

Kajian Model Sistem Penilaian Kepuasan Bekerja Kakitangan

*Khairul Nizam Abd Halim
Noor Suriana Abu Bakar
Siti Nurbaya Ismail*

ABSTRAK

Kualiti bekerja kakitangan perlu dinilai untuk menentukan sama ada ia memenuhi kepuasan kakitangan atau sebaliknya. Hasil penilaian yang baik atau cemerlang memastikan kepuasan kakitangan dipenuhi. Penilaian kepuasan bekerja kakitangan secara tradisional sukar dilaksanakan disebabkan oleh kekangan masa, kos dan gunatenaga. Penilaian kepuasan berkomputer perlu dibina bagi membantu menyelesaikan masalah tradisional. Kajian ini dilakukan untuk menghasilkan satu model berkomputer bagi menilai kepuasan bekerja kakitangan. Kajian ini juga membincangkan kelebihan model baru berbanding model tradisional.

Kata kunci: *kepuasan bekerja, kakitangan, model berkomputer*

Pengenalan

Sistem penilaian kepuasan bekerja kakitangan adalah penting dalam menjadikan sebuah organisasi efektif dan efisien. Sistem penilaian ini perlu dilaksanakan untuk tujuan memenuhi penambahbaikan kepuasan bekerja dan memastikan kualiti bekerja kakitangan dipenuhi. Sistem penilaian tradisional yang diimplemenkan sekarang sukar dilaksanakan. Penilaian secara tradisional mendatangkan masalah terutamanya dari segi masa, kos dan gunatenaga. Oleh itu, model penilaian berkomputer perlu dibina bagi memastikan masalah tradisional dapat diatasi. Dalam kajian ini satu model penilaian berkomputer dihasilkan.

Pernyataan Masalah

Sistem penilaian bekerja kakitangan tradisional (tanpa IT) sukar dilaksanakan dan terdapat kekangan dari segi masa, kos dan gunatenaga. Dari segi masa, ia memerlukan masa yang lama untuk menganalisa dan menghasilkan laporan, sistem tradisional memerlukan kos yang mahal seperti percetakan dan ianya juga memerlukan gunatenaga yang ramai

dalam membuat edaran borang soal-selidik, analisa data dan membuat laporan.

Objektif Kajian

Objektif kajian ini adalah untuk menghasilkan model sistem penilaian kepuasan bekerja kakitangan berkomputer. Kajian ini juga berminat untuk menentukan kelebihan model penilaian berkomputer dari segi masa, kos dan gunatena yang akan dilaksanakan.

Definisi Kepuasan Bekerja

Kepuasan kerja akhir-akhir ini semakin terasa penting artinya dalam lingkup organisasi. Kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap produktiviti organisasi baik secara langsung ataupun tidak langsung. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai penilaian kognitif kepada keberkesanan kerja kakitangan dalam organisasi. Kepuasan kerja juga merangkumi sejauh mana perasaan seseorang selama atau setelah melakukan sesuatu pekerjaan. Ketidakpuasan merupakan titik awal dari masalah-masalah yang muncul dalam organisasi, seperti ketidakadilan dalam tugas, konflik pengurus-pekerja, serta banyak masalah lainnya yang menyebabkan terganggunya proses pencapaian tujuan organisasi. Dari pandangan pekerja, ketidakpuasan dapat menyebabkan menurunnya motivasi, moral kerja, dan ketrampilan kerja baik secara kualitatif mahupun secara kuantitatif (Md. Zahir Kechot, 2005).

Secara umum dapat dikemukakan bahawa pemecahan masalah-masalah organisasi dari segi manusianya dapat dilakukan melalui prinsip-prinsip kepuasan kerja. Dengan adanya kepuasan kerja yang tinggi akan muncul ikatan yang positif antara pekerja dengan pekerjaannya, sehingga dari pekerja ini dapat diharapkan suatu hasil yang optimal. Dari hampir semua perusahaan yang mengalami kemajuan yang pesat ditandai dengan gejala kepuasan kerja yang tinggi di antara para pekerjanya. Pada dasarnya, prinsip-prinsip kepuasan kerja diarahkan kepada pemenuhan kebutuhan-kebutuhan pekerja. Milton menyatakan bahawa kepuasan kerja merupakan kondisi emosional positif atau menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian pekerja berdasarkan pengalamannya. Lebih jauh lagi, Milton mengatakan reaksi efektif pekerja terhadap pekerjaannya bergantung kepada tahap kemampuan fisik dan psikologis pekerja tersebut terhadap pekerjaannya (Milton, hal.151).

Beberapa ahli telah mencuba mengemukakan faktor-faktor yang terlibat dalam kepuasan kerja. Herzberg, seperti yang diikuti oleh Gilmer (1961), mengemukakan faktor-faktor kepuasan bekerja, kesempatan

untuk maju, pandangan pekerja mengenai perusahaan dan pengurusannya, gaji, aspek-aspek intrinsik pekerjaan, kualiti penyeliaan, aspek-aspek sosial dari pekerjaan, komunikasi, serta persekitaran kerja dan jam kerja sebagai faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja. Lebih lanjut lagi, penelitian yang dilakukan Johnston menunjukkan persepsi seseorang kepada pekerjaan akan lebih menarik jika adanya rakan sekerja yang ramah, pengurusan yang efisien, gaji yang tinggi, dan penyelia yang bertanggungjawab. Dari kenyataan-kenyataan di atas faktor-faktor sosial yang baik dan penghargaan terhadap prestasi kerja merupakan faktor-faktor yang sangat menentukan kepuasan kerja. Faktor gaji dan imbalan lainnya walaupun masih dianggap penting, tidak memperoleh penekanan yang khusus. Dengan demikian, untuk meningkatkan kepuasan kerja kedua hal itu harus terpenuhi terlebih dahulu.

Hubungkait Kepuasan Bekerja , Motivasi dan Perilaku Kakitangan terhadap Prestasi Kerja

Kepuasan bekerja kakitangan yang tinggi terhadap organisasi mempunyai hubungkait dengan aspek motivasi. Berkaitan dengan ini, Porter dan Steer (1979) telah mendefinisikan motivasi sebagai “sesuatu yang memberangsangkan, menggerakkan dan mengekalkan perilaku dan tingkahlaku”. Dalam konteks ini, motivasi kepada kakitangan seperti dibayangkan oleh tingkahlakunya adalah kesan dari dorongan dalam diri individu dan persekitarannya. Motivasi yang tinggi akan memberi kesan kepada prestasi kerja kakitangan. Untuk memastikan motivasi yang tinggi akan memberi impak kepada prestasi kakitangan, aspek latihan yang sesuai dan mencukupi perlu diberi atau disediakan. Untuk mengekalkan prestasi kerja pada tahap yang tinggi, ganjaran yang bersesuaian sama ada ganjaran dalaman atau luaran perlu diberi. Ini adalah penting untuk merangsang kepuasan kakitangan terhadap kerja. Kepuasan kakitangan terhadap kerja yang tinggi akan memberi kesan seterusnya terhadap peningkatan motivasi mereka. Tidak kurang penting, motivasi berperanan kepada pengukuhan atau pengekalan komitmen yang telah sedia ada. Disebabkan motivasi berkait rapat dengan kualiti dan produktiviti, aspek motivasi perlu diberi perhatian yang serius.

Pengetahuan pihak pengurusan terhadap teori dan proses motivasi membolehkan pengurus organisasi memahami tingkah laku kakitangannya. Ini membolehkan pihak pengurusan meramal dan seterusnya mengawal tingkahlaku kakitangan mereka. Dengan adanya pengetahuan mengenai motivasi membolehkan pihak pengurusan menguruskan organisasi dengan lebih berkesan dan cekap apabila kakitangan masing-masingnya dapat dimotivasikan. Tingkat kepuasan

dan motivasi kakitangan yang tinggi, mengikut Katz dan Kahn (1966) menyebabkan: Kakitangan bukan sahaja ceria bekerja dalam sesebuah organisasi, tetapi mereka cenderung akan terus kekal dalam organisasi tersebut. Kakitangan akan menjalankan tugas dengan rasa lebih bertanggungjawab dan bekerja ke arah tingkat potensi yang maksimum. Kakitangan terangsang menggunakan kreativiti dan inovasi secara spontan di dalam melaksanakan tugasnya.

Motivasi, Ganjaran dan Kepuasan Bekerja Kakitangan

Motivasi kakitangan sama ada kakitangan akademik, kakitangan pengurusan atau kakitangan sokongan mempunyai kaitan dengan aspek ganjaran. Ganjaran pada asasnya dapat dikategorikan kepada dua iaitu ganjaran dalaman dan ganjaran luaran. Ganjaran dalaman merupakan sebahagian dari kerja atau tugas. Ia termasuklah kepuasan menjayakan dan melaksanakan tugas, pencapaian, otonomi dan pembangunan kerjaya kakitangan itu sendiri.

Ganjaran luaran pula tidak merupakan sebahagian dari kerja atau tugas. Ganjaran dalam kategori ini termasuklah ganjaran berupa wang, status, peluang kenaikan pangkat dan penghormatan. Ganjaran dapat memberi kesan kepada kepuasan kakitangan jika ia diuruskan dengan betul dan baik. Hubungan ganjaran dengan kepuasan kakitangan dapat dirumuskan seperti berikut (Gibson, 1985): Pengaruh kepuasan ganjaran yang diterima oleh seseorang bergantung kepada seseorang individu dalam menerima ganjaran dan imbuhan berdasarkan kerjanya. Kepuasan individu dipengaruhi secara bandingan dengan apa yang diperoleh oleh kakitangan lain. Ganjaran dalaman dan luaran memberi kepuasan yang berbeza antara kakitangan. Ganjaran perlu berbeza kerana citarasa dan nilai kakitangan itu sendiri berbeza. Ganjaran luaran dikatakan lebih memberi kepuasan kerana ia boleh menghasilkan juraian ganjaran yang lain.

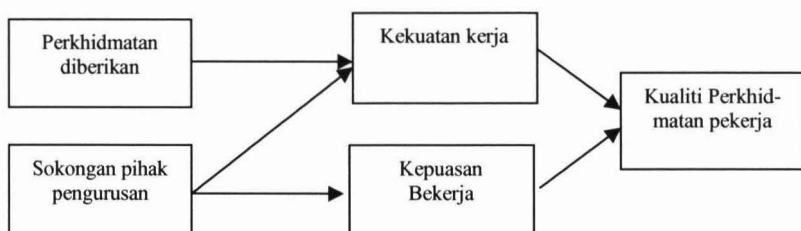
Berasaskan hubungkait, motivasi dan ganjaran kepuasan kakitangan, perkara berikut perlu diberi pertimbangan oleh pihak pengurusan sesebuah organisasi: Kajian terhadap motivasi kakitangan secara menyeluruh yang meliputi setiap peringkat kumpulan kerja perlu dilakukan secara berterusan. Dapatan kajian dapat dijadikan asas dalam usaha penambahbaikan tahap kepuasan bekerja dan pelaksanaan tindakan pencegahan supaya tahap motivasi yang tinggi terus dapat dikekalkan. Persekitaran yang selesa dan ceria yang dilengkapi dengan suasana hubungan sesama manusia yang saling menghormati antara satu sama lain, telus, dedikasi dan bertanggung jawab perlu terus dipupuk. Faktor dan sebarang halangan yang menyebabkan rasa tidak puas hati perlu dihurai, dibendung dan diatasi secara saksama untuk mengelakkan

motivasi kakitangan tidak terjejas. Dalam aspek ini, kesesuaian dan impak ganjaran terhadap kepuasan dan prestasi kerja kakitangan perlu dikaji dari semasa ke semasa. Penilaian semula dan tindakan penyesuaian terhadap gaya dan model pengurusan organisasi diperlukan. Gaya pengurusan berpaksikan kepada pencapaian prestasi tinggi perlu diimbangi dengan kepuasan kakitangan yang tinggi. Model pengurusan humanistik atau model pengurusan holistik jika diamalkan dapat merangsang kepada kecekapan dan kecemerlangan sesebuah organisasi.

Model Kepuasan Bekerja Kakitangan

Model yang digunakan dalam sistem penilaian kepuasan bekerja kakitangan adalah dari Model Hee Yoon dan Beatty (2001), dimana ia menekankan dua aspek utama iaitu kepuasan bekerja dan kualiti perkhidmatan kakitangan dalam organisasi. Antara perkara yang diberi penekanan merangkumi sokongan pihak pengurusan dan perkhidmatan yang diberikan kepada kakitangan. Sokongan dari pihak pengurusan perlu bagi menitikberatkan dan memastikan keperluan kakitangan dipenuhi. Manakala dari segi perkhidmatan pula, kakitangan dapat berkongsi persepsi bahawa bagaimana sesebuah organisasi dapat memberi nilai tambah kepada setiap kakitangannya.

Rajah 1 di bawah menunjukkan model yang digunakan, perkhidmatan yang diberikan akan mempengaruhi kekuatan bekerja kakitangan dalam organisasi bukan kepada kepuasan kakitangan. Walaubagaimanapun, sokongan dari pihak pengurusan akan mempengaruhi kekuatan bekerja dan juga kepuasan bekerja kakitangan dalam organisasi. Dengan terhasilnya kepuasan kerja dan kekuatan bekerja yang berterusan dari kakitangan maka organisasi tersebut dapat mencapai kualiti perkhidmatan pekerja yang baik.



Rajah 1: Model Hee Yoon & Beatty (2001)

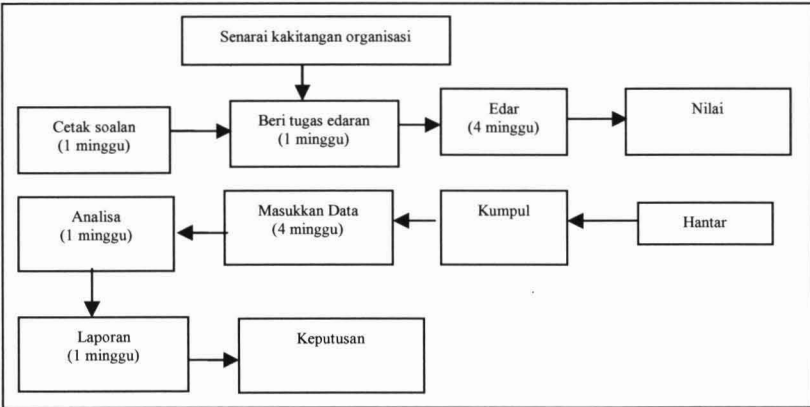
Metodologi Kajian

Satu kajian kes dibuat di UiTM Pahang, dimana permodelan sistem penilaian kepuasan bekerja kakitangan tradisional dikaji. Kajian menggunakan kaedah pemerhatian terhadap kajian kes dan juga menggunakan data sekunder yang berkaitan. Kajian ini akan menghasilkan satu model sistem penilaian kepuasan bekerja kakitangan berkomputer. Sistem yang telah dibangunkan dalam kajian akan diberi nama e-EmSatSS, dimana ia dihasilkan dengan menggunakan model baru ini.

Keputusan Kajian

Model sistem penilaian bekerja kakitangan tradisional

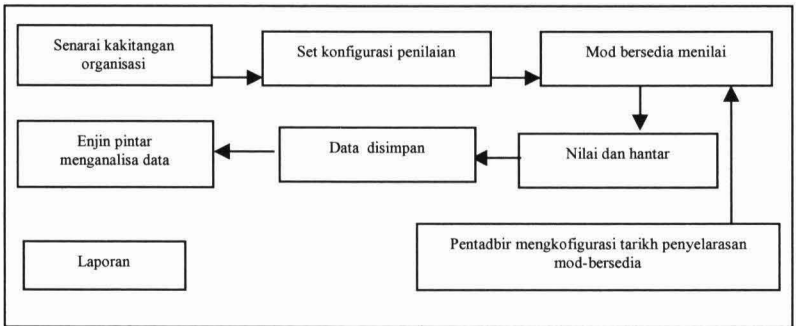
Rajah 2 menunjukkan model sistem penilaian bekerja kakitangan tradisional. Model ini memerlukan gunatenaga yang banyak, masa yang lama dan kos yang tinggi untuk edaran borang, analisa dan menghasilkan laporan. Selain itu, dengan menggunakan model tradisional tiada saluran yang mantap disediakan, berlakunya kehilangan data atau data tidak lengkap, tindakan tidak dapat dilaksanakan dengan cepat dan kerahsian penilai diragui. Oleh itu, sistem penilaian bekerja secara berkomputer dibangunkan untuk mengatasi semua masalah yang dihadapi.



Rajah 2: Model Sistem Penilaian Bekerja Kakitangan Tradisional

Model sistem penilaian bekerja kakitangan berkomputer

Model sistem penilaian bekerja kakitangan berkomputer ditunjukkan di Rajah 3. Model ini akan dibangunkan bagi mengatasi masalah yang dihadapi dalam model tradisional. Kebaikan model ini akan diterangkan pada bahagian seterusnya.

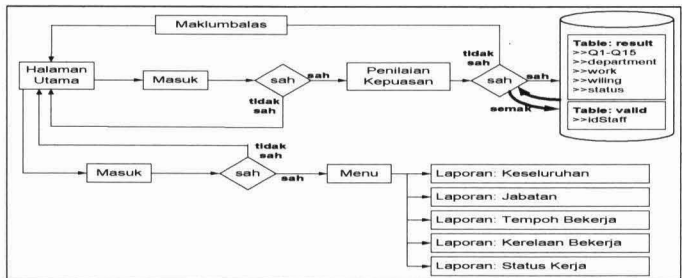


Rajah 3: Model Sistem Penilaian Bekerja Kakitangan Berkomputer

Model baru penilaian bekerja kakitangan berkomputer dihasilkan melalui sistem e-EmSatS. Hasil yang diperolehi daripada kajian ini adalah aliran sistem (System Flow Diagram), ERD (Entity Relationship Diagram), Rajah Konteks (Context Diagram), DFD (Data Flow Diagram) dan kebaikan model baru berbanding tradisional.

Aliran Sistem (System Flow Diagram)

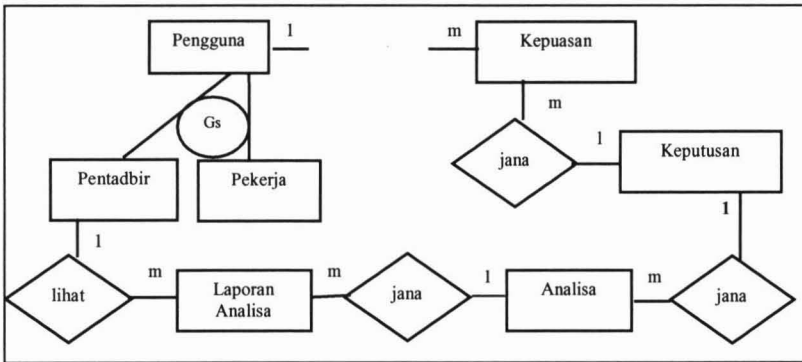
Aliran Sistem menerangkan aliran yang berlaku di dalam sistem. Rajah 4 menunjukkan aliran sistem penilaian kepuasan bekerja yang akan dilaksanakan kepada kakitangan.



Rajah 4: Aliran Sistem

ERD (Entity Relationship Diagram)

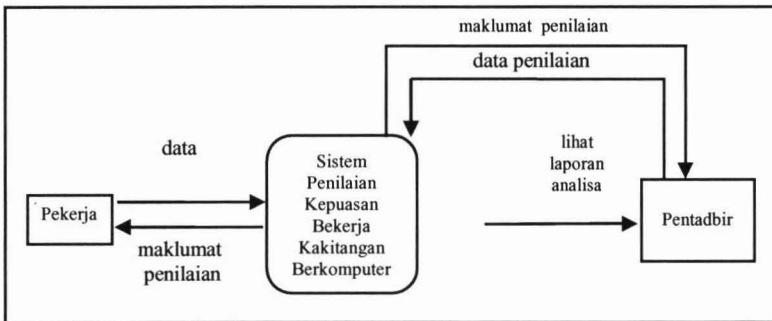
Rajah Hubungan Entiti (ERD) menerangkan entiti-entiti yang terlibat dalam model baru. Rajah 5 menunjukkan aliran hubungan entiti sistem yang akan dibangunkan. Pengguna yang terlibat dalam sistem ialah pekerja dan pentadbir. Pengguna sistem yang akan membuat penilaian bekerja kakitangan, setelah penilaian dibuat oleh pekerja laporan akan dihasilkan. Laporan tersebut akan dipaparkan kepada pentadbir sahaja dimana ia dapat melihat analisa laporan yang telah dihasilkan oleh sistem.



Rajah 5: Model Hubungan Entiti (ERD)

Rajah Konteks (Context Diagram)

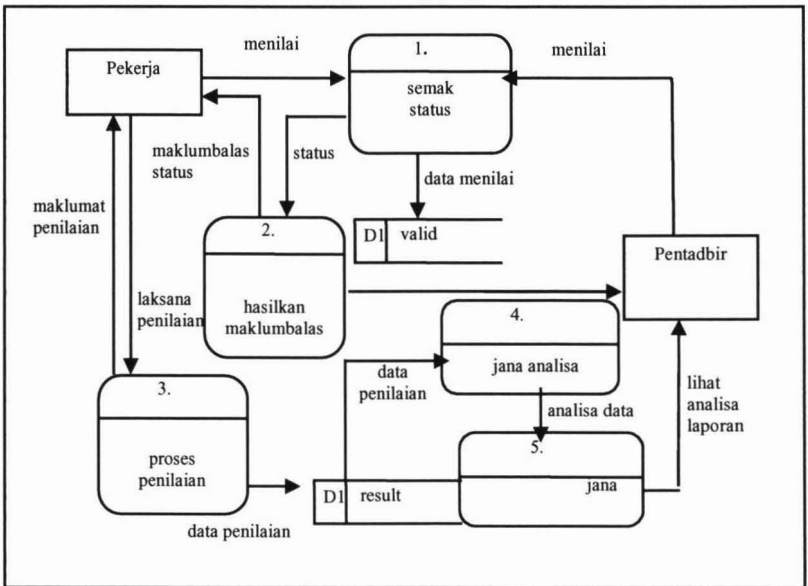
Rajah Konteks menerangkan kekangan sistem, entiti luaran yang berinteraksi dengan sistem dan pergerakan maklumat utama di antara entiti dengan sistem. Rajah konteks bagi sistem ini ditunjukkan pada Rajah 6.



Rajah 6: Rajah Konteks

DFD (Data Flow Diagram)

Rajah Aliran Data (DFD) menerangkan proses utama di dalam sistem, pergerakan data dan penyimpanan data pada peringkat yang tinggi. Rajah 7 menunjukkan rajah aliran data yang akan dilaksanakan dalam pembangunan sistem penilaian kepuasan bekerja kakitangan. Rajah tersebut melibatkan dua entiti iaitu pekerja dan pentadbir. Pekerja akan membuat penilaian ke atas sistem, di mana status akan disemak terlebih dahulu sama ada pekerja sudah pernah membuat penilaian atau tidak. Jika pekerja belum membuat penilaian, proses penilaian perlu dilaksanakan dan keputusan penilaian akan disimpan di dalam pangkalan data. Daripada data penilaian yang dibuat oleh pekerja, laporan analisa akan dijana. Laporan tersebut hanya boleh dilihat oleh pentadbir.



Rajah 7: Rajah Aliran Data (DFD)

Kebaikan model baru berbanding tradisional

Model baru yang dibangunkan bagi menilai kepuasan bekerja kakitangan mempunyai banyak kebaikan berbanding model tradisional antaranya dapat mengatasi masalah dari segi masa, kos dan gunatenggara. Ianya juga dapat mengatasi masalah berlakunya kehilangan data atau data tidak

lengkap diperolehi. Model baru sistem penilaian berkomputer berasaskan web dan enjin pintar digunakan bagi membolehkan proses penilaian, menganalisa dan menghasilkan laporan dapat dilaksanakan pada bila-bila masa di mana-mana sahaja. Selain itu, semua hasil penilaian akan dinilai oleh penilai dan disimpan di dalam pangkalan data serta bersedia dianalisa oleh enjin pintar untuk menyediakan laporan keputusan. Enjin pintar juga dapat menganalisa data serta-merta bagi menjana laporan untuk membolehkan tindakan dilaksanakan serta-merta.

Jika sebelum ini dengan menggunakan model tradisional, kerahsiaan penilai diragui, enjin pintar berfungsi untuk menyimpan data penilai (IDpekerja). IDpekerja dipisahkan daripada data penilaian. Oleh itu, sistem dapat mengenalpasti kakitangan yang telah membuat penilaian, tetapi penilai yang membuat penilaian adalah dirahsiakan. Sistem baru ini memastikan kerahsiaan penilaian terjamin.

Rumusan

Sistem tradisional penilaian kepuasan bekerja kakitangan sukar dilaksanakan. Dengan itu, satu model sistem penilaian berkomputer telah dihasilkan bagi mengatasi masalah dalam sistem tradisional tersebut. Antara kelebihan utama model baru ialah dapat menjimatkan masa, kos dan gunatenaga kakitangan, capaian yang lebih efisien dapat dibuat dengan menggunakan sistem berkomputer. Analisa data dan laporan juga dapat dihasilkan dengan lebih cepat dan efisien. Penyimpanan data yang selamat dan boleh dipercayai serta kerahsiaan penilaian dipelihara di mana data penilai (IDpekerja) akan dipisahkan dari penilaian. Model tradisional masih boleh digunakan bagi menyokong sistem berkomputer.

Rujukan

- Jen-Hung Huang, Chyan Yang, Bih-Huang Jin, Hero Chiu. (2004). *Measuring satisfaction with business-to-employee systems*. National Chiao Tung University, Hsinchu, Taiwan.
- Schaik, P., Lin, J. (2003). *Using on-line surveys to measure three key constructs of the quality of human-computer interaction in web sites: psychometric properties and implications*. University of Teesside, Middlesbrough, UK.
- Bulterys, S., Johannik, K., Vlamings, J., Moens, G. (2006). *An employee*

satisfaction survey in occupational health care — how do employees evaluate their occupational health service. Catholic University Leuven, Belgium.

Paternò F. (1999). *Model-based design and evaluation of interactive applications.* Springer Verlag.

Caterina C.Bulgarella. (2005). *Employee satisfaction and customer satisfaction.* GuideStar Research White Paper.

Md. Zhahir Kechot. *Kakitangan sebagai pencetus kualiti dan produktiviti organisasi.* <http://pkukmweb.ukm.my/~ppa/04kakitgncetuskualiti.htm> Tarikh rujukan: 3 Januari 2007.

KHAIRUL NIZAM ABD HALIM, NOOR SURIANA ABU BAKAR, SITI NURBAYA ISMAIL, Universiti Teknologi MARA, Pahang. khairulnizam@pahang.uitm.edu.my, suriana_su@pahang.uitm.edu.my, sitinurbaya@pahang.uitm.edu.my.