

## UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

### BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

**JUDUL : KEPUASAN BEKERJA STAF AKADEMIK JABATAN  
PENDIDIKAN TEKNIKAL DAN KEJURUTERAAN, FAKULTI  
PENDIDIKAN, UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA**

SESI PENGAJIAN : 2007/2008

Saya **FARIDATUL AKMAR BINTI TALIP**  
(KP : 811207-01-6536)

mengaku membenarkan tesis (PSM/Sarjana/Doktor Falsafah)\* ini disimpan di Perpustakaan Universiti Teknologi Malaysia dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut :

1. Tesis ini adalah hak milik Universiti Teknologi Malaysia.
2. Perpustakaan Universiti Teknologi Malaysia dibenarkan membuat salinan untuk pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. \*\* Sila tandakan ( √ )

**SULIT**

(Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)

**TERHAD**

(Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi / badan di mana penyelidikan dijalankan)

**TIDAK TERHAD**

Disahkan oleh



(TANDATANGAN PENULIS)



(TANDATANGAN PENYELIA)

Alamat Tetap :

**NO.1028, JALAN POLITEKNIK 19,  
TAMAN POLITEKNIK,  
71050 PORT DICKSON, NEGERI SEMBILAN.**

**CIK SARIMAH BINTI ISMAIL**  
NAMA PENYELIA

Tarikh : 02-05-08

Tarikh : 02/05/08

CATATAN :

\*  
\*\*

Potong yang tidak berkenaan

Jika tesis ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai SULIT atau TERHAD

Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah dan Sarjana secara penyelidikan, atau disertasi bagi pengajian secara kerja kursus dan, penyelidikan atau Laporan Projek Sarjana Muda (PSM)

“Saya akui bahawa saya telah membaca karya ini dan pada pandangan saya karya ini adalah memadai dari segi skop dan kualiti untuk tujuan penganugerahan ijazah Sarjana Muda Teknologi Serta Pendidikan (Kemahiran Hidup)”.

Tandatangan



Nama Penyelia

: CIK SARIMAH BINTI ISMAIL

Tarikh

: 02/05/08

**KEPUASAN BEKERJA STAF AKADEMIK JABATAN PENDIDIKAN  
TEKNIKAL DAN KEJURUTERAAN, FAKULTI PENDIDIKAN,  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA, SKUDAI**

**FARIDATUL AKMAR BINTI TALIP**

**Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi  
syarat penganugerahan Ijazah Sarjana Muda  
Teknologi serta Pendidikan (Kemahiran Hidup)**

**Fakulti Pendidikan  
Universiti Teknologi Malaysia**

**MEI 2008**

“Saya akui bahawa penulisan ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan di mana tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.”

Tandatangan : Farida

Nama Penyelia : FARIDATUL AKMAR BINTI TALIP

Tarikh : 2-05-08

***Dedikasi Teristimewa Buat :***

**Ayahanda Bonda tersayang:**

***Hj Talip Bin Hj Hassan & Hjh Khadijah Binti Mohd Nor***

Jutaan terima kasih buat ayahanda & bonda atas segala pengorbanan, sokongan, bantuan dan dorongan yang diberikan sehingga anakmu ini berjaya mencapai cita-citanya. Semoga ayahanda & bonda dipanjangkan usia, diberikan kesihatan dan dirahmati Allah S.W.T. selalu hendaknya.

**Serta suami tercinta:**

***Mohd Zulkifli Bin Isa***

Terima kasih di atas segala pengorbanan, bantuan masa, fikiran dan kesabaran, melapangkan minda untuk membantu menyiapkan tesis ini. Semoga dipanjangkan usia, dimudahkan rezeki serta dilindungi Allah S.W.T selalu hendaknya.

**Buat anakanda tersayang:**

***Aqila Sofia Binti Mohd Zulkifli***

Kehadiranmu begitu istimewa. Semoga anakanda menjadi insan berguna, dirahmati Allah S.W.T selalu hendaknya. Doa abah & mama akan selalu mengiringi perjalanan harimu.

## PENGHARGAAN

Segala puji-pujian kehadiran Allah S.W.T kerana dengan limpah rahmat dan hidayahNya, saya dapat menyiapkan tesis ini.

Pertama sekali saya ingin merakamkan penghargaan ikhlas kepada penyelia Projek Sarjana Muda, **Cik Sarimah Binti Ismail** di atas bimbingan dan dorongan yang diberikan sepanjang tempoh menyiapkan kajian ini. Terima kasih yang tidak terhingga dan hanya Allah S.W.T. yang mengetahui dan membalas segala jasa baiknya selama ini.

Terima kasih yang tidak terhingga juga saya tujukan kepada semua pensyarah-pensyarah di Jabatan Pendidikan Teknikal dan Kejuruteraan diatas kesudian melapangkan masa memberi maklumat dan sedia bekerjasama dalam segala aspek. Kepada rakan-rakan yang banyak membantu mengulur bantuan dan masa memberi idea dan cadangan mengenai Projek Sarjana Muda ini.

Akhir sekali, penghargaan juga ditujukan kepada semua yang terlibat secara langsung dan tidak langsung kerana sudi menghulurkan bantuan, pendapat dan idea dalam menjayakan penyelidikan ini. Semoga segala bantuan yang dihulurkan dirahmati dan dibalas Allah S.W.T.

## ABSTRAK

Kepuasan bekerja adalah alat pengukur dalam menentukan kejayaan sesebuah organisasi. Sekiranya organisasi dapat memberikan kepuasan kepada pekerjaannya, ianya bukan sahaja dapat meningkatkan imej sesebuah organisasi tetapi juga dapat meningkatkan motivasi dan produktiviti semua pekerjaannya. Tujuan kajian ini dibuat adalah untuk mengenalpasti kepuasan bekerja dikalangan staf akademik Jabatan Pendidikan Teknikal dan Kejuruteraan (JPTK), Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia, Skudai. Seramai 13 orang responden terlibat dalam kajian yang berbentuk kualitatif kajian kes ini. Instrumen yang digunakan adalah protokol temubual. Data yang diperolehi dianalisa secara manual melibatkan pengkodan dan interpretasi atau tafsiran data. Semua langkah ini dilakukan secara berulang-ulang sehinggalah proses pengumpulan data mencapai tahap data tepu. Dapatan kajian menunjukkan bahawa responden menyatakan beberapa faktor kepuasan bekerja iaitu faktor rakan sekerja, pelajar, Ketua Jabatan serta insentif dan gaji. Manakala faktor ketidakpuasan bekerja pula adalah beban kerja, pengurusan akademik, hubungan staf senior dan junior, staf sokongan, kekurangan bilik kuliah, kemudahan bengkel atau makmal dan kekurangan tenaga pengajar. Di akhir kajian ini diusulkan beberapa cadangan yang sesuai bagi meningkatkan tahap kepuasan bekerja di kalangan staf akademik JPTK, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia.

## **ABSTRACT**

Work satisfaction a measurement to determine successful for an organization. If organization can give the workers satisfaction, it's not only increasing image of an organization but it also increase motivation and productivity of all workers. The purpose of this research is to find out about job satisfaction among academician in Technical and Engineering Department, Faculty of Education, Universiti Teknologi Malaysia, Skudai. The qualitative case study involved 12 respondents in this research. The instruments of this study are interview protocol. Data collected were analyzed using manual qualitative data coding and interpretations code. All the steps must repeats until the collective reach saturated data. Result of this research highlighted the respondents gave four satisfaction factor. There are peers, students, head department and also salary or incentive. For the dissatisfaction factor, the respondents gave six factors and there are workloads, academic management, relationship between junior and senior staff, classroom, workshop or laboratory and also assistants or instructors. At the end of this research, there are several recommendations have been brought forward in increase the level of job satisfaction among academician in Technical and Engineering Department, Faculty of Education, Universiti Teknologi Malaysia.

## KANDUNGAN

<b>BAB</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
	<b>PENGAKUAN</b>	ii
	<b>DEDIKASI</b>	iii
	<b>PENGHARGAAN</b>	iv
	<b>ABSTRAK</b>	v
	<b>ABSTRACT</b>	vi
	<b>KANDUNGAN</b>	vii
	<b>SENARAI JADUAL</b>	xiii
	<b>SENARAI RAJAH</b>	xiv
	<b>SENARAI SINGKATAN</b>	xvi
	<b>SENARAI LAMPIRAN</b>	xvii
<b>1</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latar Belakang Masalah	4
	1.3 Pernyataan Masalah	11
	1.4 Objektif Kajian	11
	1.5 Persoalan Kajian	11
	1.6 Kepentingan Kajian	12
	1.7 Skop dan Batasan Kajian	13

1.8	Definasi Istilah	
1.8.1	Kepuasan Bekerja	13
1.8.2	Staf Akademik	14
1.8.3	Jabatan Pendidikan Teknikal dan Kejuruteraan (JPTK)	14
1.8.4	Fakulti Pendidikan	15
1.9	Kesimpulan	15
<b>2</b>	<b>SOROTAN KAJIAN</b>	
2.1	Pendahuluan	16
2.2	Teori-teori kepuasan pelanggan	
2.2.1	Teori Dua Faktor Herzberg	17
2.2.2	Teori Ekuiti	19
2.2.3	Teori Jangkaan dan Keseimbangan	20
2.2.4	Teori Kumpulan Rujukan	20
2.2.5	Teori Laluan-Matlamat	21
2.3	Model-model Kepuasan Kerja	
2.3.1	Model Peningkatan Berterusan Kepuasan Pelanggan	22
2.3.2	Model Hubungkait Antara Kepuasan Pekerja dan Kepuasan Pelanggan	23
2.3.3	Model Kepuasan Berorganisasi dan Khidmat Pelanggan	24
2.3.4	Model Kepuasan Bekerja dan Kualiti Servis Pekerja	25
2.3.5	Model Hubungan Kepuasan Kerja dengan Keadaan Kerja dan Tingkahlaku Kerja	26
2.3.6	Model Ciri Kerja ( <i>Job Characteristic Model</i> )	28
2.3.7	Model Tekanan Disiplin Tingkahlaku dan Perubahan	30

2.3.8	Model Tekanan Kerja	31
2.4	Kesan Kepuasan Kerja	32
2.5	Kesan Ketidakpuasan Kerja	33
2.6	Cara Mencapai Kepuasan	
2.6.1	Faktor Personaliti	34
2.6.2	Faktor Pekerjaan Itu Sendiri	34
2.6.3	Faktor Peranan dan Tanggungjawab Dalam Organisasi	35
2.6.4	Faktor gaji	35
2.6.5	Faktor Kenaikan Pangkat	36
2.6.6	Faktor Rakan Sekerja	37
2.6.7	Suasana Kerja	38
2.6.8	Persekitaran Tempat Kerja	40
2.6.9	Tekanan Kerja	40
2.6.10	Kepimpinan	41
2.6.11	Beban Kerja	42
2.6.12	Penyeliaan	43
<b>3</b>	<b>METODOLOGI KAJIAN</b>	
3.1	Pengenalan	44
3.2	Rekabentuk Kajian	45
3.3	Tempat Kajian	45
3.4	Populasi dan Sampel Kajian	46
3.5	Instrumen Kajian	46
3.5.1	Pengumpulan Data	47
3.5.1.1	Temu bual	47
3.5.1.2	Bukti Dokumen	48
3.6	Keesahan dan Kebolehpercayaan	49
3.7	Kajian Rintis	50
3.8	Analisis Data	50

3.8.1	Transkrip	51
3.8.2	Menyusun atur data	52
3.8.3	Pengkodan	53
3.9	Prosedur Kajian	55
3.10	Kesimpulan	56

## **4 ANALISIS DATA**

4.1	Pengenalan	57
4.2	Faktor-faktor Kepuasan Bekerja Staf Akademik JPTK	58
4.2.1	Rakan Sekerja	59
4.2.2	Pelajar	62
4.2.3	Ketua Jabatan	64
4.2.4	Insentif dan Gaji	65
4.3	Faktor-faktor Ketidakpuasan Bekerja Staf Akademik JPTK	67
4.3.1	Beban Kerja	68
4.3.1.1	Mengajar Program Luar	70
4.3.1.2	Jumlah Pengajaran Dalam Seminggu	71
4.3.1.3	Tugas-tugas Lain Selain Mengajar	73
4.3.1.4	Pengajaran Amali	75
4.3.1.5	Tekanan Kerja	77
4.3.1.6	Penggunaan E-Pembelajaran	78
4.3.1.7	Kelas Pada Waktu Malam	80
4.3.2	Pengurusan Akademik	81
4.3.2.1	Jumlah Pelajar	82
4.3.2.2	Kekurangan Pensyarah	84
4.3.3	Hubungan Staf Senior dan Junior	85
4.3.4	Bilik Kuliah	87
4.3.5	Bengkel atau Makmal yang tidak kondusif sebagai tempat pengajaran dan pembelajaran	89

4.3.6	Kekurangan Pembantu atau Tenaga Pengajar Bengkel atau Makmal	92
4.4	Proses Analisis Dapatan Kajian	96
4.5	Kesimpulan	97
<b>5</b>	<b>RUMUSAN, PERBINCANGAN, CADANGAN, KESIMPULAN</b>	
5.1	Pengenalan	98
5.2	Rumusan	99
5.2.1	Faktor Kepuasan Bekerja	99
5.2.2	Faktor Ketidakpuasan Bekerja	100
5.3	Perbincangan	101
5.3.1	Apakah faktor-faktor kepuasan bekerja staf akademik JPTK?	101
5.3.2	Apakah faktor-faktor ketidakpuasan bekerja staf akademik JPTK?	103
5.4	Cadangan	105
5.5	Cadangan Kajian Lanjutan	107
5.6	Kesimpulan	108
	<b>BIBLIOGRAFI</b>	110
	<b>LAMPIRAN</b>	
	Lampiran A	112
	Lampiran B	116
	Lampiran C	118
	Lampiran D	122
	Lampiran E	124
	Lampiran F	128
	Lampiran G	138
	Lampiran H	145

Lampiran I	148
Lampiran J	150

## SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
1.1	Senarai beban tugas staf akademik JPTK	5
1.2	Bilangan staf yang terlibat dengan pengajaran separuh masa	6
1.3	Penawaran opsyen meta pelajaran bagi Sekolah Menengah Teknik	7
1.4	Bilangan staf akademik yang melanjutkan pelajaran bagi setiap jabatan	8
1.5	Senarai tenaga pengajar tambahan serta kursus yang diajar	8
1.6	Pengkhususan kursus Diploma Perguruan Lulusan Ijazah	9
1.7	Perbandingan jumlah pelajar dan pensyarah bagi setiap jabatan	9
1.8	Senarai kod kursus dan jumlah pelajar bagi seorang staf	10
2.1	Faktor <i>Hyegine</i> dan <i>Motivator</i> dalam Teori Dua Faktor Herzberg	17
4.1	Faktor-faktor kepuasan bekerja staf akademik JPTK	58
4.2	Faktor-faktor ketidakpuasan bekerja staf akademik JPTK	67
4.3	Perincian Bengkel dan Tenaga Pengajar serta Pembantu makmal	93

## SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
2.1	Model Kepimpinan Laluan-Matlamat	21
2.2	Model Peningkatan Berterusan Kepuasan Pelanggan	22
2.3	Model Hubungkait Antara Kepuasan Pekerja dan Kepuasan Pelanggan	23
2.4	Model Kepuasan Bekerja Sebelum Berorganisasi dan Khidmat Pelanggan	24
2.5	Model Kepuasan Bekerja dan Kualiti Servis Pekerja	25
2.6	Model Hubungan Kepuasan Kerja dengan Keadaan Kerja dan Tingkah Laku Kerja	26
2.7	Model Ciri Kerja ( <i>Job characteristics model</i> )	28
2.8	Model Tekanan Disiplin Tingkahlaku dan Perubahan	30
2.9	Model Tekanan Kerja	31
3.1	Model Prosedur Kajian	54
4.1	Faktor Rakan Sekerja	59
4.2	Faktor Pelajar	62
4.3	Ketua Jabatan	64

4.4	Faktor Insentif dan Gaji	65
4.5	Faktor Beban Kerja	68
4.6	Pengurusan Akademik	81
4.7	Hubungan Staf Senior dan Junior	85
4.8	Bilik Kuliah	87
4.9	Faktor Bengkel	89
4.10	Pembantu atau Tenaga Pengajar Bengkel	92
4.11	Analisa Dapatan Kajian	95
5.1	Faktor-faktor kepuasan bekerja staf JPTK	99
5.2	Faktor-faktor ketidakpuasan bekerja staf JPTK	110

**SENARAI SINGKATAN**

JPTK	-	Jabatan Pendidikan Teknik dan Kejuruteraan
JPSM	-	Jabatan Pendidikan Sains dan Matematik
JM	-	Jabatan Multimedia
JPS	-	Jabatan Pendidikan Sains Sosial.
JAP	-	Jabatan Asas Pendidikan
PTK	-	Pendidikan Teknik dan Kejuruteraan
PTV	-	Pendidikan Teknik dan Vokasional
SPH	-	Sarjana Muda Teknologi serta Pendidikan (Kemahiran Hidup)
SPA	-	Sarjana Muda Teknologi serta Pendidikan (Kejuruteraan Awam)
SPE	-	Sarjana Muda Teknologi serta Pendidikan (Kejuruteraan Elektrik)
SPJ	-	Sarjana Muda Teknologi serta Pendidikan (Kejuruteraan Jentera)
PKPG	-	Program Khas Pensiswazahan Guru
SPACE	-	<i>School of Professional and Continuing Education</i>
DPLI	-	Diploma Perguruan Lepas Ijazah

## SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	MUKA SURAT
A	Beban Tugas Pensyarah	112
B	Senarai nama pensyarah UTM yang terlibat dengan Program Pengajian Separuh Masa (Semester II, Sesi 2007-2008) Fakulti Pendidikan.	116
C	Enrolmen Pelajar Kampus JB/KL (XJBKL001) Sesi 2007/2008-1 (Bahagian Pertama)	118
D	Statistik Pelajar PKPG Tahun 4 (2005/2006)	123
E	Mata Pelajaran Bagi Semester I 2007/2008 JPTK	125
F	Senarai Staf Akademik Fakulti Pendidikan	128
G	Surat Kebenaran Menjalankan Penyelidikan PSM	138
H	Surat Pengesahan Data Temubual	145
I	Statistik Pelajar Perguruan Lepas Ijazah 2006/2007	148
J	Statistik Pelajar <i>SPACE</i> Sesi 2006/2007	150

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Pengenalan**

Kepuasan pelanggan adalah salah satu alat pengukur yang menentukan kejayaan bagi sesebuah organisasi. Organisasi yang berjaya memberi kepuasan kepada pekerjaannya bukan sahaja akan dapat meningkatkan imej organisasi mereka, malah semangat kerja, produktiviti dan motivasi pegawai dan semua kakitangan yang bekerja didalamnya juga dapat ditingkatkan. Sebaliknya, jika tahap kepuasan pekerjaannya rendah, kesan negatifnya bukan sahaja kepada pelanggannya tetapi juga kepada keseluruhan organisasi tersebut.

Meletakkan kepuasan pelanggan sebagai sasaran utama adalah penting bagi menilai tahap kecekapan kakitangan didalam organisasi. Oleh itu, usaha dan latihan berterusan melalui kursus-kursus yang berorientasikan perkhidmatan pelanggan perlu dilakukan bagi melengkapkan diri pegawai dan kakitangan organisasi dengan ilmu pengetahuan, sikap dan kemahiran dalam memberikan perkhidmatan pelanggan yang cemerlang.

Kepuasan bekerja dikaitkan dengan moral dan sikap pekerja terhadap pekerjaannya. Moral merujuk kepada peringkat di mana seseorang individu itu dapat memuaskan kehendak atau keperluannya (Guion,1995).

Kepuasan dan ketidakpuasan bekerja adalah lahir dari perasaan pekerja itu sendiri (Gruneberg,1979). Kepuasan bekerja merupakan sesuatu yang menyeronokkan serta menyenangkan. Ianya suatu keadaan emosi yang positif hasil daripada penilaian terhadap pekerjaan dan pengalaman kerja (Locke,1976). Jika aspek yang tidak menyeronokkan timbul seperti mempunyai perasaan negatif terhadap majikan, maka akan lahirlah ketidakpuasan bekerja.

Kepuasan bekerja boleh ditingkatkan sekiranya organisasi atau majikan mempunyai dasar-dasar pentadbiran yang baik (Meadows,1980), tidak rutin dan tidak terlalu menekan pekerjaannya (Brooke dan Price,1988). Faktor-faktor lain yang mendorong seseorang pekerja mencapai kepuasan bekerja ialah bidang pekerjaan yang diceburi, gaji, peluang kenaikan pangkat, suasana persekitaran tempat kerja, hubungan dengan rakan sekerja, kemudahan pengajaran dan penyeliaan. Seseorang akan berpuas hati dengan pekerjaannya sekiranya ia berpuas hati dengan gaji dan peluang kenaikan pangkat (Heneman,1988), mempunyai penyelia yang baik (Maimon,1978) serta mendapat kerjasama daripada rakan dalam pekerjaannya (Martin,1981).

Kerjaya dalam bidang pendidikan memerlukan minat, kesungguhan dan komitmen yang tinggi. Perkembangan dan kemajuan dalam kerjaya ini menjadi cita-cita utama golongan pendidik yang tidak hanya mengejar status kewangan semata-mata. Rungutan yang diterima oleh golongan ini wajar diselidiki agar profesion ini terus menjadi pilihan generasi muda akan datang.

Beban tugas yang semakin berat digalas dibahu pendidik juga boleh menyebabkan ketidakpuasan bekerja. Jumlah pelajar yang ramai memberi implikasi terhadap penambahan beban kerja yang boleh mendatangkan kemerosotan mutu kerja terhadap diri dan juga organisasinya. Beberapa contoh yang boleh dilihat sekiranya seseorang itu tidak merasa puas dengan pekerjaannya ialah mengabaikan tugasnya sebagai pendidik seperti sering lewat masuk ke kelas, mengajar sambil lewa dan juga tidak memberi tumpuan terhadap kerja yang sedang dilakukannya.

Pengagihan bebanan tugas yang tidak seimbang di antara seorang pendidik dengan seorang pendidik yang lain boleh dilihat sebagai sifat pilih kasih. Sistem pengurusan yang tidak efisien ini boleh menimbulkan ketidakpuasan bekerja di kalangan pendidik. Antara faktor berlakunya bebanan tugas adalah pengagihan tugas yang tidak seimbang di antara staf akademik, sikap pentadbir yang suka pilih kasih dan tidak adil, staf akademik sering dibebankan dengan tugas sampingan oleh pihak atasan dan tugas sampingan secara mendadak atau bidan terjun (Dewan Masyarakat, 1993) dalam Abu Ajip, 1994.

Individu mempunyai motivasi yang tinggi tetapi kepuasan kerja yang rendah berkemungkinan akan mencari pekerjaan lain. Demikian juga halnya dengan orang-orang yang merasakan jawatan mereka dijanjikan ganjaran istimewa tetapi mereka dibayar kurang daripada apa yang diinginkan atau mereka berasa berhak untuk dibayar pada kadar istimewa tetapi tidak dibayar, juga berkemungkinan akan berasa tidak berpuas hati dan akan mencari pekerjaan lain.

Kepuasan kerja boleh diertikan sebagai memberi atau memuaskan semua kemahuan atau keinginan, memenuhi keadaan atau permintaan atau perasaan puas hati atau berfikir apa sahaja yang membuat seseorang berasa puas hati dan perasaan yang menyeronokkan (Buzzard dan Gale,1997).

Kepuasan bekerja dapat dilihat sekiranya seseorang itu boleh menyesuaikan diri dengan organisasi tempat ia bekerja. Di samping itu, kesetiaan dan komitmen yang ditunjukkan serta wujudnya suasana ceria juga turut menggambarkan bahawa tahap kepuasan bekerja seseorang itu telah dicapai.

Sesetengah pengkaji mengaitkan kepuasan kerja dengan kualiti kehidupan, iaitu setakat mana kegembiraan dapat mengatasi kesengsaraan menggambarkan kualiti hidup seseorang pekerja itu adalah tinggi. Sebagai contoh, apabila seseorang pekerja menganggap pekerjaan yang dilakukannya itu positif, ini menggambarkan perasaan gembiranya yang ia memperoleh kepuasan daripada pekerjaannya (Ishak, 2004).

Memandangkan kepuasan bekerja adalah aspek yang penting dalam organisasi, banyak kajian mengenainya telah di lakukan oleh pengkaji-pengkaji barat seperti *Managing customer satisfaction : a best practice perspective* dan *Employee Satisfaction & Customer Satisfaction : Is There a Relationship?* tetapi masih kurang di lakukan oleh pengkaji-pengkaji tempatan. Oleh itu, minat pengkaji ditumpukan ke arah mengkaji kepuasan bekerja di kalangan staf akademik di Jabatan Pendidikan Teknikal dan Kejuruteraan, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia.

## **1.2 Latar Belakang Masalah**

Kepuasan bekerja seseorang individu berbeza antara satu sama lain. Begitu juga dengan kepuasan bekerja staf akademik JPTK. Bebanan kerja yang terpaksa ditanggung oleh staf akademik ini dikuatiri mendatangkan kesan kepada diri, pelajar dan organisasi tempat mereka bekerja.

Sebagai seorang staf akademik, terdapat banyak bebanan kerja yang terpaksa dipikul. Bebanan tugas tersebut seperti bebanan pengajaran, beban pembangunan diri, beban pentadbiran akademik. Beban tugas staf akademik JPTK berbeza dengan beban tugas staf akademik jabatan lain di Fakulti Pendidikan. Ini kerana, JPTK menawarkan kursus yang lebih menjurus kepada latihan amali yang mana tugas amali memerlukan pengawasan sepenuhnya daripada staf. Staf akademik bukan sahaja terikat dengan pengajaran dan pembelajaran, malahan mereka juga terikat dengan beban pembangunan diri seperti membuat penyelidikan, terlibat dalam penulisan dan banyak lagi.

**Jadual 1.1** : Senarai beban tugas staf akademik JPTK

<b>BIL</b>	<b>TUGAS</b>	<b>PERKARA</b>	<b>PERINCIAN</b>
1	Beban Pengajaran	Kuliah Tutorial Amali Penyeliaan  Praktikum	PSM Latihan mengajar  Latihan industri
2	Beban Pentadbiran Akademik	Jawatan pentadbiran	Ketua Jabatan
3	Beban Pembangunan Diri	Penyelidikan Perundingan Penulisan mengikut kursus Keanggotaan dalam Jawatankuasa Pembacaan sendiri	
4.	Lain-lain beban	Membuat dan menanda kertas peperiksaan Menanda tugas pelajar Program E-Pembelajaran Penasihatan Akademik	

*Sumber* Ketua Jabatan PTK

Jadual 1.1 menunjukkan, terdapat empat beban tugas besar yang terpaksa dipikul oleh staf akademik JPTK iaitu beban pengajaran, beban pentadbiran akademik, beban pembangunan diri dan lain-lain beban.

Staf akademik juga terpaksa menanggung tambahan beban kerja lain selain daripada beban tugas pengajaran seperti membuat dan menanda kertas peperiksaan, menanda tugas pelajar, terlibat dengan program e-pembelajaran serta penasihat akademik. Tambahan beban tugas ini dirasakan kurang sesuai kerana sedia maklum staf akademik JPTK terlibat dalam pengajaran amali yang mana jam kredit bagi kelas amali memakan masa sehingga tiga jam lamanya. Komitmen yang lebih diperlukan oleh staf akademik ini bagi memastikan pelajar-pelajar yang menjalankan latihan amali berada di dalam keadaan selamat kerana mereka sentiasa berdepan dengan kemungkinan bahaya kemalangan yang disebabkan oleh mesin atau kelalaian pelajar itu sendiri.

Beban tugas yang banyak ini sedikit sebanyak mengganggu staf untuk melakukan beban pembangunan diri seperti menghasilkan penulisan mengikut kursus. Beban yang bertambah ini juga mengganggu masa hujung minggu mereka kerana ada dikalangan staf yang mengajar program separuh masa.

**Jadual 1.2** : Bilangan staf yang terlibat dengan pengajaran separuh masa

<b>JUMLAH STAF</b>	<b>PUSAT PEMBELAJARAN</b>	<b>BIL PELAJAR</b>
7 Orang	Johor Bahru	149
	Kuala Lumpur	156
	Pulau Pinang	39
	Melaka	29
	Kuching	50
<b>Jumlah</b>		<b>423 Orang</b>

*Sumber* Pejabat Akademik, Fakulti Pendidikan

Jadual 1.2 menunjukkan tujuh orang staf akademik JPTK terlibat dengan pengajaran separuh masa yang mana ianya berpusat di Johor Bahru, Kuala Lumpur, Pulau Pinang, Melaka dan Kuching. Sepertimana diketahui, staf akademik bekerja lima hari seminggu. Ini ditambah pula dengan program separuh masa yang dijalankan pada

hujung minggu. Ini bukan sahaja menambahkan beban kerja bagi seorang staf akademik malahan program separuh masa ini juga sedikit sebanyak mengganggu masa rehat staf pada hujung minggu terutama bagi yang berkeluarga.

Beban staf akademik tidak hanya tertumpu kepada bebanan pengajaran dan mengajar program luar sahaja. Selain daripada menghadiri kuliah, kelas tutorial, penyeliaan projek sarjana muda dan kelas amali, staf akademik juga terpaksa melakukan penyeliaan luar iaitu penyeliaan latihan mengajar dan penyeliaan latihan industri. Hanya penyeliaan latihan mengajar bagi pelajar Sarjana Muda Pendidikan serta Teknologi (Kejuruteraan Awam, Kejuruteraan Elektrik dan Kejuruteraan Jentera) dilakukan oleh majoriti staf akademik JPTK di luar negeri Johor dan ini memerlukan komitmen yang tinggi kerana staf akademik terpaksa membatalkan kuliah di sepanjang tempoh penyeliaan dilakukan.

**Jadual 1.3 :** Penawaran opsyen mata pelajaran bagi Sekolah Menengah Teknik

<b>Kod</b>	<b>Nama Sekolah</b>	<b>Zon</b>	<b>PKAwam</b>	<b>PKElektrik</b>	<b>PKJentera</b>
A01	SM Teknik Bukit Piatu	Melaka	1	1	1
A03	SM Teknik Dato Md Zain	Melaka	-	1	1
A04	SM Teknik Melaka Tengah	Melaka	1	1	1
A15	SM Teknik Jasin	Melaka	1	1	1
E01	SM Teknik Sungai Buloh	Selangor	1	1	1
E02	SM Teknik Klang	Selangor	1	1	1
E03	SM Teknik Kajang	Selangor	1	1	1
E04	SM Teknik Kuala Selangor	Selangor	1	1	1
E27	SM Teknik Gombak	Selangor	1	1	1
E39	SM Teknik Shah Alam	Selangor	-	-	1
F01	SM Teknik Cheras	Kuala Lumpur	1	1	1
F02	SM Teknik Setapak	Kuala Lumpur	1	1	1

*Sumber* Pejabat Fakulti Pendidikan

Beban tugas staf akademik berterusan apabila ramai di kalangan staf akademik melanjutkan pelajaran sama ada di dalam atau di luar negara. Jadual 1.4 menunjukkan bilangan staf JPTK yang melanjutkan pelajaran lebih ramai berbanding dengan staf dari

jabatan lain. Kekurangan staf ini, memberi kesan kepada staf akademik yang tinggal. Beban tugas mereka semakin bertambah seperti terpaksa mengambil alih tugas-tugas yang ditinggalkan oleh staf yang melanjutkan pelajaran sedangkan beban tugas sedia ada juga terpaksa dipikul oleh mereka.

**Jadual 1.4** : Bilangan staf akademik yang melanjutkan pelajaran bagi setiap jabatan

JAWATAN	BILANGAN KAKITANGAN				
	JPTK	JAP	JM	JPS	JPSM
Pensyarah (Cuti Belajar)	11	8	3	-	2

*Sumber* Jabatan Sumber Manusia, Fakulti Pendidikan, UTM

Kekurangan staf juga menyebabkan pihak pengurusan Fakulti Pendidikan terpaksa mengambil beberapa orang tenaga pengajar dari luar untuk mengajar kursus di bawah JPTK. Jadual 1.5 di bawah menunjukkan senarai tenaga pengajar tambahan serta kursus yang diajar. Tenaga pengajar luar ini merupakan bekas staf akademik JPTK yang sudah bersara.

**Jadual 1.5** : Tenaga pengajar tambahan serta kursus yang diajar.

Kursus	Bil Pensyarah
Teknologi Kayu	2
Asas Lukisan Kejuruteraan	1
Teknologi Kejuruteraan 2	1
Pneumatik dan Hidraulik	1
<b>Jumlah</b>	<b>5 Orang</b>

*Sumber* Pejabat Akademik, Fakulti Pendidikan

Pelajar JPTK antara pelajar yang paling ramai jika dibandingkan dengan pelajar-pelajar jabatan lain di Fakulti Pendidikan. Pada Disember 2007, Jabatan PTK telah

membuka satu program baru iaitu Diploma Perguruan Lepas Ijazah (DPLI). Jadual 1.6 di bawah menunjukkan perincian mengenai kursus tersebut.

**Jadual 1.6** : Pengkhususan kursus Diploma Perguruan Lepas Ijazah

<b>PROGRAM</b>	<b>PENGGHUSUSAN</b>	<b>BIL PELAJAR</b>
Diploma Perguruan Lepas Ijazah	Kemahiran Hidup	39
	Lukisan Kejuruteraan	26
	Rekacipta	22
	Ekonomi Rumahtangga	31
	Teknologi Kejuruteraan	27
<b>Jumlah pelajar</b>		<b>145 Orang</b>

*Sumber* Ketua Jabatan PTK, Fakulti Pendidikan

Program DPLI ini menawarkan lima pengkhususan iaitu Kemahiran Hidup, Lukisan Kejuruteraan, Rekacipta, Ekonomi Rumahtangga dan Teknologi Kejuruteraan. Dengan penawaran program baru ini, ia menambah lagi beban staf akademik kerana pertambahan jumlah pelajar (rujuk Jadual 1.7).

Pertambahan jumlah pelajar memberi kesan kenaikan beban kerja kepada staf akademik kerana nisbah seorang staf dengan jumlah pelajar sehingga ke tahap 159 orang sedangkan nisbah pensyarah dengan pelajar yang ideal adalah 1 nisbah 30 orang.

**Jadual 1.7** : Perbandingan jumlah pelajar dan pensyarah bagi setiap jabatan.

	<b>JABATAN</b>				
	<b>JPTK</b>	<b>JPSM</b>	<b>JPS</b>	<b>JM</b>	<b>JAP</b>
Pelajar	1753	394	478	865	86
Pensyarah	11	16	5	13	26
Nisbah	1:159 orang	1:22 orang	1:96 orang	1:67 orang	1:3 Orang

*Sumber* Timbalan Pendaftar, Fakulti Pendidikan, UTM

Oleh kerana jumlah pelajar terlalu ramai berbanding bilangan staf akademik, pihak JPTK telah menubuhkan beberapa seksyen bagi satu-satu mata pelajaran terutamanya mata pelajaran amali bagi memastikan pengajaran dan pembelajaran yang berkualiti sama ada di dalam bengkel, makmal mahupun di bilik kuliah (rujuk Jadual 1.8).

**Jadual 1.8** : Senarai kod kursus dan bilangan seksyen bagi Semester 1 Sesi 2007/2008

<b>Kod Kursus</b>	<b>Bilangan pelajar</b>	<b>Bilangan Seksyen</b>
SPE 2062	208 Orang	7
SPE 2112	491 Orang	6
SPL 3412	31 Orang	1
SPL 2112	134 Orang	4
SPL 3212	31 Orang	1
SPE 4052	176 Orang	4
SPL 2412	113 Orang	2
SPL 4402	199 Orang	4
SPL 1112	60 Orang	2
SPL 1032	60 Orang	1
SPE 2022	170 Orang	4
SPE 1002	60 Orang	2
SPE 2402	39 Orang	1
SPL 1002	60 Orang	2
SPE 4612	159 Orang	5
SPL 1022	75 Orang	3

*Sumber* Pejabat akademik, Fakulti Pendidikan

Bilangan seksyen yang banyak menjanjikan beban tugas yang tinggi yang terpaksa ditanggung oleh staf akademik JPTK ini dikuatiri boleh mendatangkan ketidakpuasan bekerja dan memberi kesan terhadap prestasi kerja mereka seperti tidak dapat menumpukan sepenuh perhatian terhadap pengajaran dan pembelajaran yang merupakan perniagaan utamanya. Risikonya menyebabkan prestasi pelajar merosot akibat bebanan tugas tersebut.

### **1.3 Pernyataan Masalah**

Bebanan tugas yang tinggi yang terpaksa dipikul oleh staf akademik JPTK dikhuatiri mendatangkan ketidakpuasan bekerja di kalangan staf akademik JPTK. Sehubungan itu, kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti faktor kepuasan atau faktor ketidakpuasan bekerja staf akademik JPTK Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.

### **1.4 Objektif Kajian**

Kajian yang dijalankan ini adalah bertujuan untuk memahami :

- (i) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan bekerja staf akademik JPTK.
- (ii) Faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan bekerja staf akademik JPTK.

### **1.5 Persoalan Kajian**

Berdasarkan dari objektif kajian di atas, persoalan dapat ditentukan seperti:

- (i) Apakah faktor-faktor kepuasan bekerja staf akademik JPTK?

- (ii) Apakah faktor-faktor ketidakpuasan bekerja staf akademik JPTK?

## **1.6 Kepentingan Kajian**

Dapatan yang diperolehi dalam kajian ini dapat:

- (i) Membantu pihak pengurusan Jabatan Pendidikan Teknikal dan Kejuruteraan menyusun semula strategi pengurusan pentadbiran seperti penyusunan jadual waktu, penawaran program baru dan jumlah kemasukan pelajar bagi setiap sesi.
- (ii) Membantu pihak Pengurusan Fakulti Pendidikan memantau sistem pengurusan Jabatan Pendidikan Teknikal dan Kejuruteraan agar lebih sistematik bagi menambah kepuasan bekerja staf akademik JPTK.
- (iii) Membantu pihak Pengurusan Universiti Teknologi Malaysia supaya menghadkan jumlah staf yang ingin menyambung pelajaran bagi mengurangkan beban kerja staf akademik JPTK yang tinggal dan juga kelonggaran syarat kelayakan akademik bagi pengambilan staf akademik dan staf sokongan.

## **1.7 Skop Kajian dan batasan kajian**

Kajian ini dijalankan di Universiti Teknologi Malaysia, Skudai, Johor. Ianya hanya membabitkan staf akademik JPTK sahaja. Pemboleh ubah yang dikaji adalah faktor dan proses kepuasan atau ketidakpuasan bekerja dikalangan staf akademik JPTK, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia.

## **1.8 Definisi Istilah**

Terdapat beberapa istilah yang perlu di perjelaskan untuk menerangkan dengan lebih tepat terhadap perkara-perkara yang akan diterangkan oleh pengkaji.

### **1.8.1 Kepuasan bekerja**

Memberi atau memuaskan semua kemahuan atau keinginan, memenuhi keadaan atau permintaan atau perasaan puas hati atau berfikir apa sahaja yang membuat seseorang berasa puas hati dan perasaan yang menyeronokkan (Buzzard dan Gale,1997). Dalam kajian ini, kepuasan bekerja merujuk kepada perasaan puas atau tidak staf akademik JPTK bekerja di Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia.

### **1.8.2 Staf akademik**

Kumpulan kakitangan yang bekerja yang berkaitan dengan akademik (pusat pengajian). Bekerja bersama-sama dibawah seorang pengurus atau majikan (Kamus Pelajar Baru,1989)

Staf akademik juga dipanggil sebagai guru. Guru adalah orang yang mengajar, pendidik, pengajar dan pengasuh. Staf akademik dan guru mempunyai persamaan yang lebih kurang sama iaitu sebagai seorang rakyat yang bertanggungjawab menjalankan tugas dengan mendidik anak bangsa dalam sesebuah organisasi sama ada sekolah atau Institut Pengajian Tinggi (IPT).

Dalam kajian ini, perhatian hanya ditumpukan kepada kalangan staf akademik JPTK yang mengajar semua kursus di bawah kelolaan JPTK iaitu program SPH, SPE, SPA dan SPJ.

### **1.8.3 Jabatan Pendidikan Teknik dan Kejuruteraan (JPTK)**

Salah satu jabatan yang terdapat di dalam Fakulti Pendidikan yang menawarkan kepada lebih 1176 orang pelajar kursus Pendidikan Teknik dan Vokasional (PTV) seperti Teknologi Automotif, Teknologi Pemprosesan Makanan, Hortikultur Hiasan dan Lanskap, Kajian Konsumer dan Amalan dan lain-lain lagi. Kebanyakan subjek yang ditawarkan di bawah JPTK adalah berbentuk tugas amali yang mana ianya

mengaplikasikan kemahiran komunikasi dan bekerja di dalam kumpulan Dalam kajian ini, semua staf akademik yang mengajar di bawah jabatan PTK terlibat sama ada pensyarah ataupun tutor.

#### **1.8.4 Fakulti Pendidikan**

Fakulti Pendidikan merupakan salah satu daripada sepuluh fakulti yang terdapat di UTM, kampus Skudai. Terdapat lima buah jabatan yang berada di dalamnya. Fakulti Pendidikan menawarkan kursus-kursus kepada semua bakal-bakal guru.

### **1.9 Kesimpulan**

Masalah bebanan kerja yang dihadapi oleh staf akademik JPTK boleh dilihat sebagai satu penyebab kepada ketidakpuasan mereka bekerja di Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia. Masalah lain juga mungkin timbul jika tiada langkah jangka panjang di ambil. Justeru itu, kajian ini dijalankan ke atas staf akademik JPTK untuk mengetahui kepuasan atau ketidakpuasan mereka bekerja di JPTK, Fakulti Pendidikan Universiti Teknologi Malaysia.