

BAB 1

PENGENALAN KAJIAN

1.1 PENDAHULUAN

Tahap kepuasan bekerja di setiap peringkat pegawai dan pekerja/staf sesebuah organisasi adalah penting bagi memastikan mereka menghasilkan “output” (produk yang bermutu atau perkhidmatan yang terbaik) hasil daripada pekerjaan yang dilakukan. Kajian bagi mengenalpasti tahap kepuasan bekerja di kalangan pekerja-pekerja perlu untuk mengukur nilai kemanusiaan (organisasi kepada pegawai dan pekerja dalam organisasi) dan juga faedah kewangan (hasil dari kesan keatas perlakuan pekerja-pekerja). Organisasi yang mempunyai perancangan jangka panjang yang mantap terutama yang mementingkan produk atau perkhidmatan yang berkualiti biasanya akan menentukan setiap pekerja/staf bawahannya mempunyai tahap kepuasan bekerja yang tinggi pada setiap masa. Dengan cara itu, setiap peringkat golongan (pegawai, pekerja/staf dan juga pelanggan) yang terlibat secara langsung dengan organisasi tersebut akan berpuashati dengan perjalanan dan output yang dikeluarkan.

Tahap kepuasan bekerja yang rendah biasanya akan memberi kesan kepada mutu produk dan tahap perkhidmatan yang diberikan. Organisasi yang tidak mementingkan tahap kepuasan bekerja dikalangan pekerja-pekerjanya akan menghadapi pelbagai

masalah baik dalam operasi, mutu produk yang rendah, kadar pemberhentian pekerja yang tinggi dan lain-lain lagi yang boleh mempertingkatkan kos pada syarikat.

Kepuasan bekerja biasanya dipengaruhi oleh pelbagai faktor seperti faktor demografik (umur, jantina, pengalaman bekerja, lokasi dan lain-lain lagi), skim gaji dan elaun, ganjaran dan faedah, pengawasan/penyeliaan oleh penyelia atau ketua, kerja itu sendiri, pengaruh rakan sekerja, peralatan dan fasiliti untuk melakukan kerja dan juga persekitaran tempat bekerja. Oleh yang demikian, pihak pengurusan sesebuah organisasi sepatutnya mempertimbangkan setiap faktor yang dinyatakan diatas agar ianya dapat dianalisa dan diawasi setiap masa agar ianya tidak memberi kesan negatif kepada organisasi hingga menjejaskan perjalanan operasi organisasi tersebut.

Dari sudut ketenteraan, khasnya yang melibatkan mekanik didalam Kor Jurutera Letrik dan Jentera Diraja (KJLJD), tahap kepuasan bekerja yang tinggi amatlah perlu ditentukan kerana mekanik KJLJD adalah orang yang bertanggungjawab dalam memastikan kerja-kerja pembaikan dan senggaraan keatas aset Tentera Darat Malaysia (TDM) (kenderaan, meriam, senjata kecil dan semua alatan yang digunakan dalam TDM). Anggota KJLJD yang mempunyai tahap kepuasan bekerja yang rendah akan menghasilkan mutu kerja yang tak berkualiti seperti kerosakan yang sama akan berulang dalam masa yang singkat, kenderaan tidak dapat bergerak jauh, kenderaan tidak dapat berfungsi dengan sempurna apabila diperlukan, senjata yang ada pada kenderaan tidak boleh digunakan dan tempoh masa pembaikan yang terlalu lama. Mekanik KJLJD yang tidak mempunyai tahap kepuasan bekerja tinggi juga akan

menyebabkan keselamatan kenderaan atau senjata tidak mempunyai jaminan mutu kerja. Sebagai contoh, kenderaan yang mempunyai masalah brek, akibat daripada mutu pembaikan yang rendah maka ini akan menyebabkan keselamatan kenderaan tidak terjamin jika digunakan diatas jalanraya. Kenderaan mungkin akan terlibat dengan kemalangan jalanraya akibat dari kualiti pemeriksaan dan pembaikan yang rendah. Situasi ini amat merugikan TDM apabila kenderaan tersebut yang ditugaskan membawa sekumpulan anggota tentera yang dalam perjalanan ke kawasan latihan atau operasi terlibat dengan kemalangan yang berpunca daripada sikap anggota mekanik tersebut. Berkemungkinan akibat dari kemalangan tersebut, beberapa anggota tentera meninggal dunia, ini secara langsung akan melibatkan kos yang tinggi untuk melatih anggota baru.

Begitu juga dengan senjata yang rosak dan tidak dibaiki pada suatu tempoh yang agak lama, kemungkinan untuk berlaku tambahan kerosakan akan berlaku senjata tersebut adalah tinggi dan ini secara langsung akan mempertingkatkan kos pembaikan dan alatganti. Begitu juga jika melibatkan senjata yang dipasang pada kenderaan, ini akan menyebabkan senjata pada kenderaan tersebut tidak dapat digunakan apabila ianya diperlukan seperti untuk latihan dan operasi. Masalah lain akibat tahap kepuasan bekerja yang rendah akan mempertingkatkan jumlah anggotanya yang ingin bertukar ke organisasi lain ataupun memohon untuk menamatkan perkhidmatan awal daripada tempoh perkhidmatan yang telah ditetapkan (berpencen).

Dari aspek mekanik itu sendiri, mekanik yang mempunyai tahap kepuasan bekerja yang rendah akan seringkali melakukan pelbagai kesalahan yang bertentangan dengan arahan atau polisi woksyp, mempunyai pelbagai masalah disiplin, tidak berpuashati dengan sistem pentadbiran serta pengurusan. Bekerja hanya dalam keadaan sentiasa diawasi oleh penyelia atau pengurus, tidak bermotivasi, mempunyai hubungan yang tidak baik dengan rakan sekerja. Melakukan kerjakerja pemeriksaan dan pembaikan tidak mengikut arahan dan polisi sediaada dan akibatkan kualiti kerja tidak mencapai tahap yang diperlukan. Woksyp yang mempunyai mekanik-mekanik yang tahap kepuasan bekerja yang rendah memerlukan pengawasan sepanjang masa dan tidak dapat melaksanakan tugas serta tanggungjawab secara berdikari. Mekanik-mekanik ini juga seringkali membuat kesilapan dalam melakukan kerja. Oleh itu kos operasi akan meningkat tinggi sedangkan “output” kerja adalah pada paras minima dan ini tidak menguntungkan woksyp.

Perkara yang paling ketara adalah apabila melibatkan organisasi tentera dimana tahap kesiagaan negara akan terjejas disebabkan jumlah aset yang rosak meningkat terlalu tinggi. Kesannya ketenteraman negara akan terancam dimana pertahanan negara tidak terjamin apabila berlaku pencerobohan daripada pihak luar (musuh negara).

Oleh itu, amatlah perlu agar setiap mekanik KJLJD sentiasa mempunyai kepuasan kerja yang tinggi agar segala permasalahan yang dinyatakan diatas dapat diatasi dan seterusnya dihentikan dari berlaku dalam organisasi tentera.

1.2 KOR JURUTERA LETRIK DAN JENTERA DIRAJA (KJLJD)

Kor Jurutera Letrik Dan Jentera Diraja (KJLJD) adalah salah satu kor dalam 16 kor yang terdapat di dalam TDM. KJLJD bertanggungjawab dalam memberikan bantuan kerja-kerja kejuruteraan yang melibatkan nasihat teknikal, kerja pembaikan dan senggaraan keatas kenderaan, peralatan dan meriam serta senjata kecil dalam TDM.

Bantuan KJLJD yang diberikan dibahagikan kepada beberapa jenis mengikut tahap pembaikan seperti berikut :

1.2.1 Pembaikan Barisan Pertama (S1). Dilaksana oleh anggota-anggota mekanik KJLJD yang berada di Tumpangan JLJ (pasukan infantry Rejimen Askar Melayu Diraja, Batalion Renjer, Skwadron Jurutera dll, Detashmen Bantuan Kecil (DBK) seperti Kompeni Angkut, Rejimen Artileri Ringan dan Markas Briged. Kerja-kerja melibatkan kerosakan kecil yang dialami oleh kenderaan/ senjata/meriam/alatan. Skop kerja adalah terhad kepada fasilitas dan peralatan ketukangan (tools) yang ada di pasukan. Kerja-kerja merangkumi penukaran pasangan kecil (Kaburetor, tukar “Contact Breaker”, tukar brek, tukar “Starter Motor”), “Top Overhaul”, pelarasan, pengubahsuaian kecil dan kerja kimpalan ringan dan kejuruteraan ringan.

1.2.2 Pembaikan Barisan Kedua (S2). Dilaksana oleh anggota-anggota mekanik di Woksyop-woksyop Briged, Woksyop Rejimen (“Mekanise”, “Armor” dan “Artileri”). Skop kerja melibatkan kerja-kerja penukaran pasangan besar (enjin,

“gearbox” atau “axle”) pembaikan keatas pasangan kecil (“caburetor”, “alternator” dll), kerja kimpalan dan kejuruteraan berat.

1.2.3 **Pembaikan Barisan Ketiga (S3).** Dilaksanakan oleh Woksyop Divisyen. Skop kerja merangkumi rombak rawat sepenuhnya pasangan besar (enjin, “gearbox”, “axle” dll), “refurbish” pasangan besar dan kerja-kerja kimpalan dan kejuruteraan berat.

1.2.4 **Pembaikan Barisan Keempat (S4).** Dilaksanakan oleh Woksyop Pusat. Skop kerja merangkumi kerja-kerja baikpulih keseluruhan kenderaan/senjata/meriam/ alatan.

Dalam melaksanakan kerja-kerja senggaraan dan pembaikan, terdapat 3 agensi terlibat secara langsung seperti berikut :

- a. **Penjaga Stor Alatganti Pasukan.** Penjaga Stor Alatganti Pasukan atau lebih dikenali sebagai anggota “First Aids Motor Transport & Tools” (FAMTO) adalah bertanggungjawab dalam membuat permohonan keperluan alatganti senggaraan seperti oil filter, air filter, spark plug, tayar kenderaan dan lain-lain lagi mengikut Sukatan Alatganti Senggaraan Pasukan (SAGAS). Begitu juga dengan alatganti-alatganti yang disenaraikan oleh mekanik-mekanik KJLJD semasa membuat pemeriksaan keatas kerosakan pada aset TDM di pasukan-pasukan. Keperluan minyak pelincir dan minyak haudraulik adalah

tanggungjawab anggota FAMTO menerusi Cawangan Kenderaan pasukan untuk menentukannya terdapat bekalan dalam stor pada sebilang masa. Menentukan segala keperluan diatas dipohon mengikut tempoh dan skala yang telah ditetapkan. Bekalan alatganti dan minyak pelincir perlu sentiasa ada dalam bekalan mengikut jenis aset TDM dipasukan-pasukan pasukan.

b. **Pasukan Ordnans.** Membuat perolehan alatganti yang diperlukan oleh pasukan dan juga woksyp. Perolehan alatganti dibuat mengikut kontrak ataupun secara pembelian tempatan.

c. **Mekanik-mekanik KJLJD.** Melaksanakan kerja-kerja pemeriksaan secara menyeluruh dan pembaikan keatas kerosakan yang berlaku.

Pemeriksaan dan pembaikan keatas kerosakan kenderaan/senjata/meriam/alatan dilaksanakan oleh mekanik JLJ mengikut tred masing-masing yang merangkumi Mekanik Otomotif, Mekanikal, Elektrik, Elektronik, Persenjataan dan Instrument.

Dalam aspek perkhidmatan, anggota-anggota KJLJD diberi latihan teknikal bagi melaksanakan “core business” KJLJD iaitu kerja-kerja pemeriksaan dan pembaikan ke atas aset TDM. Selain latihan asas ketenteraan yang diterima oleh setiap anggota tentera apabila menjalani latihan asas perajurit di Pusat Latihan Rekrut Tentera Darat, Port Dickson. Institut Kejuruteraan Tentera Darat (IJED) adalah agensi yang bertanggungjawab dalam memberi latihan asas teknikal serta kursus lanjutan

kejuruteraan kepada mekanik-mekanik KJLJD mengikut tred dan tahap pekerjaan mereka. Dari aspek gaji, mekanik KJLJD, TDM memperoleh gaji yang lebih berbanding dengan anggota-anggota tentera dari kor-kor lain dalam TDM. Ini disebabkan mereka terpaksa menjalani latihan teknikal yang panjang bagi melayakkan mereka diiktiraf sebagai mekanik terlatih. Jika anggota dari kor lain mendapat gaji mengikut Band 3 maka anggota KJLJD, TDM mendapat gaji mengikut Band 5. Dimana skala gaji Band 5 adalah lebih tinggi dari Skala Gaji Band 3.

Bagi pelaksanaan kerja pula, “manual-manual” pembaikan, Arahan Teknikal (ARATEK) oleh KJLJD, Peraturan JLJ (EME’s Instruction) dan Arahan Logistik adalah bahan rujukan dalam membantu melaksanakan kerja-kerja pemeriksaan dan pembaikan. Setiap mekanik KJLJD akan dibekalkan dengan satu set alat pancu (Tool Kits) dan bagi alat pancu khas, ianya dibekalkan secara berpusat. Disamping itu juga, kemudahan peralatan dan fasiliti woksyop disediakan secara berpusat kepada woksyop-woksyop. Bahan-bahan kimia dan bahan pakai habis yang diperlukan untuk pembaikan akan disediakan oleh bahagian logistik di woksyop/unit.

Dalam melaksanakan kerja-kerja pemeriksaan dan pembaikan, perjalanan aktiviti-aktiviti tersebut biasanya di selia oleh penyelia bagi setiap bahagian atau cawangan. Ini bagi menentukan perjalanan kerja berjalan dengan lancar dan penyelia adalah bertanggungjawab dalam menentukan keperluan pemeriksaan dan pembaikan aset TDM diadakan mengikut keperluan. Bagi pembaikan yang memerlukan alatan khas,

mesin atau kepakaran tertentu, yang tiada di woksyop, maka kerja-kerja tersebut akan dirujuk ke woksyop luar dan kerja-kerja ini dipanggil pembaikan tempatan. Untuk mendapat perkhidmatan ini, ianya memerlukan sebab-sebab tertentu dan mesti dilulus oleh Ketua Woksyop terlebih dahulu.

1.3 OBJEKTIF KAJIAN

Objektif keatas kajian yang dilakukan ini adalah seperti berikut :

1.3.1 Untuk mengenalpasti tahap kepuasan bekerja di kalangan mekanik-mekanik KJLJD di Woksyop Briged TDM.

1.3.2 Untuk mengenalpasti hubungkait faktor-faktor demografi yang terpilih dalam mempengaruhi tahap kepuasan bekerja di kalangan mekanik-mekanik KJLJD, TDM.

1.3.3 Untuk mengenalpasti hubungkait pembolehubah tak bersandar (IV) iaitu skim gaji dan elaun, ganjaran dan faedah, pengawasan/penyeliaan, kerja itu sendiri, pengaruh rakan sekerja, peralatan dan fasiliti dan juga persekitaran tempat bekerja dalam mempengaruhi pembolehubah bersandar (DV) iaitu kepuasan bekerja di kalangan mekanik-mekanik KJLJD, TDM.

1.4 PERNYATAAN MASALAH

Persoalan utama yang ingin dilihat oleh pengkaji adalah untuk menilai sejauh manakah terdapat perhubungan di antara faktor-faktor demografik dan faktor-faktor yang dipilih yang berkaitan dengan responden dalam mempengaruhi tahap kepuasan bekerja di kalangan mekanik-mekanik KJLJD, TDM. Perhubungan yang dimaksudkan disini adalah seperti berikut :

1.4.1 Tahap Kepuasan Bekerja. Tahap kepuasan bekerja di kalangan mekanik-mekanik KJLJD, TDM yang tinggi diperlukan kerana ianya akan mempengaruhi keikhlasan mereka dalam melaksanakan kerja, dimana hasil dari kerja yang dilakukan dengan ikhlas akan menghasilkan mutu kerja yang tinggi. Mekanik-mekanik yang mempunyai tahap kepuasan bekerja yang tinggi biasanya akan sentiasa bersikap positif dalam melaksanakan tugas yang diamanahkan kepada mereka, sedia bekerja diluar waktu bertugas apabila keadaan memerlukan tanpa paksaan. Mereka akan sentiasa cuba mempertingkatkan pengetahuan serta mutu kerja pembaikan secara berterusan. Sentiasa mengekalkan hubungan yang baik diantara satu sama lain dan sentiasa bekerjasama dalam menyelesaikan sebarang masalah yang dihadapi. Mekanik-mekanik yang mempunyai tahap kepuasan bekerja yang tinggi juga sentiasa akan mengutamakan kepentingan organisasi melebihi diri sendiri. Tidak menimbulkan sebarang masalah disiplin kepada organisasi, berpuashati dengan apa yang perkhidmatan sediakan (pakaian seragam, gaji dan elaun, peralatan dan fasiliti yang disediakan dan lain-lain lagi), menyalurkan cadangan mengikut saluran yang sedia ada

dan seterusnya sentiasa berusaha untuk mempertingkatkan nama organisasi dipandangan pihak luar.

1.4.2 Implikasi Dari Tahap Kepuasan Bekerja. Seseorang mekanik yang mempunyai tahap kepuasan bekerja yang tinggi akan sentiasa bermotivasi tinggi dan sentiasa memastikan diri mereka mempunyai tahap kecekapan yang tinggi dalam aspek melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang dipertanggungjawabkan kepada mereka, berpengetahuan dan sentiasa berusaha untuk mempertingkatkan imej organisasi pada pandangan pihak luar. Sentiasa proaktif dalam melaksana tugas yang diberikan, berpuashati dengan pihak pengurusan dan sentiasa berbincang jika berlaku sebarang masalah yang timbul, ingin terus berkhidmatan ditempat bekerja sediaada, tidak pernah timbul sebarang niat untuk menamatkan perkhidmatan sebelum tempoh perkhidmatan yang telah ditetapkan. Sentiasa memastikan kerja yang dilakukan mencapai kualiti mutu kerja yang telah ditetapkan, boleh bekerja tanpa sebarang pengawasan, sentiasa ceria dan mempunyai komunikasi yang baik antara setiap peringkat ahli dalam organisasi itu sendiri. Kepuasan bekerja juga akan mengurangkan kadar pemberhentian awal anggota dari perkhidmatan dan jika ini berlaku, ianya akan mempengaruhi kos latihan yang tinggi untuk melatih anggota-anggota baru.

Implikasi kepada organisasi hasil dari tahap kepuasan bekerja yang tinggi di kalangan mekanik-mekanik KJLJD, TDM akan dapat menjimatkan kos senggaraan keatas kenderaan, alatan dan persenjataan melalui penjimatan masa pembaikan, kos alatganti yang diperlukan dan mengurangkan kadar kemalangan akibat dari pembaikan yang tak

bermutu, disamping itu, ia juga dapat mengurangi kadar kecederaan dan kematian akibat daripada kemalangan yang berlaku. Terpenting, ianya dapat mempertingkatkan tahap kesiagaan kenderaan, alatan dan persenjataan TDM dan juga memanjangkan jangka hayat kenderaan, alatan dan persenjataan TDM.