui tahap kepuasan kerja dan mengambil langkah yang terbaik untuk kepentingan diri dan kolej komuniti
- Jabatan Pendidikan Kolej Komuniti (JPPK) melalui unit pengurusan sumber manusia dan pihak pengurusan di kolej masing-masing merangka program yang bersesuaian bagi menangani masalah kepuasan kerja.
- Pengkaji lain yang berminat mengkaji kepuasan kerja dan gelagat organisasi

### 6.0 Kerangka Konsep Kajian

Kajian kepuasan kerja dalam kalangan pensyarah Kolej Komuniti Ledang dan Kolej Komuniti Pagoh adalah berdasarkan kepada kerangka kerja teorikal yang dibina seperti Rajah 1. Kerangka teorikal ini terbina berdasarkan kajian Thurayah (2007) terhadap kepuasan kerja. Terdapat dua pemboleh di dalam kajian ini iaitu pemboleh ubah bersandar (DV) dan tidak bersandar (IV). Pemboleh ubah tidak bersandar dalam kajian ini merujuk kepada pekerjaan, berkaitan gaji, peluang kenaikan pangkat, penyelia dan penyeliaan. Manakala kepuasan kerja adalah sebagai pemboleh ubah bersandar. Faktor lokasi dijadikan *mediator* pembolehubah.

Kerangka kajian tersebut juga menunjukkan kaitan antara pemboleh ubah tidak bersandar dengan pemboleh ubah bersandar. Setiap pemboleh ubah mempunyai dimensi-dimensi yang hendak dikaji. Faktor kepuasan kerja menggunakan alat ukur *JDI* menyentuh lima dimensi iaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang kenaikan pangkat, penyelia dan penyeliaan dan sokongan teman sekerja. Hal ini menyokong teori kepuasan kerja *Herzberg* yang menyentuh faktor motivasi dan faktor ketidakpuasan.



Rajah 1 : Kerangka Konsep Kepuasan Kerja dalam kalangan pensyarah Kolej Komuniti

### 7.0 Sorotan Kajian Lepas

Menurut teori psikologi sosial, kepuasan kerja adalah berkait rapat dengan jangkaan keadaan dan kualiti kerja (Hochwater et al. 1999; Lo & Ramayah 2011). Dua orang kakitangan yang mempunyai matlamat dan jangkaan kerja yang berbeza akan mempunyai tahap kepuasan kerja yang berbeza. Jika individu A mempunyai jangkaan yang tinggi terhadap pekerjaan, sukar baginya untuk mencapai kepuasan kerja. Sebaliknya individu B yang mempunyai jangkaan yang lebih rendah akan lebih berkemungkinan mencapai kepuasan kerja. Oleh itu semakin tinggi pencapaian sebenar kerja berbanding jangkaan individu, semakin tinggi kepuasan yang akan dicapai dan begitu juga sebaliknya (Chen & Silverthorne 2008; Lau & Solihin 2005).

Ini selalunya dikaitkan dengan kepuasan penerimaan insentif dan ganjaran. Park dan Deitz (2006) adalah antara pengkaji yang telah mengukur kepuasan kerja. Dalam kajian ini, mereka melihat perkaitan antara kepuasan kerja dengan kualiti kerja jurujual. Jurujual yang memiliki kemahiran penyesuaian jualan yang tinggi, digabungkan dengan kemahiran lain seperti pandai berinteraksi dengan pelanggan, kompeten dan berpengetahuan luas mengenai produk yang dijual didapati mempunyai pengaruh positif ke atas prestasi jualan mereka. Kualiti kerja yang baik dalam kalangan para jurujual ini juga berhubungan secara positif dengan

perhubungan mereka dengan rakan kerja, para pengurus dan pihak pentadbir. Rumusan daripada kajian ini menunjukkan pentingnya kualiti kerja dalam mempengaruhi prestasi kerja, yang mana seterusnya mencetuskan kepuasan kerja dalam diri individu. Pengkaji lain (Hochwater et al. 1999) juga sependapat tentang wujudnya perkaitan antara kepuasan kerja dengan prestasi.

Kajian Fletcher (2007) bertujuan melihat hubungan tahap kecerdasan emosi dengan tahap kepuasan kerja dan tahap komitmen kerja di kalangan guru bimbingan dan kaunseling sekolah menengah di Sarawak. Pemilihan sampel secara rawak mudah terhadap 40 orang guru. Soal selidik yang dibentuk mengandungi item yang mengukur tahap kecerdasan emosi yang diubahsuai daripada Inventori Kompetensi Emosi oleh Goleman pada tahun 1998, soal selidik Skala Kepuasan Kerja Brayfield dan Rothe (IKK) yang mengukur tahap kepuasan kerja dibina oleh Brayfield dan Rothe pada tahun 1951 dan soal selidik yang mengukur tahap komitmen kerja yang telah dibina oleh Shafiq A. Alri dan Syed W. Ahmad pada tahun 1987. Dapatan analisis deskriptif menunjukkan bahawa tahap kecerdasan emosi responden, tahap kepuasan kerja dan tahap komitmen kerja responden adalah di tahap yang sederhana.

Tung-Chun Huang dan Wan-Jung Hsiao (2007) mengkaji akibat dari hubungan di antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Alat ukur yang digunakan *OCQ*, *JDI*, *Job Characteristics Model*, dan *Enterprise Questionnaires*. Kajian melibatkan 3037 orang pekerja dari enam industri utama di Taiwan iaitu pembuatan, elektrik, gas dan air, pembinaan, perdagangan, pengangkutan, penyimpanan dan komunikasi, serta pembiayaan, insurans dan hartanah. Dapatan kajian ini menyediakan penilaian menyeluruh hubungan bersebab antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi dengan mengawal pengaruh ciri-ciri peribadi dan sifat-sifat organisasi..

Anton (2009) mengkaji kesan tekanan pekerja kepada tingkahlaku melalui kepuasan kerja dan komitmen organisasi pekerja industri di Spain. Pengkaji menggunakan *Role Conflict Scale* dan *Role Ambiguity Questionnaire* dan *Hackman & Oldham's Job Satisfaction Questionnaire* sebagai alat ukur. Sebanyak 725 soal selidik telah diedarkan kepada responden berumur 16-65 tahun dan 261 diperolehi kembali mewakili 35 peratus responden. Kajian dijalankan kepada pekerja syarikat bas dan pembekal air. Komitmen organisasi dan kepuasan kerja dianggap peramal *turnover*, ketidakhadiran, dan prestasi kerja. Konflik peranan dan kesamaran peranan menentukan faktor kepuasan kerja dan komitmen kerja. Hasil kajian mendapati tekanan penanan mempunyai hubungan negatif dalam keberkesanan komitmen dan perantara kepada kepuasan kerja. Pelaksanaan komitmen kepada organisasi mempunyai pengaruh positif dan menolak analisis tingkahlaku meninggalkan organisasi dan ketidakhadiran walaupun kekuatan andaian niat meninggalkan organisasi dan kepuasan kerja.

Kajian yang dilakukan oleh Bull (2005) pula melihat kepada hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi dalam kalangan guru-guru pengajian tinggi daripada golongan yang kurang bernasib baik kawasan di Western Cape. Populasi bagi kajian ini menggunakan 450 orang guru dari 16 buah sekolah tinggi di Western Cape seperti Bridgetown, Hanover Park, Gugulethu, Weltevreden Park dan Mitchell's Plain di mana semua kawasan ini diklasifikasikan sebagai kawasan yang mempunyai penduduk yang kurang bernasib baik. Kajian ini menggunakan dua inventori untuk mengukur kepuasan kerja dan komitmen iaitu *JDI* dan *OCQ*. Hasil keputusan kajian ini menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi dalam kalangan sampel guru-guru yang mengambil bahagian dalam kajian.

Oi Ling Siu (2005) mengkaji tekanan pekerja dan kesejahteraan bagi pekerja Cina peranan kepada komitmen organisasi. Sebanyak 158 pekerja kolar putih, 138 kolar biru di Hongkong dan 372 pekerja kolar biru di Cina telah mengambil bahagian dalam kajian menggunakan alat ukur *Occupational Stress Indicators-2 (OSI-2)* dan *QCQ* bertujuan melihat bukti kajian barat dalam masyarakat Cina. Hasil kajian mendapati komitmen organisasi dan kesejahteraan mempunyai hubungan positif. Mengikut hierarki analisis regresi membuktikan kesan kesederhanaan kepada komitmen organisasi dalam hasil tekanan selari bukti kepada kajian masyarakat barat. Kajian Oi Ling Siu (2005) menjadi model kepada subjeknya bagi menyumbang kepada generalisasi teori dalam psikologi organisasi.

Dalam kajian yang dilakukan Tsigilis et al. (2006), terdapat dua pemboleh ubah yang dikaji iaitu kepuasan kerja dan *burnout*. Tujuan kajian ini adalah untuk memeriksa tahap *burnout* dan kepuasan kerja pendidik awal Yunani (Greek) daripada sektor awam dan swasta. Seramai 178 pendidik kepada kanak-kanak yang mengambil bahagian dalam kajian ini untuk dijadikan sampel di mana 108 responden bekerja dalam sektor awam, 67 responden bekerja dalam sektor swasta. Hanya tiga responden tidak memberi respon. Inventori yang pertama yang digunakan ialah *Employees Satisfaction Inventory (ESI)* yang dibangunkan oleh Koustelios dan Bagiatis (1997) untuk mengukur kepuasan kerja responden dan *MBI* untuk mengukur *burnout*. Hasil kajian menunjukkan bahawa pendidik mengalami tahap *burnout* yang sederhana. Pendidik dalam sektor awam mempunyai kepuasan kerja yang tinggi berbanding daripada sektor swasta. Analisis regresi menunjukkan bahawa aspek kepuasan kerja yang menyumbang kepada *burnout* pendidik memberi kesan kepada kefungsiian tempat kerja mereka. Selain itu, keadaan pekerjaan memberikan sumbangan yang negatif terhadap ramalan tahap *burnout* pendidik sektor awam.

## 8.0 Metodologi

Kajian ini menggunakan soal selidik yang dibahagikan kepada dua bahagian utama iaitu bahagian A dan bahagian B. Bahagian A ialah berkaitan maklumat demografi responden, Bahagian B berkaitan kepuasan kerja menggunakan soal selidik *Job Descriptive Index (JDI)*,

### 8.1 Bahagian A: Borang Maklumat Diri Responden

Bahagian A mengandungi borang maklumat yang menerangkan tentang demografi responden iaitu umur, jantina, lokasi kolej, taraf pendidikan, status perkahwinan, pengalaman bekerja dan gred jawatan. Responden perlu menjawab dengan menandakan (/) pada ruangan yang disediakan mengikut kesesuaian maklumat yang ada dan menyatakan maklumat yang diperlukan.

### 8.2 Bahagian B: Soal selidik

Bahagian B pula mengandungi soal selidik *Job Descriptive Index (JDI)*. Soal selidik ini telah dibentuk oleh Cornell pada tahun 1950 yang diterjemahkan ke dalam Bahasa Melayu oleh Ariffin pada tahun 1981 secara *back translation* (Thurayah 2007). Soal selidik dalam *JDI* mengukur lima dimensi utama kepuasan kerja. Item-item yang diukur oleh *JDI* ialah berkaitan pekerjaan, gaji, suasana kerja, kenaikan pangkat, dan penyelia penyeliaan. Pemarkahan adalah berdasarkan kepada cara pemarkahan yang telah dijelaskan dalam manual. Soal selidik ini menggunakan skala likert. Kesemua item yang terdapat dalam soal selidik *JDI* disusun mengikut dimensi masing-masing.

Berikut merupakan contoh pemarkatan *JDI*:

Skor bagi dimensi gaji dan dimensi peluang kenaikan pangkat hendaklah didarabkan dengan dua ( $9 \times 2$ ) bagi mendapatkan jumlah skor yang seimbang dengan dimensi-dimensi lain. Dengan itu, skor tertinggi yang boleh dicapai oleh seseorang responden bagi sesuatu dimensi ialah ( $18 \times 3 = 54$ ) dan skor yang terendah ialah 0. Sekiranya responden menjawab selaras dengan panduan pemarkahan, maka jawapan tersebut diberikan skor 3 markah. Sekiranya jawapan yang diberikan oleh responden bertentangan dengan jawapan yang terdapat dalam pemarkahan, markah yang diberikan ialah skor 0. Manakala jawapan yang tidak pasti, markah yang diberikan skor 1. Jadual 2 menerangkan tentang tahap kepuasan kerja pensyarah mengikut pemarkahan *JDI*. Manakala bagi faktor kepuasan kerja yang paling utama pengiraan deskriptif penentuan min dilakukan dan dimensi kepuasan kerja disusun mengikut susunan tertinggi.

Jadual 2 : Tahap kepuasan kerja *JDI*

Dimensi	Rendah	Sederhana	Tinggi
Kepuasan Kerja	0-90	91-180	181-270

### 8.3 Kebolehpercayaan *JDI*

Kebolehpercayaan *JDI* dalam uji semula uji memiliki darjah kebolehpercayaan yang sederhana tinggi iaitu  $r = .76$  yang dibuat oleh Scheider dan Dachele (dalam Selwerdran, 1989). Smith, Kendall dan Hulin (1969) mendapati kebolehpercayaan alat ini berdasarkan nilai Cronbach Alpha ialah 0.82. Gregson (1987) dalam Thurayah (2007) mendapati bahawa sub skala yang terdapat dalam skala *JDI* seperti gaji, peluang kenaikan pangkat, penyelia dan penyediaan dan rakan sekerja mempunyai Alpha Cronbach di antara 0.84 hingga 0.90. Schreinder dan Dochler (1987) dalam Thurayah (2007) mendapati nilai kebolehpercayaan skala *JDI* adalah pada tahap sederhana tinggi ( $r = 0.76$ ). Wong Sean Kean (1992) mendapati kebolehpercayaan di antara 0.77 hingga 0.85. Syed Mohamed Shafeq (1997) melaporkan bahawa kebolehpercayaan *JDI* ialah di antara 0.56 hingga 0.89.

### 8.4 Responden Kajian

Responden kajian ini ialah pensyarah Kolej Komuniti Ledang dan Kolej Komuniti Pagoh. Mereka terdiri dari pensyarah lelaki dan wanita dari pelbagai gred jawatan. Responden yang dipilih dalam kajian ini terdiri 44 orang pensyarah (merujuk kepada jadual penentuan saiz sampel Krejcie dan Morgan 1970). Kaedah persampelan secara rawak digunakan dalam kajian ini. Menurut Goodwin (2005) dalam persampelan secara rawak, setiap orang dalam populasi mempunyai kebarangkalian yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Walaupun bukan seluruh populasi diguna dalam kajian ini pengkaji berharap boleh menggunakan keputusan yang diperolehi melalui persampelan untuk mewakili seluruh populasi. Pengkaji mengedarkan terus borang soal selidik kepada responden dan memberi masa kepada responden untuk menjawab.

## 9.0 Dapatan Kajian

### 9.1 Taburan Jantina

Analisis untuk melihat taburan kekerapan jantina telah dilakukan. Berdasarkan kepada keputusan dalam Jadual 3 menunjukkan responden terdiri daripada 19 orang lelaki iaitu mewakili 43.2 peratus dan 25 orang perempuan mewakili 56.8 peratus daripada keseluruhan kajian. Jumlah keseluruhan responden yang mengambil bahagian ialah sebanyak 44 orang. Jadual 3 menerangkan tentang taburan responden mengikut jantina.

Jadual 3 Taburan Responden Berdasarkan Jantina

Jantina	Bilangan	Peratus
Lelaki	19	43.2
Perempuan	25	56.8
Jumlah	44	100.0

### 9.2 Tahap kepuasan kerja dalam kalangan pensyarah Kolej Komuniti Ledang dan Kolej Komuniti Pagoh.

Tahap kepuasan kerja dibahagikan kepada tiga tahap iaitu tinggi, sederhana dan rendah. Berdasarkan jadual dan rajah di bawah didapati sebanyak 93.2 peratus responden berada pada tahap sederhana mewakili kekerapan sebanyak 41 orang. Hasil dapatan diikuti dengan tahap kepuasan kerja yang tinggi iaitu 6.8 peratus bagi mewakili 3 responden. Dapatan kajian ini menyokong kajian yang telah dijalankan oleh Fletcher (2007) terhadap 40 orang guru di Sarawak yang mempunyai tahap kepuasan kerja yang sederhana dalam bidang pendidikan.

Jadual 4 : Kategori Tahap Kepuasan Kerja

Kategori	Kekerapan	Peratus
Sederhana	41	93.2
Tinggi	3	6.8
Jumlah		100.0

### 9.3 Menentukan faktor utama kepuasan kerja dalam kalangan pensyarah Kolej Komuniti Ledang dan Kolej Komuniti Pagoh.

Berdasarkan kajian, kepuasan kerja diukur berdasarkan lima komponen iaitu pekerjaan itu sendiri, berkaitan gaji, peluang kenaikan pangkat, teman sekerja dan penyeliaan. Jadual 5 di bawah menunjukkan taburan responden berdasarkan dimensi kepuasan kerja. Dimensi pekerjaan itu

sendiri mewakili min paling tinggi iaitu 38.8 berbanding dengan komponen yang lain. Komponen peluang kenaikan pangkat memperoleh min 30.4, teman sekerja memperoleh min 29.8, penyelia dan penyeliaan 28.7 dan gaji memperoleh min terendah sebanyak 21.4. Kajian ini menyokong dapatan Park dan Deitz (2006) yang menyatakan kualiti yang diperolehi dari sesuatu pekerjaan itu akan memberi hubungan paling utama terhadap rakan sekerja dan pihak pengurusan. Rumusan daripada kajian ini menunjukkan kepuasan kerja dari dimensi pekerjaan itu sendiri sangat penting disamping sokongan dimensi yang lain seperti rakan sekerja, gaji yang menarik dan peluang kenaikan pangkat.

Jadual 5 : Faktor Utama Kepuasan Kerja

Dimensi Kepuasan Kerja	Min	Sisihan Piawai
Pekerjaan itu sendiri	38.8	7.3
Peluang kenaikan pangkat	30.4	8.6
Teman sekerja	29.8	7.2
Penyelia dan penyeliaan	28.7	6.7
Berkaitan gaji	21.4	7.8

#### 9.4 Mengenalpasti perbezaan kepuasan kerja berdasarkan faktor jantina dalam kalangan pensyarah Kolej Komuniti Ledang dan Kolej Komuniti Pagoh.

Hipotesis : Tidak terdapat perbezaan kepuasan kerja berdasarkan faktor lokasi kolej, dalam kalangan pensyarah Kolej Komuniti Ledang dan Kolej Komuniti Pagoh

Analisis t-test sampel bebas digunakan bagi membandingkan skor kepuasan kerja di antara pensyarah Kolej Komuniti Ledang dan Kolej Komuniti Pagoh. Tidak terdapat perbezaan signifikan di antara pensyarah Kolej Komuniti Ledang ( $M = 147.1, SD = 14.5$ ) dan pensyarah Kolej Komuniti Pagoh ( $M = 155.6, SD = 32.6$ );  $t(40) = 1.187, p > 0.05$ . Keputusan ini menunjukkan tidak terdapat perbezaan bagi kepuasan kerja mengikut lokasi kolej. Maka hipotesis ditolak kerana tidak terdapat perbezaan kepuasan kerja bagi pensyarah Kolej Komuniti Ledang dan Kolej Komuniti Pagoh.

Jadual 6: Hasil perbezaan item yang mengukur kepuasan kerja berdasarkan faktor lokasi, dalam kalangan pensyarah Kolej Komuniti Ledang dan Kolej Komuniti Pagoh

Jantina	N	Min	SP	dk	T
KK Ledang	34	147.1	14.5	42	1.187
KK Pagoh	10	155.6	32.6		

$P > 0.05$

## 10.0 Penutup

Kolej Komuniti merupakan sebuah institusi yang mempunyai peranan yang besar kepada masyarakat iaitu menjadi hub peneraju kepada masyarakat yang berilmu. Justeru itu, barisan pensyarah merupakan aset penting kepada organisasi kerana kepincangan mereka akan memberikan kesan yang besar bukan sahaja kepada organisasi, malah masyarakat juga akan turut sama terkena tempasnya.

Dapatan kajian mendapati kepuasan kerja pensyarah berada pada tahap sederhana memberi impak yang positif kepada institusi dan pihak majikan perlu merangka program yang mampu meningkatkan kepuasan kerja pensyarah ke tahap tinggi dengan mengambil kira aspek yang dibincangkan dalam kajian iaitu pergaulan dengan rakan sejawatan, peluang kenaikan pangkat dan bidang profesion pendidikan itu sendiri.

Berdasarkan dapatan kajian ini juga tidak menunjukkan perbezaan di antara lokasi di mana kolej itu berada. Ini menunjukkan perbezaan institusi kecil atau besar tidak boleh dijadikan ukuran mahupun alasan pensyarah dalam memberi perkhidmatan yang terbaik kepada organisasi.

## Rujukan

- Ahmad Jawahir. 2009. Perkaitan antara faktor demografi dengan kepuasan kerja dalam kalangan guru kanan mata pelajaran (GKMP): Satu kajian kes di daerah Jasin dan Melaka Tengah, Negeri Melaka. *Journal of Human Capital Development*. 2 (2): 1985-7012.
- Che Pauziah. 2001. *Burn out* dan hubungannya dengan tekanan kerja di kalangan kaunselor UITM. Tesis Sarjana, Program Sains Bimbingan dan Kaunseling, Universiti Putra Malaysia.
- Concha Anton. 2009. The impact of role stress on workers' behaviour through job satisfaction and organizational commitment. *International Journal of Psychology*. 44 (3): 187-194.
- E.A. Locke (1976), "The Nature and Causes of Job Satisfaction", dalam M.D. Dunnette (ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago : Rand McNally College Publishing Company, h. 1297-1349.
- Gregson, T. 1987. Factor analysis of a multiple choice format for the job satisfaction. *Psikology Reports*. 61: 747-750.
- Hochwater, W.A., Perrewe, P.L., Ferris, G.R. & Brymer, R.A. 1999. Job satisfaction and performance: The Moderating effects of value attainment and effective disposition. *Journal of Vocational Behavior* 54: 296-313.
- Lo, M. & Ramayah, T. 2011. Mentoring and job satisfaction in Malaysian SEMs. *Journal of Management Development* 30(4): 427-440.
- Oi Ling Siu. 2005. Occupational stressors and well being among Chinese Employees: The role of organisational commitment. *Applied Psychology: An International Review*. 51(4): 527-544.
- Park, J.E. & Deitz, G.D. 2006. The effect of working relationship quality on salesperson performance and job satisfaction. *Journal of Business Research* 59: 204-213.
- Rehfiiss, M. C. and C. E. Gambrell. 2012. Counselors' perceived person-environment fit and career satisfaction. *The Career Development Quarterly* 60: 145-152.
- Selwendram S. Wendram 1989. Hubungan kepuasan kerja di kalangan pekerja disebuah syarikat kilang tepung di Puchong. Latihan ilmiah yang tidak diterbitkan. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.

Surah al-Baqarah (2): 201.

Tsigilis N. Zachopoulou E & Grammatikopoulos I.V. 2006 Job satisfaction and burnout among Greek early educators: A comparison between public and private sector employees. *Educational Research and Review* 1 (8): 256-261.

Thurayya Othman. 2007. Hubungan burnout dengan kepuasan terjadi kalangan staf jabatan agama Johor. Tesis Sarjana, Program Pendidikan Bimbingan Dan Kaunseling, Universiti Teknologi Malaysia.

Wong See Kean. 1982. Hubungan iklim organisasi dan kepuasan kerja dan kecenderungan untuk berhenti kerja di kalangan pekerja kilang elektronik. Latihan Ilmiah, Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.

Zarina Samin. (2013). Hubungan kepuasan kerja dan *burnout* terhadap komitmen organisasi pensyarah Kolej Komuniti Bandar Penawar. Prosiding Persidangan Antarabangsa dan Pertandingan Inovasi Kaunseling dan Pendidikan 2013 Kepelbagaian Pendidikan Untuk Kepelbagaian Manusia Batu Pahat: PERKAMA Consultants.

## THE RELATIONSHIP BETWEEN PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND SATISFACTION IN BUILD THEN SELL (BTS) HOUSING PROJECT

Aziam Mustafa<sup>1</sup>, Fatimah Bahari<sup>2</sup>, Noor Suriani Nazruddin<sup>3</sup>

Department of Commerce

Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah

aziam@psa.edu.my, fatimahb@psa.edu.my, noorsuriani@psa.edu.my

### ABSTRACT

Build Then Sell (BTS) is a new system implemented in Malaysia after a new number of complaints have been received from buyers in the Sell Then Build (STB) system. When the government announced the implementation of BTS in 2007, practitioners of BTS have affirmed that the new system will provide good quality of houses. Problems such as abandoned halfway project, late delivery houses, use of the inferior building materials, non compliance to building specification and higher building defects arise while using STB. Abandoned project and late delivery house obviously can be solved using BTS system as in BTS system the house can be sold only when the house is completed. However, can BTS system provide good quality of houses? Hence, this study is conducted are twofold: (1) to examine the direct effect of product quality on buyers's satisfaction; (2) to determine the direct effect of service quality on buyers' satisfaction. A cross-sectional survey was conducted among house buyers in the urban areas in Klang Valley using self-administered questionnaires. The significant effect of product quality and service quality on buyers' satisfaction was tested using Structural Equation Modelling (SEM) procedure. The findings illustrated that only service quality has positive relationship with buyers' satisfaction. The findings hold strong implications for governing bodies, industry practitioners and funding agencies as they magnify the need for new and holistic strategies to address buyers' expectations as well as the developers' intensity in developing innovative housing solutions.

**Keywords:** *Build Then Sell, Housing Delivery System, Product Quality, Service Quality, Satisfaction*

### 1. Introduction

Improving customer satisfaction is recognized as a critical success factor to all companies. In this context, the Malaysian housing industry has had to address the major sources of house buyers' dissatisfaction in the wake an alarming incidence of abandoned projects, delays, defective houses and shoddy workmanship (Khalid, 2010). In the housing industry, delivery system form one of the cornerstones of customer satisfaction. Researchers argue that the prevalent Sell-Then-Build (STB) delivery system is a major source of late delivery and defects caused by shoddy workmanship besides inferior-quality building materials (Ministry of Housing and Local Government, 1999). In view of the persistent occurrence of unfavorable housing projects, the Build-Then-Sell (BTS) system was implemented to mitigate the problem. As the immediate aim of developers is to sell their houses, choosing effective delivery systems to impact sales and address customer satisfaction and others issues are of utmost importance.