

**PUSING GANTI PEKERJA DI JURUKUR PERUNDING
SERVICES SDN BHD, PUCHONG, SELANGOR**

NOR AZLINA BINTI ABD RAHIM

EDMH2-06

**DIPLOMA EKSEKUTIF PENGURUSAN (SUMBER MANUSIA)
PUSAT PENDIDIKAN BERTERUSAN UNIVERSITI MALAYA
2015**

**PUSING GANTI PEKERJA DI JURUKUR PERUNDING
SERVICES SDN BHD, PUCHONG, SELANGOR**

NOR AZLINA BINTI ABD RAHIM

EDMH2-06

FEBRUARI 2015

PENGAKUAN

Saya mengakui kertas kajian ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali bahan-bahan luar digunakan, setiap satu daripadanya telah saya jelaskan sumbernya. UMCCed tidak akan menanggung segala penipuan/penyalahgunaan maklumat atau lain-lain sekiranya dapat dikesan. Kertas kajian ini juga dibuat untuk memenuhi syarat penganugerahan program diploma yang saya ikuti. Kerta kajian yang dihantar kepada UMCCed tidak boleh diambil semula dan ianya menjadi bahan peperiksaan dan rujukan kepada para pelajar berikutnya.

Tandatangan :

Nama : Nor Azlina binti Abd Rahim

No.Matrik : EDMH 2 – 06

Program : Diploma Eksekutif Pengurusan (Sumber Manusia)

PENGHARGAAN



Bersyukur ke hadrat Allah s.w.t kerana dengan izin dan limpah kurnianya, dapat saya menyiapkan kerta kajian yang telah diamanahkan oleh pensyarah saya iaitu Dr. Kuppusamy Singaravello, tepat pada masa yang telah dijanjikan. Pertama sekali saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan jutaan terima kasih saya yang tidak terhingga kepada pihak UMCCed kerana memberikan tugas kertas kajian kepada saya sebagai syarat untuk melengkapkan pembelajaran saya. Dengan bantuan dan tunjuk ajar Dr. Kuppusamy Singaravello dapatlah saya menyiapkan tugas ini dengan sempurna.

Saya juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih yang tidak terhingga kepada suami, anak serta ahli keluarga saya yang banyak memberi sokongan serta menjadi sumber kekuatan kepada saya dalam menyiapkan kertas kajian ini. Tanpa kerjasama dari keluarga tersayang kertas kajian ini tidak dapat disiapkan.

Selain daripada itu, saya juga ingin merakamkan ribuan terima kasih kepada rakan-rakan yang banyak membantu dan memberi pendapat serta cadangan dalam menyempurnakan kertas kajian ini. Tanpa bantuan mereka kertas kajian ini tidak dapat saya siapkan.

Akhir sekali, harapan saya semoga kertas kajian ini memberi satu manfaat kepada generasi baru di kemudian hari kelak. Terlebih dahulu saya mohon ribuan kemaafan atas segala kekurangan di dalam kertas kajian ini.

Sekian terima kasih

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pusing ganti pekerja merupakan satu proses pertukaran pekerja dari satu organisasi ke organisasi lain. Terdapat perkaitan antara pusing ganti pekerja dengan kepuasan kerja di dalam organisasi. Keghairahan organisasi dalam menjayakan visi dan misi organisasi ada ketikanya organisasi alpa akan sumber yang paling bernilai iaitu manusia/pekerja. Kealpaan ini boleh mengundang pelbagai masalah kepada organisasi seperti masalah pusing ganti pekerja, ketidakhadiran dan ketidakpuasan kerja. Tidak dinafikan bahawa masalah pusing ganti pekerja memang merugikan sesebuah organisasi. Peningkatan kos pengambilan dan latihan pekerja bagi sesebuah organisasi akan meningkat dengan banyaknya, malah masa juga akan terbuang begitu sahaja.

Pengukuran dan analisis kadar pusing ganti pekerja dibuat berdasarkan tahun 2013 hingga 2014. Pelbagai data dikumpul bagi menganalisis faktor-faktor penyumbang kepada pusing ganti serta menilai kesannya pada organisasi dalam masa dua tahun.

Metodologi utama yang digunakan dalam kajian ini adalah penggunaan data sekunder di mana semua maklumat diperolehi dari Jabatan Sumber Manusia Jurukur Perunding Services Sdn Bhd. Penggunaan data primer juga digunapakai iaitu borang soal selidik yang telah diedarkan kepada 60 orang responden serta sesi temubual dengan pengurus operasi serta bekas pekerja.

Kajian yang telah dijalankan mendapati kadar pusing ganti di Jurukur Perunding Services Sdn Bhd adalah pada tahun 2013 sebanyak 32 peratus dan pada tahun 2014 pula adalah sebanyak 37.9 peratus. Antara faktor-faktor utama yang menyumbang ke arah pusing ganti tersebut ialah pembayaran gaji yang tidak memenuhi kehendak pekerja, keadaan tugas iaitu tekanan daripada kekurangan tenaga kerja dan bebanan kerja yang banyak, kepimpinan dan penyeliaan yang kurang cekap dan juga kekurangan latihan atau kursus kemahiran dan motivasi. Kajian mencadangkan penstrukturan semula pembayaran gaji, menitikberatkan kebajikan pekerja, memperbaiki tahap pengurusan kerja melalui latihan dan motivasi dan cadangan

yang paling penting sekali ialah penambahbaikan tugas dan komunikasi pengurus/penyelia untuk mengelakkan berlakunya pusing ganti pekerja di masa hadapan.

University of Malaya

ISI KANDUNGAN

	Isi	Halaman
	Pengakuan	ii
	Penghargaan	iii
	Ringkasan Eksekutif	iv
	Kandungan	vi
	Senarai Jadual	xi
	Senarai Rajah	xii
BAHAGIAN 1	PENGENALAN KAJIAN	
1.1	Pendahuluan	1
1.2	Penyataan Masalah	2
1.3	Persoalan Kajian	2
1.4	Objektif Kajian	3
1.5	Skop Kajian	3
1.6	Kepentingan Kajian	3
1.7	Struktur Laporan	4
BAHAGIAN 2	LATARBELAKANG ORGANISASI	
2.1	Sejarah Penubuhan	5
2.2	Produk (atau Perkhidmatan)	5
2.3	Pengurusan Organisasi	7
2.4	Perjawatan	8
2.4.1	Jabatan Korporat	8
2.4.2	Jabatan Pembangunan Infrastruktur	9
2.4.3	Jabatan Pembangunan Hartanah	10

2.5	Prestasi Organisasi	10
2.5.1	Kedudukan Kewangan Organisasi	10
2.5.2	Pelaksanaan Program Kualiti	10
2.5.3	Pengiktirafan	11
2.5.4	Anugerah Yang Telah Diterima Oleh Organisasi	11
2.6	Faedah dan Ganjaran	12
BAHAGIAN 3 TINJAUAN TEORI DAN PENEMUAN LEPAS		
3.1	Takrifan	14
3.2	Ulasan Teori	15
3.2.1	Teori Kepuasan	15
	a. Teori Keadilan Adam (Equiti)	15
	b. Teori Dua Faktor Herzberg	15
3.2.2	Teori Komunikasi Kepengurusan	16
3.2.3	Teori Jangkaan Vroom	17
3.2.4	Model Proses Pusing Ganti Pekerja Mobley	17
3.3	Penemuan Kajian Lepas	18
3.4	Rumusan	19
BAHAGIAN 4 KAEDAH KAJIAN		
4.1	Takrif Kaedah Kajian	20
4.2	Jenis Kajian	21
4.2.1	Pendekatan Kualitatif	21
	a. Kaedah Pemerhatian	22
	b. Kajian Kes	22
	c. Kaedah Temubual	23
4.2.2	Pendekatan Kuantitatif	23

	a. Kajian Tinjauan	24
	b. Persampelan	25
	c. Kaedah Eksperimen	25
4.3	Sumber Data	26
4.3.1	Data Primer	26
4.3.2	Data Sekunder	26
4.4	Kaedah Yang Digunakan Dalam Kajian Ini	27
4.4.1	Data Primer	27
4.4.2	Data Sekunder	28
4.4.3	Instrumen Kajian	28
	a. Bahagian A : Maklumat Diri	28
	b. Bahagian B : Persekitaran Organisasi	29
	c. Bahagian C : Gaji dan Faedah	29
	d. Bahagian D : Komitmen dan Tekanan Kerja	29
	e. Bahagian E : Kecenderungan Pusing Ganti	30
4.5	Kekangan Kajian	30
 BAHAGIAN 5 ANALISIS KAJIAN		
5.1	Pengenalan	32
5.2	Analisis Data Sekunder	32
5.3	Analisis Data Primer	34
5.3.1	Analisis Daripada Borang Soal Selidik	34
	a. Latar Belakang Responden	34
	b. Persekitaran Organisasi	36
	c. Gaji dan Faedah	37
	d. Komitmen dan Tekanan Kerja	39
	e. Kecenderungan Pusing Ganti	42

5.3.2	Analisis Daripada Temubual Responden	43
	a. Temubual Bersama Pengurus Operasi	43
	b. Responden Pertama	44
	c. Responden Kedua	44
	d. Responden Ketiga	45
	e. Responden Keempat	45
	f. Responden Kelima	46
5.4	Rumusan	46
5.4.1	Faktor-faktor Penyumbang Pusing Ganti	46
5.4.2	Kesan Pusing Ganti Terhadap Prestasi Organisasi	48
	a. Keburukan Pusing Ganti	48
	b. Kebaikan Pusing Ganti	49
BAHAGIAN 6 KESIMPULAN DAN CADANGAN		
6.1	Pendahuluan	50
6.2	Kesimpulan	51
6.3	Cadangan	52
6.3.1	Penstrukturan Semula Pembayaran Gaji	52
6.3.2	Menitikberatkan Kebajikan Pekerja	52
6.3.3	Penambahbaikan Tugas dan Komunikasi Pengurus/Penyelia	53
6.3.4	Latihan dan Motivasi	53
RUJUKAN		55
SENARAI LAMPIRAN		56
LAMPIRAN A	CONTOH BORANG SOAL SELIDIK	57

LAMPIRAN B	CONTOH SOALAN TEMU BUAL	62
LAMPIRAN C	REKOD SENARAI PEKERJA DARI JABATAN	63
LAMPIRAN D	SENARAI PEKERJA LELAKI DAN PEREMPUAN	64

University of Malaya

SENARAI JADUAL

Jadual	Tajuk	Halaman
2.1	Perjawatan di Jurukur Perunding Services Sdn Bhd	9
5.1	Taburan Keseluruhan Pekerja (2013 hingga 2014)	32
5.2	Latar Belakang Responden	35
5.3	Taburan Maklumbalas Persekitaran Organisasi	37
5.4	Taburan Maklumbalas Komitmen Kerja	40
5.5	Taburan Maklumbalas Tekanan Kerja	41
5.6	Taburan Maklumbalas Kecenderungan Pusing Ganti	42

SENARAI RAJAH

Rajah	Tajuk	Halaman
2.1	Perkhidmatan-perkhidmatan Yang Ditawarkan Di Jurukur Perunding Services Sdn Bhd	6
2.2	Carta Organisasi Jurukur Perunding Services Sdn Bhd	7
2.3	Carta Unit Pengurusan Kualiti	11
2.4	Anugerah-anugerah Yang Diperolehi	12
3.1	Teori Tindakan Dua Faktor Herzberg	16
3.2	Model Proses Pusing Ganti Pekerja Mobley	18
4.1	Sumber Data Sekunder	27
5.1	Pekerja Yang Meninggalkan Organisasi dari 2013 hingga 2014	33
5.2	Pekerja Yang Melapurkan Diri Di Organisasi dari 2013 hingga 2014	34
5.3	Maklumbalas Gaji dan Faedah	38
5.4	Sektor Yang Menjadi Pilihan Responden	39

BAHAGIAN I

Pengenalan Kajian

1.1 Pendahuluan

Penggunaan sumber manusia di dalam sesebuah organisasi amat penting jika dibandingkan dengan sumber-sumber lain seperti modal dan peralatan. Penggunaan sumber manusia yang dikatakan efektif apabila kemahiran, pengetahuan dan keupayaan diaplikasikan oleh pekerja. Sekiranya bentuk pengurusan sumber manusia tidak sistematik maka sumber manusia yang ada dalam organisasi tersebut akan beralih ke organisasi lain, disebut juga sebagai pusing ganti pekerja.

Pusing ganti pekerja merupakan satu proses pertukaran pekerja dari satu organisasi ke organisasi lain. Terdapat perkaitan antara pusing ganti pekerja dengan kepuasan kerja di dalam organisasi. Menurut Abd Aziz Yusof (2000), kepuasan yang kurang terhadap kerja mungkin akan meningkatkan kadar pusing ganti pekerja. Keghairahan organisasi dalam menjayakan visi dan misi organisasi ada ketikanya organisasi alpa akan sumber yang paling bernilai iaitu manusia/pekerja. Kealpaan ini boleh mengundang pelbagai masalah kepada organisasi seperti masalah pusing ganti pekerja, ketidakhadiran dan ketidakpuasan kerja.

Perkembangan era-globalisasi dewasa ini menunjukkan setiap organisasi perlu lebih bersedia untuk menghadapi cabaran dalam mempertahankan kelebihan daya saing. Menurut Maimunah Aminuddin (2003) pekerja produktif berkemungkinan besar dapat menikmati kepuasan terhadap diri, kerja dan organisasinya dan kurang berkemungkinan untuk mencari peluang kerjaya yang lebih baik di tempat lain. Tidak dinafikan bahawa masalah pusing ganti pekerja memang merugikan sesebuah organisasi. Peningkatan kos pengambilan dan latihan pekerja bagi sesebuah organisasi akan meningkat dengan banyaknya, malah masa juga akan terbuang begitu sahaja.

1.2 Pernyataan Masalah

Ketidakpuasan hati pekerja kepada organisasi tempat mereka bekerja akan menyebabkan kadar pusing ganti dalam organisasi meningkat. Ini menggambarkan tahap kecekapan dan keberkesanan pengurusan yang rendah serta menemui kegagalan. Begitu juga terjadi di Jurukur Perunding Services Sdn Bhd, isu pusing ganti sering menjadi perhatian pelbagai pihak di dalam organisasi.

Ia bukan hanya memberi tekanan kepada pihak atasan yang mana terpaksa membuat pengambilan dan latihan malah memberi tekanan kepada pekerja lain kerana perlu menanggung tugas tambahan. Hal yang sedemikian akan mengakibatkan motivasi serta semangat bekerja di kalangan pekerja berkurangan dan cenderung ke arah meninggalkan organisasi.

Namun begitu, masalah pusing ganti pekerja akan tetap berlaku kerana setiap pekerja mempunyai tahap kepuasan dan kehendak yang berbeza-beza dan organisasi tidak mampu untuk memberi apa yang dikehendaki oleh pekerja dengan sepenuhnya. Penyelidikan dan kajian pusing ganti pekerja adalah amat penting kerana fenomena ini memberi kesan dan implikasi yang sangat besar kepada kepuasan kerja, struktur dan proses perjalanan organisasi, motivasi, prestasi kerja, produktiviti, gaya kepimpinan, komunikasi dan ekonomi negara.

1.3 Persoalan Kajian

Kajian ini akan cuba memberi jawapan kepada persoalan berikut:

- a) Apakah kadar pusing ganti pekerja di Jurukur Perunding Services Sdn Bhd dalam tempoh dua tahun kebelakang?
- b) Apakah faktor penyebab atau penyumbang kepada bilangan pekerja pusing ganti?
- c) Apakah kesan isu tersebut kepada prestasi organisasi?
- d) Apakah cadangan dan penyelesaian untuk mengatasi isu tersebut?

1.4 Objektif Kajian

- a) Mengukur kadar pusing ganti pekerja di Jurukur Perunding Services Sdn Bhd untuk tempoh 2013 - 2014
- b) Menganalisis faktor-faktor penyumbang kepada bilangan pusing ganti pekerja.
- c) Menilai kesan dari pusing ganti pekerja pada prestasi organisasi dalam tempoh dua tahun tersebut.
- d) Mencadangkan penyelesaian kepada pihak pengurusan Jurukur Perunding Services Sdn Bhd bagi mengurangkan pusing ganti pekerja.

1.5 Skop Kajian

Kajian ini dijalankan terhadap kepada pusing ganti di kalangan pekerja Jurukur Perunding Services Sdn Bhd, Puchong yang mana tumpuannya melibatkan kakitangan sokongan. Kajian ini melibatkan seorang pengkaji dan dalam tempoh masa yang sangat terhad. Data rekod bagi kajian ini merujuk kepada tahun 2013 hingga 2014.

Pengumpulan data diperolehi melalui soal selidik yang akan dijalankan ke atas pihak pengurusan, pekerja dan bekas pekerja. Data-data yang diperolehi melalui kajian ini dianalisis menggunakan kaedah peratusan. Kesimpulan dan cadangan akan dibuat secara keseluruhan berpandukan kepada kajian yang dijalankan.

1.6 Kepentingan Kajian

Kajian ini akan mengkaji kecenderungan pusing ganti pekerja Jurukur Perunding Services Sdn Bhd yang menjadi satu masalah utama kepada sesebuah organisasi yang sangat memerlukan tenaga kerja yang mahir dan berpengalaman.

Selain itu, kajian ini bertujuan untuk mengesan punca dan mencari jalan penyelesaian masalah pusing ganti pekerja. Kajian ini penting kepada kedua-dua pihak sama ada kepada pihak majikan iaitu ia dapat mengurangkan kos pengambilan dan latihan, yang mana setiap produk yang dikeluarkan akan lebih berkualiti. Ini akan menguntungkan pihak organisasi. Manakala itu, pekerja sendiri akan mendapat kepuasan bekerja, setiap kerja yang dilakukan akan diberi pengiktirafan dan dihargai. Secara tidak langsung ia mewujudkan nilai insan dan keperibadian yang mulia. Pekerja akan bekerja dengan gembira, jujur dan amanah.

1.7 Struktur Laporan

Laporan ini dipersembahkan dalam enam bahagian seperti berikut:

Bahagian 1 : Pengenalan kepada Kajian

Bahagian 2 : Latar Belakang Organisasi

Bahagian 3 : Ulasan Teori dan Penemuan Kajian Terdahulu

Bahagian 4 : Kaedah Kajian

Bahagian 5 : Analisis Kajian

Bahagian 6 : Kesimpulan dan Cadangan

BAHAGIAN 2

LATAR BELAKANG ORGANISASI

2.1 Sejarah Penubuhan



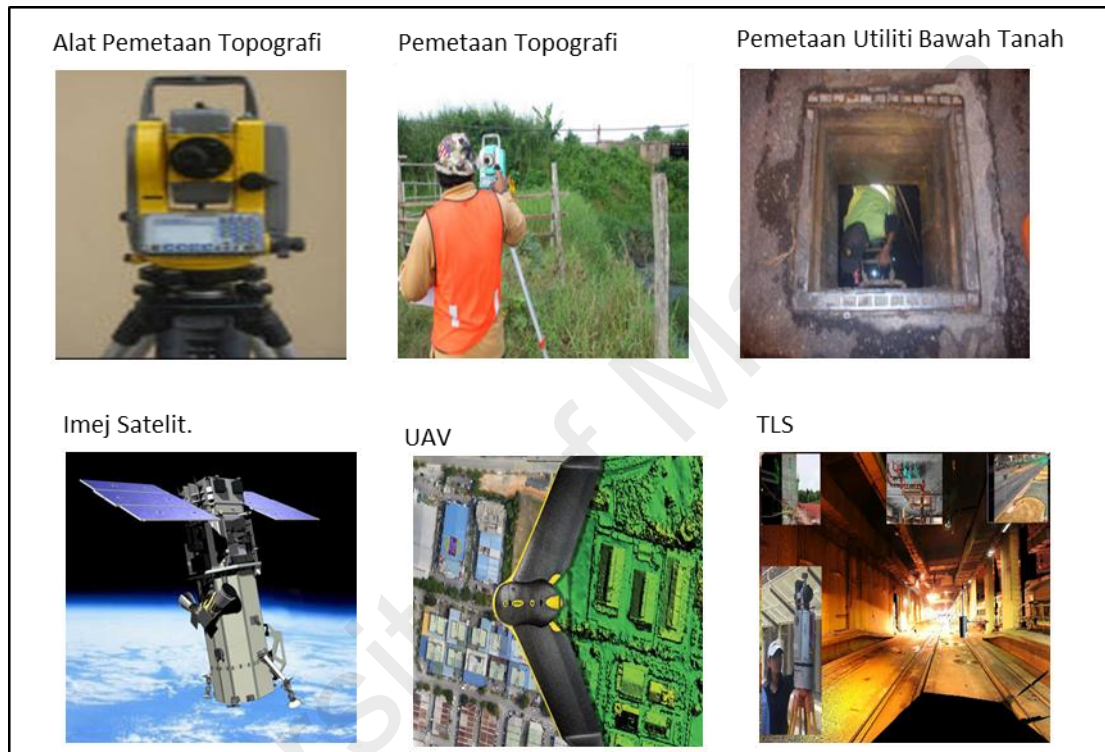
Jurukur Perunding ditubuhkan pada tahun 1974 dan diperbadankan sebagai Jurukur Perunding Services Sdn Bhd pada tahun 1978 yang menyediakan perkhidmatan ukur tanah profesional, pemetaan dan perkhidmatan geomatik kepada sektor awam dan swasta di Malaysia. Sejak akhir tahun 2008, ibu pejabat Jurukur Perunding Services Sdn Bhd telah berpindah ke sebuah kompleks komersial di Pusat Bandar Puchong (sebuah bandar yang terletak kira-kira 30 kilometer barat daya bandar raya Kuala Lumpur). Syarikat ini dimiliki sepenuhnya oleh tiga juruukur berkeelayakan yang berdaftar dengan Lembaga Juruukur Tanah Malaysia iaitu Encik Nik Afinde Nik Yaakub, Encik Lee Chenk Hock dan Encik Foo Say Joon. Mempunyai lima cawangan di Semenanjung Malaysia dan juga di luar negara iaitu di Negara Brunei Darul Salam.

Syarikat ini berdaftar dengan Kementerian Kewangan Malaysia, Tenaga Nasional Berhad dan Indah Water Konsortium untuk menyediakan ukur dan pemetaan perkhidmatan kepada sektor kerajaan dan juga sektor swasta.

2.2 Produk (atau Perkhidmatan)

Jurukur Perunding Services Sdn Bhd telah berkembang menjadi pembekal perkhidmatan terkemuka profesional dalam kerja-kerja ukur pemetaan dan perkhidmatan geomatik berkaitan di Malaysia dan beberapa negara-negara ASEAN. Memiliki kemahiran yang bersesuaian di dalam keupayaan, kapasiti dan kecekapan yang diperlukan dalam kerja-kerja ukur tanah, hidrografi dan pemetaan topografi, pemetaan utiliti bawah tanah, pengimejan ruang, udara(imej satelit) dan pemetaan

fotogrametri digital dan geoinformatik iaitu bekerja dari ruang udara, atas tanah dan laut. Organisasi ini juga telah memperkenalkan perkhidmatan yang terbaru iaitu UAV (Unmanned Aerial Vehicle) dan juga sistem TLS (Terrestrial Laser Scanning) khas untuk kawasan-kawasan yang sukar untuk juru ukur menjalankan kerja-kerja ukur. Rajah 2.1 menunjukkan perkhidmatan-perkhidmatan yang ditawarkan di Jurukur Perunding Services Sdn Bhd.



Rajah 2.1: Perkhidmatan yang ditawarkan di Jurukur Perunding Services Sdn Bhd

Syarikat ini juga merupakan pengedar sah bagi Spot Asia dan GeoEye (produk imej satelit), Intermap Technologies (produk IFSAR/NEXTMap) dan Navcom Technologies Inc (produk GPS / GNSS).

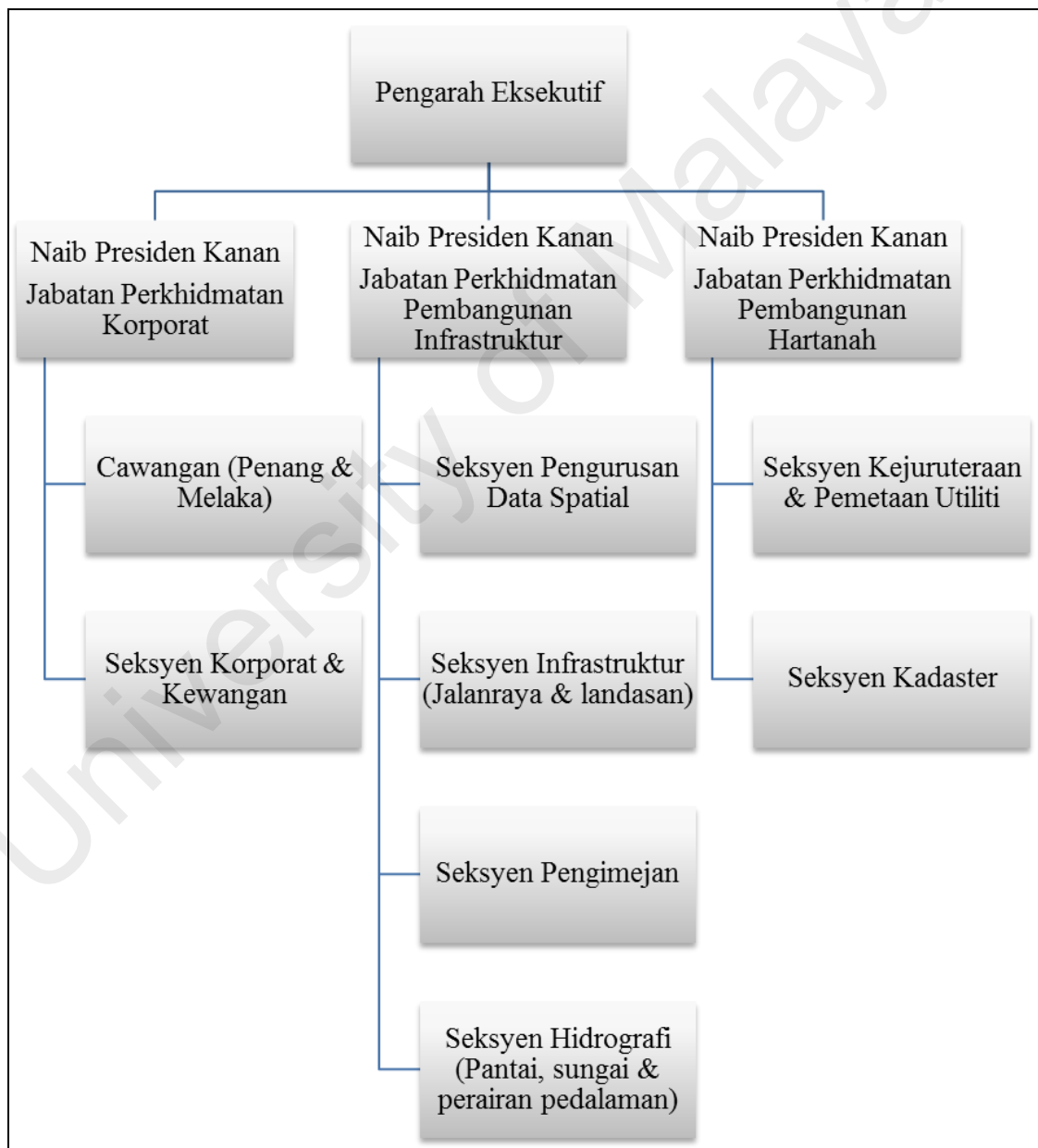
Syarikat-syarikat utama di Malaysia yang menerima perkhidmatan yang disediakan oleh Jurukur Perunding Services Sdn Bhd adalah seperti berikut:

- a) MMC Corporation – Gamuda JV Bhd & MRT Corporation
- b) West Coast Expressway Sdn Bhd
- c) Gamuda Berhad

- d) Sime Darby Plantation Bhd
- e) Ahmad Zaki Resources Bhd
- f) Ekovest Sdn Bhd
- g) Minconsult Sdn Bhd
- h) HSS Integrated Sdn Bhd

2.3 Pengurusan Organisasi

Rajah 2.2: Carta Organisasi Jurukur Perunding Services Sdn Bhd



(Sumber: Seksyen Korporat & Kewangan)

Rajah 2.2 menunjukkan struktur organisasi Jurukur Perunding Services Sdn Bhd. Organisasi ini diterajui oleh Ahli Lembaga Pengarah seperti Pengarah Eksekutif dan Naib Presiden Kanan yang mengetuai tiga bahagian. Setiap bahagian terbahagi kepada beberapa Seksyen yang diketuai oleh Pengurus Projek dan Pengurus Operasi.

Visi dan misi Jurukur Perunding Services Sdn Bhd adalah seperti berikut :-

Visi – Cepak dan berkesan dalam menyediakan rangkaian komprehensif ukur yang cemerlang dan inovatif, pemetaan dan perkhidmatan geospasial berkaitan sejajar dengan wawasan negara untuk mencapai status negara maju.

Misi – Untuk membina sebuah tradisi kualiti, kecekapan dan nilai dalam menyediakan ukur, pemetaan dan perkhidmatan yang berkaitan geospasial yang memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan-pelanggan dan masyarakat di mana Jurukur Perunding Services Sdn Bhd beroperasi.¹

2.4 Perjawatan

Perjawatan di Jurukur Perunding Services Sdn Bhd merangkumi Bahagian Perkhidmatan Korporat, Bahagian Perkhidmatan Pembangunan Infrastruktur dan Bahagian Perkhidmatan Pembangunan Hartanah. Jadual 2.1 menunjukkan jumlah kakitangan Jurukur Perunding Services Sdn Bhd.

2.4.1 Jabatan Korporat

Berbandukan Jadual 2.1, jabatan ini merangkumi pentadbiran cawangan-cawangan dan Seksyen Korporat & Kewangan yang diketuai oleh Naib Presiden Kanan. Setiap seksyen di bawah jabatan ini dikendalikan oleh pengurus dan juga pengurus sumber manusia.

¹ <http://jpsurveys.net/index.html>

2.4.2 Jabatan Pembangunan Infrastruktur

Jabatan ini merangkumi seksyen Pengurusan Data Spatial, Seksyen Infrastruktur (Jalanraya & Landasan), Seksyen Pengimejan dan Seksyen Hidrografi (Pantai, Sungai & Perairan Pendalaman). Jabatan ini dikendalikan oleh Naib Presiden Kanan yang berkelayakan dalam bidang pengukuran tanah, udara dan juga hidrografi. Setiap seksyen di bawah jabatan ini dikendalikan oleh seorang pengurus projek.

Di bawah Bahagian Perkhidmatan Infrastruktur iaitu Seksyen Infrastruktur (Jalanraya & Landasan) terdapat 25 orang graduan juru ukur. Permasalahan dalam pusing ganti pekerja terjadi dalam seksyen ini di mana kebanyakan juru ukur yang baru dilantik tidak sampai sebulan telah meletakkan jawatan.

Jadual 2.1: Perjawatan di Jurukur Perunding Services Sdn Bhd

Bil	Jabatan	Seksyen	Kakitangan		Jumlah Kakitangan
			Pengurusan	Sokongan	
1	Korporat	Penang	1	18	19
		Melaka	1	13	14
		Korporat & Kewangan	1	16	17
2	Pembangunan	Data Spatial	1	5	6
	Infrastruktur	Infrastruktur (J&L)	2	35	37
		Pengimejan	1	5	6
		Hydro	1	18	19
3	Pembangunan	Kejuruteraan & UUD	4	32	36
	Hartanah	Kadaster	2	5	7
		JUMLAH	15	152	161

(Sumber: Seksyen Korporat & Kewangan)

2.4.3 Jabatan Pembangunan Hartanah

Jabatan ini merangkumi Seksyen Kejuruteraan & Utiliti, Seksyen Kadaster dan Seksyen Pembangunan Projek. Jabatan ini dikendalikan juga oleh Naib Presiden Kanan yang berkeelayakan dan mempunyai lesen ukur tanah bertauliah dari PEJUTA. Sama seperti dua jabatan yang disebut di atas, seksyen di bawah jabatan ini dikendalikan juga oleh pengurus ataupun pengurus projek.

2.5 Prestasi Organisasi

2.5.1 Kedudukan Kewangan Organisasi

Syarikat ini adalah syarikat swasta yang telah diperbadankan dan bermastautin di Malaysia. Penyata kewangan syarikat ini telah disediakan mengikut piawaian perakaunan yang diluluskan mengikut Piawaian Laporan Entiti swasta di Malaysia dan peruntukan Akta Syarikat, 1965. Penyata kewangan syarikat ini dibentangkan dalam Ringgit Malaysia.

Struktur Ekuiti

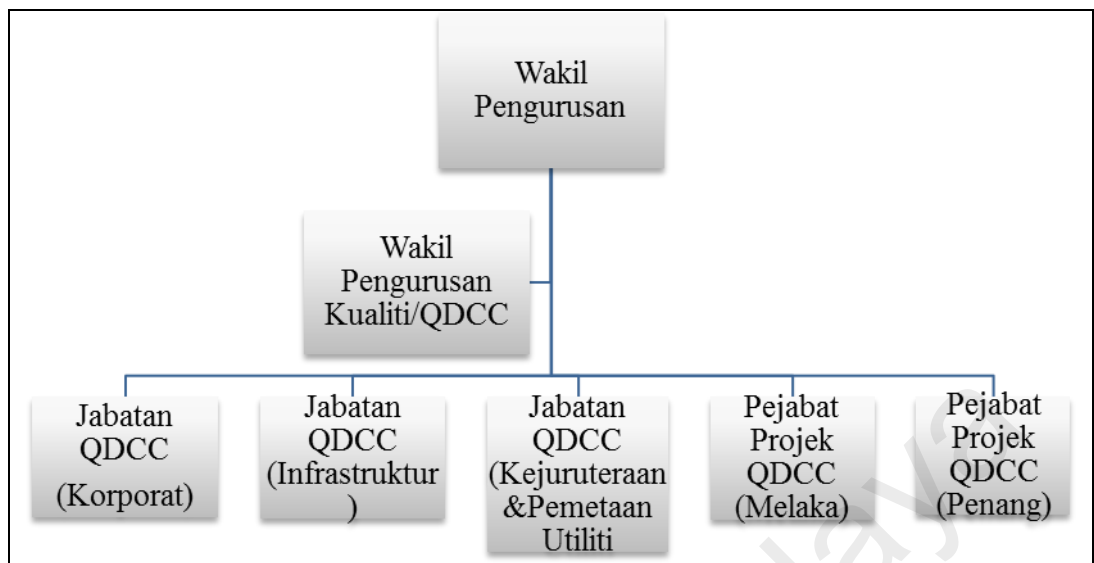
- a) Modal Dibenarkan: RM2,000,000.00
- b) Modal Berbayar: RM620,928.00
- c) Pemegang Saham:

Nik Afinde b. Nik Yaakub	–	53.7%
Dr Khoo Boo Khean	–	37.6%
Lee Hock Chenk	–	5.8%
Foo Say Joon	–	2.9%

2.5.2 Pelaksanaan Program Kualiti

Jurukur Perunding Services Sdn Bhd dianugerahkan pensijilan ISO9001:2008 sejak 2002 oleh SIRIM Sdn Bhd. Rajah 2.3 di bawah, menunjukkan struktur carta Unit Pengurusan Kualiti di Jurukur Perunding Services Sdn Bhd.

Rajah 2.3: Carta Unit Pengurusan Kualiti



Sumber: http://jpsurveys.net/iso_docs/QualityManual.html

2.5.3 Pengiktirafan

Jurukur Perunding Services Sdn Bhd telah diiktiraf oleh SIRIM Sdn Bhd bermula dari tahun 2002.

2.5.4 Anugerah yang telah diterima oleh organisasi

Kepelbagaian perkhidmatan yang ditawarkan di Jurukur Perunding Services Sdn Bhd ini bukan sahaja menambahkan keuntungan syarikat, malah turut mendapat pelbagai anugerah. Antara anugerah-anugerah yang diperolehi oleh syarikat ini adalah seperti di bawah:

- a) Space Imaging Global Reseller of the Year 2001
- b) Space Imaging Authorized Reseller Award 2002
(Top Reseller Asia Pasific Region)
- c) Top VHR Data Sales (SPOT ASIA) 2010

Rajah 2.4 menunjukkan anugerah-anugerah yang diperolehi oleh Jurukur Perunding Services Sdn Bhd dari tahun 2001 hingga 2010.



Rajah 2.4: Anugerah-anugerah Yang Diperolehi

2.6 Faedah dan Ganjaran

Selain pembayaran gaji, pemberian faedah turut mempengaruhi keupayaan di Jurukur Perunding Services Sdn Bhd menarik tenaga kerja yang diperlukan. Gaji sahaja tidak mencukupi untuk memikat dan mengikat para pekerja kerana pekerja masa kini mengharapkan lebih daripada itu sebagai balasan terhadap perkhidmatan mereka. Faedah-faedah tersebut adalah seperti berikut:

a) Cuti Tahunan

Setiap pekerja di Jurukur Perunding Services Sdn Bhd diberikan cuti tahunan. Sungguhpun begitu, jangka masa cuti tahunan tidaklah tetap (ia berubah mengikut jangka masa perkhidmatan seseorang pekerja berkhidmat dengan majikan)

b) Cuti sakit

Cuti sakit diberikan kepada pekerja dengan kelulusan doktor panel yang dilantik.

c) Insurans Berkelompok

Di Jurukur Perunding Services Sdn Bhd, majikan melindungi pekerjaanya dengan menyediakan insurans nyawa atau insurans kemalangan kumpulan untuk mereka. Oleh kerana insurans ini merupakan insurans kumpulan, maka premium yang dibayar kurang daripada premium yang perlu dibayar jika rancangan insurans perseorangan diambil. Lazimnya, pekerja yang diliputi oleh insurans kumpulan tidak perlu menjalani pemeriksaan doktor sebelum dinsuranskan.



d) Faedah Perubatan

Jurukur Perunding Services Sdn Bhd memberikan faedah perubatan kepada pekerja. Perkhidmatan perubatan ini boleh diberikan oleh pegawai perubatan atau doktor organisasi sendiri atau doktor-doktor panel yang ditetapkan oleh organisasi. Selalunya majikan akan menanggung belanja rawatan.

BAHAGIAN 3

TINJAUAN TEORI DAN PENEMUAN LEPAS

3.1 Takrifan

Menurut Ferris, Rowland dan Buckley (1990), pusing ganti pekerja adalah satu aktiviti yang terjadi apabila seseorang pekerja meninggalkan kerja yang sedang dijalankannya dan seterusnya meninggalkan organisasinya. Selain itu, pusing ganti pekerja merupakan satu isu yang menjadi fokus di dalam mengukur tahap tempoh seseorang pekerja di dalam sesebuah organisasi (Ivancevich dan Matteson, 1993).

Pusing ganti pekerja merujuk kepada perpindahan pekerja dari satu organisasi ke organisasi lain. Seseorang pekerja meninggalkan organisasi disebabkan oleh ketidakpuasan hati seperti pembayaran gaji yang tidak setimpal dengan kerja yang dilakukan dan seterusnya mencari peluang yang lain. (Ivancevich dan Matteson, 1993).

Definisi pusing ganti dalam kajian ini adalah merujuk kepada tekanan atau kesan kepada pekerja serta keinginan pekerja untuk meninggalkan organisasi secara sukarela untuk mencari pekerjaan lain di organisasi yang lain dengan cari meletakkan jawatannya.

Sesebuah organisasi yang menghadapi keadaan pemberhentian pekerja dan pengambilan pekerja baru ini dikatakan mengalami pusing ganti pekerja. Ini bersesuaian dengan definisi pusing ganti pekerja yang dicadangkan oleh Price (1995) di mana beliau mengatakan bahawa pusing ganti pekerja merupakan proses sosial yang berupa pergerakan merentasi sempadan keahlian sesebuah organisasi. Senario pusing ganti pekerja merupakan satu proses penting dan ia sering berlaku dalam sesebuah organisasi (Price, 1995).

3.2 Ulasan Teori

Terdapat lima teori yang dapat dikaitkan dengan isu pusing ganti pekerja. Penyelidik menggunakan Teori Kepuasan, Teori Motivasi, Teori Komunikasi Kepengurusan, Teori Jangkaan Vroom dan Model Proses Pusing Ganti Pekerja Mobley

3.2.1 Teori Kepuasan

a. Teori Keadilan Adam (Equiti)

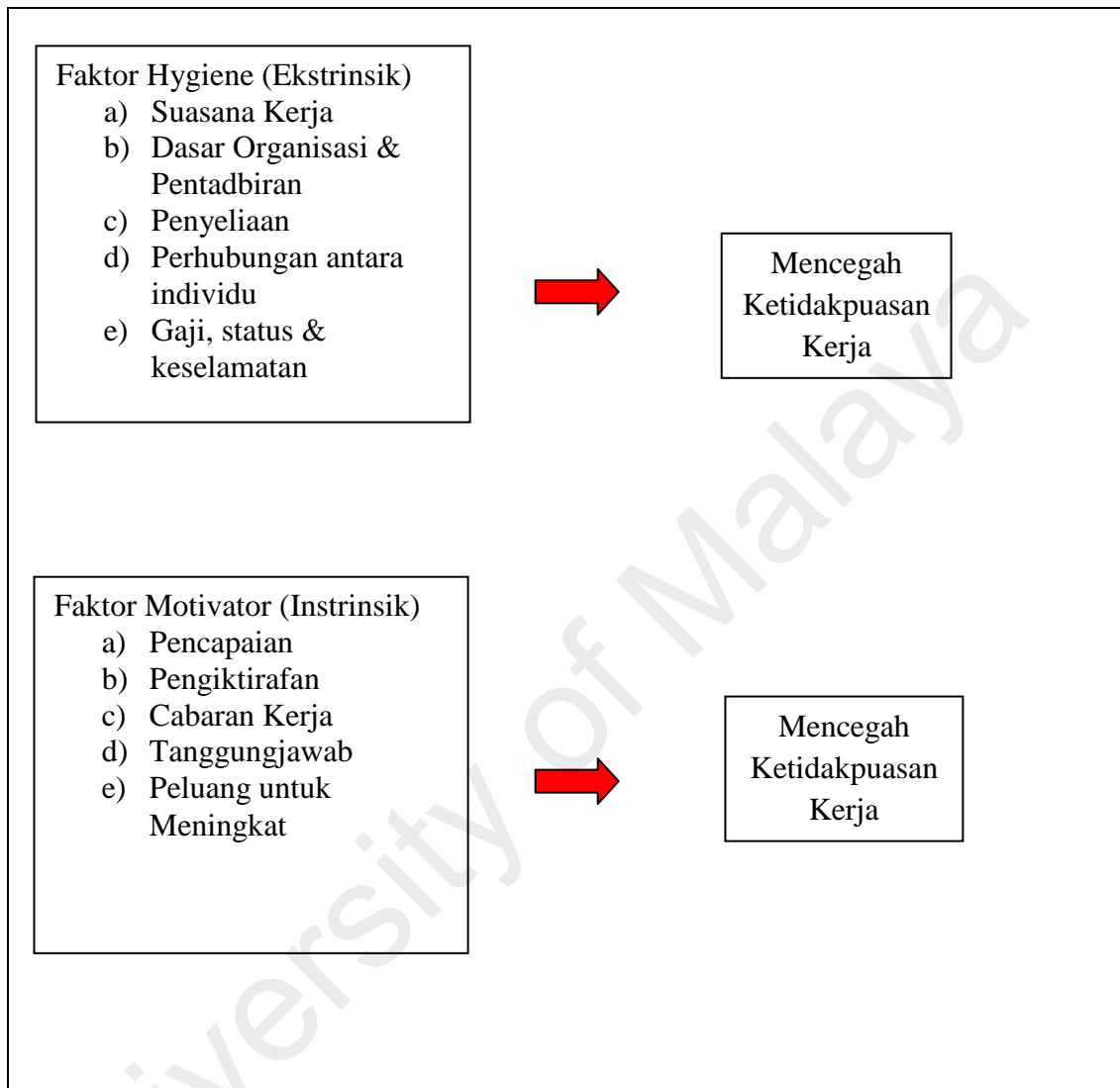
Teori ini dibangunkan oleh Adam Smith (1965) yang mengatakan seseorang individu itu akan membandingkan input yang ada padanya seperti kelayakan, pengalaman dan kedudukannya dengan hasil yang diterima. Input dan hasil ini akan dibandingkan dengan orang lain yang mempunyai kedudukan yang sama dengannya. Jika ianya mempunyai kedudukan dan input yang sama tetapi tidak mendapat hasil yang sama maka ketidakpuasan dan ketidakadilan akan wujud. Hasil dapatan merujuk kepada ganjaran seperti gaji, pangkat, status dan sebagainya.

b. Teori Dua Faktor Herzberg

Menurut Teori Frederick Herzberg (1956), beliau mendefinisikan dua faktor tersebut sebagai kepuasan (motivator) dan ketidakpuasan (hygiene). Kehadiran faktor kepuasan (motivator) akan memberi seseorang pekerja kepuasan kerja dan jika tiada faktor tersebut tiada memberi kesan kepada ketidakpuasan kerja. Sebaliknya ketiadaan faktor ketidakpuasan (hygiene) pula akan menyebabkan ketidakpuasan tetapi kewujudan faktor tersebut pula tidak mempengaruhi tahap kepuasan kerja.

Faktor motivator merupakan faktor pendorong atau faktor instrinsi kepada pekerjaan iaitu berkaitan secara langsung dengan kerja yang dilakukan. Faktor hygiene pula merupakan faktor ekstrinsik kepada pekerjaan iaitu berdasarkan suasana kerja, penyeliaan, perhubungan antara individu dan lain-lain. Faktor ini merupakan penggerak terhadap keadaan yang tidak puas ke satu tingkat maksimum yang boleh

ditakrifkan sebagai tingkat ketidakpuasan dan tingkat kepuasan. Teori Dua Faktor Herzberg ditunjukkan dalam Rajah 3.1.



Rajah 3.1: Teori Tindakan Dua Faktor Herzberg²

3.2.2 Teori Komunikasi Kepengurusan

Teori Komunikasi Kepengurusan adalah proses yang melibatkan pertukaran idea, maklumat, perasaan, sikap dan tanggapan antara pengurus dengan pekerja. Pengurus mempunyai impak dalam budaya organisasi dan bertindak sebagai seorang yang penting serta utama dalam organisasi, ini dapat menggalakkan komunikasi secara

² Greenberg, Jerald and Baron, Robert A, 1993, Behavior in Organizations: Understanding and Managing The Human Side of Work. Pp.167

efektif. Hal yang sedemikian dapat membuat sesebuah organisasi lebih cemerlang dan berjaya melalui persefahaman dalam membentuk komunikasi dalam suasana organisasi yang harmoni (Saodah, Narimah & Mohd Yusof, 2005).

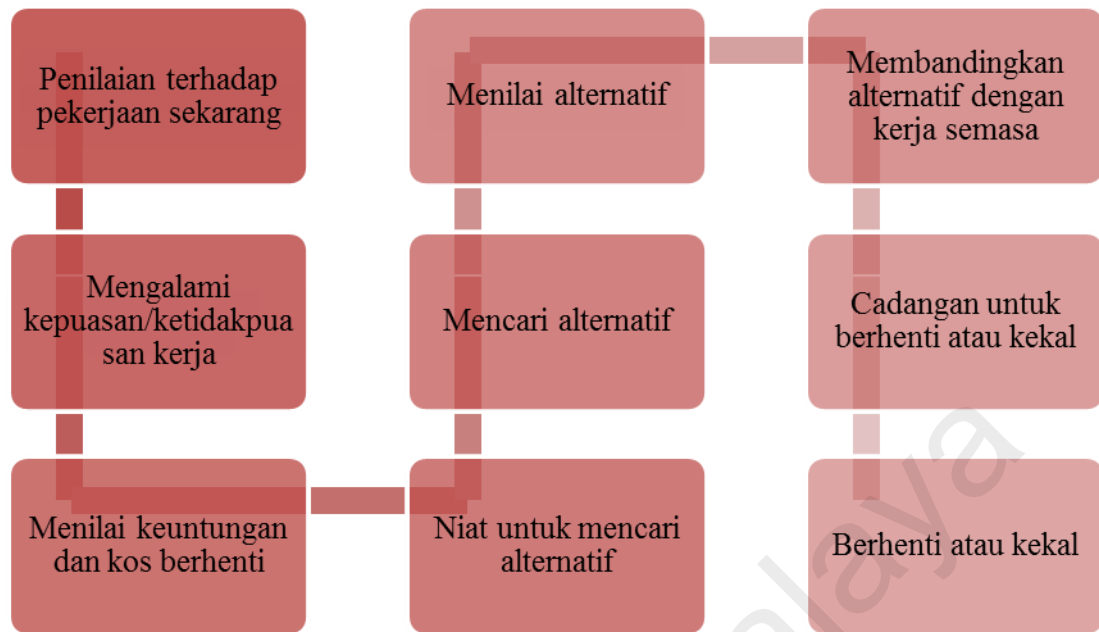
3.2.3 Teori Jangkaan Vroom

Teori ini diperkenalkan oleh Vroom (1964), mengikut Vroom setiap individu memerlukan motivasi dan ada ketikanya mereka akan memuji diri sendiri di atas kejayaan sesuatu kerja yang dilaksanakan dan meletakkan kesalahan kepada faktor persekitaran atau alasan yang lain. Sehubungan itu, Vroom telah mengemukakan Teori Jangkaan yang membuktikan bahawa tenaga yang memotivasikan individu melakukan sesuatu tindakan adalah faktor kepada jangkaan bahawa tingkahlakunya akan menghasilkan sesuatu dan ganjaran sampingan hasil daripada tingkah laku tersebut.

Kajian ke atas teori ini juga mendapati bahawa individu akan melaksanakan tugas dengan sempurna apabila terdapatnya hubungan yang signifikan antara usaha dan prestasi. Bagi mereka yang menghargai ganjaran yang diterima akan melaksanakan tugas dengan berkesan berbanding dengan mereka yang tidak menghargai ganjaran yang diterima. Pekerja yang menggemblengkan tenaga dengan optimum dan memperolehi ganjaran yang setimpal akan merasa kepuasannya.

3.2.4 Model Proses Pusing Ganti Pekerja Mobley

Berdasarkan kepada model yang dibangunkan oleh Mobley (1977), kepuasan bekerja memainkan peranan sama ada akan wujud pusing ganti atau tidak. Pekerja yang berpuas hati dengan kerjanya tidak akan meletakkan jawatan tetapi tidak bagi yang kurang berpuas hati. Rajah 3.4 menerangkan lebih lanjut Model Mobley's. Melalui kepuasan bekerja, pekerja akan memikirkan sama ada menamatkan perkhidmatan atau sebaliknya.



Rajah 3.2: Model Proses Pusing Ganti Pekerja Mobley³

3.3 Penemuan Kajian Lepas

Terdapat beberapa kajian dari pengkaji terdahulu berkaitan pusing ganti, faktor dan kesannya dalam organisasi. Kesemua perkara-perkara ini dikaji untuk melihat sejauh mana ia mempengaruhi tingkah laku individu dalam organisasi.

Menurut Mowday (1979) hubungan akrab antara pekerja dan majikan boleh menanamkan perasan kekal dan setia bersama-sama dalam organisasi. Ini dapat mengelakkan berlakunya pusing ganti pekerja.

Elton Mayo (1949) telah menyifatkan bahawa pekerja akan merasa bosan sekiranya melakukan kerja yang berulang-ulang, tidak dimotivasikan dan mengakibatkan pengurangan kerja. Mayo berpendapat aspek sosial diutamakan dalam menarik minat pekerja bekerja. Perhubungan dan komunikasi antara pekerja amat penting dan digalakkan bagi meningkatkan produktiviti.

³ Sumber daripada Jeniffer George, Understanding and Managing Organization Behavior(2012) keluaran Pearson edisi keenam, individuals in organization ms 112.

Pekerja akan terlibat dalam pusing ganti pekerja sekiranya emosi mereka dalam pekerjaan terganggu. Dari kajian Kamsiah (2003) menyebut komitmen terhadap organisasi merujuk kepada individu yang mempunyai kepercayaan yang kuat terhadap matlamat dan nilai organisasi. Ini disokong oleh kajian Muntaz (2008) berpendapat selain dari komunikasi, bebanan kerja malah komitmen terhadap organisasi adalah punca ke arah pusing ganti.

Kajian Syed Putra (2000) menyebut faktor pusing ganti merangkumi demografi dan personal, jumlah masa bekerja, keadaan tempat bekerja, psikologi dan sosial, kemahiran serta gangguan seks. Ini mewujudkan tekanan mental dan fizikal kepada pekerja. Malah dalam kajian Shazarina (2011) berpendapat selain faktor tekanan, komunikasi, persekitaran, kekurangan tenaga kerja dengan bebanan kerja yang tinggi merupakan punca utama pusing ganti. Kegagalan pekerja mengawal setiap tekanan akan memberi impak yang buruk kepada imej organisasi.

3.4 Rumusan

Merujuk kepada teori yang telah dibincang dalam 3.2 dan 3.3, dapat kita rumuskan bahawa setiap teori iaitu Teori Keadilan Adam (Equity), Teori Jangkaan Vroom dan Model Proses Pusing Ganti Pekerja Mobley ada membincangkan tentang perihai ketidakpuasan dan kepuasan pekerja. Kepuasan pekerja dapat dicapai sekiranya mereka dilayan dengan adil dan saksama manakala ketidakpuasan akan terjadi sekiranya berlaku sebaliknya.

Masalah pengurusan tertinggi turut dapat dilihat dalam Teori Komunikasi Kepengurusan iaitu berkaitan dengan komunikasi antara pengurus dan pekerja. Pengurus merupakan orang yang penting dalam menggerakkan dan menggalakkan komunikasi yang sihat di kalangan pekerja.

BAHAGIAN 4

KAEDAH KAJIAN

4.1 Takrif Kaedah Kajian

Kaedah kajian merupakan suatu usaha yang dilakukan sama ada secara individu atau berkumpulan bagi menyelesaikan sesuatu permasalahan yang ingin dikaji. Adalah tidak mudah untuk memberikan suatu definisi tentang kaedah kajian. Ia bukanlah sekadar melakukan tinjauan literatur sahaja atau penyiasatan terhadap sesuatu perkara. Walaubagaimanapun, kaedah kajian boleh dikatakan sebagai suatu percubaan untuk menjawab persoalan ke arah menghasilkan ilmu dengan menggunakan pendekatan yang saintifik.

Oxford Compact English Dictionary mendefinisikan kajian sebagai “*The systematic investigation into and study of materials, and sources, in order to establish facts and reach new conclusions*” (ODEC, 1996). Graziano dan Raulin (1996) mendefinisikan kajian dengan lebih ringkas sebagai suatu pencarian yang sistematik terhadap maklumat serta suatu proses penyelidikan.

Brew (2001) telah menyenaraikan beberapa definisi yang dirasakan bertepatan dengan maksud kajian itu sendiri iaitu:

- a) Kajian merupakan pencarian sesuatu dan menyebarkannya kepada umum.
- b) Kajian melengkapkan cara penghasilan, pengujian dan pengesahan ilmu.
- c) Kajian merupakan suatu proses sistematik kajian, kepentingan umumnya yang mana menyumbang kepada himpunan ilmu yang membentuk serta memandu bidang akademik.
- d) Kajian adalah mengenai ilmu lanjutan dan pemahaman.

Menurut Izham Ibrahim (2004), kajian merupakan sebarang aktiviti yang dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan seseorang. Kajian dilaksanakan untuk mengembangkan ilmu, menguji teori atau mendapatkan maklumat baru tentang sesuatu topik.

Pendirian saya dalam kajian ini adalah tertumpu kepada apa yang telah diperkatakan oleh Graziano dan Raulin (1996) mendefinisikan kajian dengan lebih ringkas sebagai suatu pencarian yang sistematik terhadap maklumat serta suatu proses penyelidikan. Brew (2001) telah menyenaraikan beberapa definisi yang dirasakan bertepatan dengan maksud kajian itu sendiri dan Izham Ibrahim (2004) menyatakan kajian merupakan sebarang aktiviti yang dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan seseorang

4.2 Jenis Kajian

Secara umum kaedah utama kajian untuk mendapatkan data terbahagi kepada dua iaitu dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan pendekatan kuantitatif. Terdapat perbezaan antara pendekatan kualitatif dan pendekatan kuantitatif.

4.2.1 Pendekatan Kualitatif

Mengikut Stake (1995), kajian kualitatif adalah satu proses inkuiri interpretatif untuk memahami isu atau masalah sosial dengan menonjolkan keunikan kritikal persekitaran kajian. Ini dibuat melalui pembinaan gambaran secara kompleks dan holistik dengan melaporkan pandangan responden. Kajian dibuat berlatarkan keadaan yang natural.

Mengikut Lexy (2007) pula, pendekatan kualitatif ialah prosedur penyelidikan yang menghasilkan data gambaran yang boleh diamati. Ia adalah kajian yang menggunakan maklumat/data yang bersifat kualitatif. Data kualitatif diperoleh dengan cara pemerhatian, kajian kes, temubual atau apa-apa cara untuk mendapatkan data yang lengkap. Saiz sampel bagi pendekatan ini lebih kecil berbanding dengan pendekatan kuantitatif.

Proses pengumpulan data berdasarkan Cresswell (1998) iaitu mengenalpasti tapak atau individu, mendapatkan akses dan membina rekod, persampelan bertujuan, mengumpul data, merekod maklumat, menyelesaikan isu-isu lapangan dan menyimpan data. Skop kajiannya pula meliputi bilangan responden yang kecil.

Jenis-jenis pendekatan kualitatif:

a) Kaedah Pemerhatian

Kaedah pemerhatian terbahagi kepada dua iaitu pemerhatian secara terus dan pemerhatian tidak turut serta. Pemerhatian tidak turut serta biasa digunakan dalam kajian kualitatif iaitu pemerhati tidak terlibat secara langsung dalam situasi yang diperhatikan (Gay & Airasian, 2000). Pengkaji harus menentukan bentuk kutipan data yang sesuai digunakan untuk menjawab persoalan kajian.

Kaedah pemerhatian secara terus pula melibatkan pemerhatian secara langsung seperti pengiraan jumlah pekerja di sesebuah organisasi. Pengkaji biasanya melibatkan diri dengan pekerja-pekerja yang hendak dikajinya untuk memahami dengan jelas sesuatu isu yang berkaitan dengan pekerja tersebut.

b) Kajian kes

Kajian kes terbahagi kepada tiga jenis iaitu kajian kes penerokaan, kajian kes deskriptif (contoh: Street Corner Society oleh Whyte, 1973) dan kajian kes penerangan (contoh: Essence of Decision: Explaining the Cuban Missile oleh Allison, 1971). Salah satu daripada jenis tersebut boleh digunakan berdasarkan kesesuaiannya dengan tujuan kajian.

Proses pelaksanaan kajian kes melibatkan langkah-langkah sistematik yang khusus. Setiap langkah perlu diikuti dengan teliti bagi membolehkan suatu kajian mendalam dilakukan. Hal ini perlu kerana kajian kes melibatkan suatu lingkungan atau konteks khusus yang biasanya terbatas. Tanpa pelaksanaan yang teliti dan sistematik peluang untuk mendapat data yang secukupnya mungkin tidak dicapai.

Pertama, data tentang latar belakang konteks kes perlu diperoleh sepenuhnya seperti bentuk kes, latar belakang sejarah, konteks fizikal, konteks sosial, ekonomi dan politik, lain-lain yang berkaitan dan pemberi maklumat tentang kes kajian (Stake, 1994). Kedua, data yang dikumpulkan perlu dianalisis dan diinterpretasi. Proses ini membolehkan data diurus dan dikelompok-kelompokkan untuk menunjukkan pola atau tema tertentu. Ketiga, daripada data yang dikelompokkan itu, rumusan kajian dibina. Akhir sekali, keseluruhan laporan kajian ditulis mengikut suatu format yang sesuai.

c) Kaedah Temu bual

Sesuatu maklumat boleh diperolehi dengan menggunakan kaedah temubual secara terus dengan pihak yang telah dipilih. Berdasarkan kaedah tersebut, kita dapat memperolehi maklumat berkaitan latarbelakang, ciri-ciri serta maklumat-maklumat lain yang diperlukan. Kaedah ini dijalankan bagi individu yang tidak mempunyai masa atau kurang faham untuk menjawab soalan-soalan yang dikemukakan dalam borang soal selidik. Temubual bersemuka berkemungkinan adalah kaedah pengumpulan data yang lebih mahal kerana ia mengambil masa yang lama serta dapat meluangkan masa untuk beramah mesra dengan responden. Temubual berstruktur adalah kaedah yang terbaik bagi soalan terbuka dan mendapatkan maklumat responden secara terperinci.

4.2.2 Pendekatan Kuantitatif

Pendekatan kuantitatif adalah kajian yang menekankan kepada fenomena-fenomena objektif dan dikawal melalui pengumpulan dan analisis data (Nana, 2005; Chua, 2006; Fraenkel, 2007). Penggunaan ujian statistik terhadap sesuatu kajian adalah sebagai usaha untuk menerangkan, menjelaskan atau mencari perhubungan antara pembolehubah dalam suatu kajian.

Menurut Creswell (2008)⁴, kajian kuantitatif adalah jenis penyelidikan pendidikan di mana pengkaji memutuskan apa yang hendak dikaji, bertanya soalan yang khusus, mengecilkan skop soalan, mengumpul data yang boleh dikuantitatifkan daripada responden, menganalisis nombor-nombor tersebut menggunakan statistik dan menjalankan inkuiri dalam bentuk yang objektif.

Pendekatan kuantitatif melibatkan angka-angka, data-data numerikal atau statistik. Statistik melibatkan pengiraan-pengiraan seperti peratusan, sisihan piawai, varian dan sebagainya. Pendekatan ini mengutamakan 'kuantiti' dan dikatakan lebih berstruktur, makna yang jelas, mempunyai penjadualan yang jelas dan menumpukan kepada hasil. Dari segi skop kajian ia boleh melibatkan responden yang besar.

Dalam kajian ini, untuk memberikan penerangan dan penjelasan tentang persepsi pekerja terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi, kekerapan, peratus dan min daripada skor yang diperolehi digunakan melalui soal selidik yang diserahkan kepada sampel kajian.

Jenis-jenis pendekatan kuantitatif:

a) Kajian Tinjauan

Kajian tinjauan adalah untuk mengumpul maklumat dengan bertanya satu set soalan kepada satu sampel individu yang dipilih dari satu populasi yang hendak dikaji. Satu kaedah yang popular untuk mendapatkan data dan maklumat di kalangan pengkaji sains sosial (Sharifah Zaleha, 2001). Pengkaji memperolehi data dan maklumat dengan cara membentuk soal selidik tertentu yang menepati ciri-ciri piawai serta menyerahkan sampel kepada responden. Sampel responden ditentukan secara rawak atau ditentukan secara nisbah/purata.

⁴ Sumber : Educational Research – Planning, Conducting and Evaluating Quantitative and Qualitative Research, John W. Creswell (3rd Edition, 2008)

Terdapat sekurang-kurangnya tiga cara untuk mendapatkan maklumat iaitu menggunakan kaedah menghantar borang soal selidik secara langsung atau pos, bantuan elektronik, temubual langsung, temubual melalui telefon dan lain-lain untuk mengumpul data. Ia digunakan untuk mendapatkan satu penjelasan yang tepat.

b) Persampelan

Kaedah Persampelan merupakan pengambilan sebahagian pecahan dari suatu populasi sebagai mewakili populasi (Kerlinger, 1973). Sampel dalam kaedah persampelan merupakan satu subset populasi dan haruslah mengikut beberapa kriteria dan juga berkaitan dengan isu sama ada secara langsung atau tidak langsung.

Terdapat beberapa kaedah persampelan, antaranya adalah persampelan berkebarangkalian dan persampelan tidak berkebarangkalian. Persampelan berkebarangkalian dibahagiakan kepada sampel rawak mudah, sampel sistematik dan sampel berkelompok. Persampelan tidak berkebarangkalian terdiri daripada sampel kuota dan sampel pertimbangan.

c) Kaedah Eksperimen

Dalam kaedah ini, subjek yang akan dikaji secara rawak ditetapkan sebagai satu uji kaji. Kelompok uji kaji itu menerima 'rawatan' dan keputusan yang diperolehi dibandingkan dengan kumpulan kawalan yang tidak mendapat rawatan.

Dalam dunia sebenar, seringkali kemungkinan besar pengkaji tidak menjalankan penyelidikan uji kaji yang sebenar kerana kesukaran untuk mencari kumpulan kawalan yang mudah dipadankan dengan syarat-syarat kunci pembolehubah seperti umur, jantina, pendapatan, gred kerja dan sebagainya.

Sebaliknya pengkaji lebih gemar menggunakan rekabentuk separa-eksperimen, contohnya terpaksa mengesan kewujudan kumpulan-kumpulan daripada mengesan lukisan pada sampel-sampel yang rawak.

4.3 Sumber Data

4.3.1 Data Primer

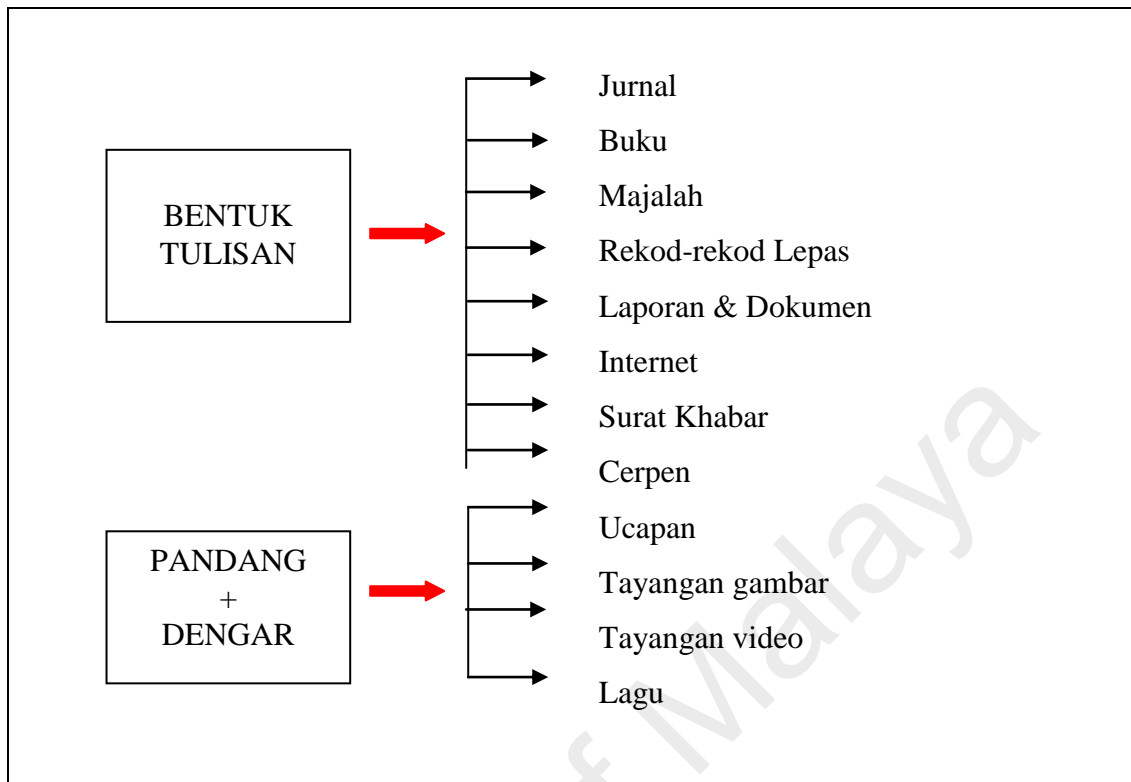
Menurut Rohana Yusof (2004), data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama, tidak tersedia dalam bentuk fail. Data asal yang dikumpul secara khususnya untuk menjawab persoalan kajian. (Sabitha Marican, 2005) iaitu data yang dikumpul sendiri oleh pengkaji untuk menguji hipotesis dalam kajiannya.

Sumber-sumber maklumat selalunya dikumpul melalui eksperimen atau kajian lapangan, sebagai contoh melalui soal selidik, pemerhatian dan temubual. Boleh dikumpulkan dari individu, kumpulan fokus ataupun panel pakar.

4.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pengkaji lain (Sabitha Marican, 2005). Pada awalnya, data tersebut dikumpul untuk tujuan lain tetapi ianya sesuai digunakan untuk menjawab persoalan kajian yang dijalankan oleh pengkaji masa kini. Maklumat atau bahan terbitan yang dikumpul oleh individu atau pengkaji lain, bukannya pengkaji yang sedang melakukan kajian tersebut sekarang. Contoh data sekunder yang boleh dilihat ialah dokumen awam, arkib, dokumen pentadbiran, laporan formal dan lain-lain. Rajah 4.1 menunjukkan contoh-contoh sumber data sekunder.

Rajah 4.1: Sumber Data Sekunder



Sumber: Sabitha Marican (2005)

4.4 Kaedah Yang Digunakan dalam Kajian Ini

Kajian ini menggunakan sumber primer dan sekunder bagi mendapatkan data yang diperlukan.

4.4.1 Data primer

Borang soal selidik telah diedarkan kepada 60 responden yang bekerja di Jurukur Perunding Services Sdn Bhd dengan mensasarkan pekerja kumpulan bukan eksekutif iaitu kumpulan sokongan seperti pelukis pelan, pembantu juru ukur dan kerani pentadbiran (Lampiran A). Responden diberi masa tiga hari untuk menjawab soalan-soalan tersebut. Sebanyak 60 borang soal selidik telah berjaya dikumpul semula oleh pengkaji dalam masa yang singkat.

Pengkaji juga berjaya menghubungi lima orang responden yang telah meletakkan jawatan untuk sesi temu bual (Lampiran B). Mereka berjaya dihubungi melalui aplikasi Watsapps dan Facebook serta memberi kerjasama yang sepenuhnya. Ini bertujuan untuk menilai, mendengar pendapat dan alasan responden mengenai perletakkan jawatan mereka.

4.4.2 Data sekunder

Data sekunder diperolehi daripada Jabatan Sumber Manusia syarikat iaitu Monthly Manpower Report. Data ini juga adalah data yang sedia ada dan relevan iaitu rekod dan laporan syarikat. Daripada maklumat ini pengkaji dapat maklumat mengenai jumlah kemasukan pekerja dan jumlah pekerja yang telah meletakkan jawatan.

4.4.3 Instrumen Kajian

Instrumen kajian yang akan digunakan di dalam kajian ini ialah satu set borang soal selidik yang mengandungi lima bahagian. Borang soal selidik tersebut diisi sendiri oleh responden tanpa pengawasan pengkaji dalam masa tiga hari. Struktur soal selidik dan cara pengiraan adalah seperti berikut:-

- i. Peratusan bagi item yang dikehendaki

$$\left\{ \begin{array}{l} \frac{\text{Jumlah jawapan responden}}{\text{Jumlah keseluruhan responden}} \times 100 \end{array} \right\}$$

- a) Bahagian A : Maklumat diri

Bahagian ini bertujuan untuk mendapatkan maklumat diri responden iaitu dari segi jantina, umur, bangsa, taraf perkahwinan, taraf pendidikan dan juga tempoh perkhidmatan. Dengan maklumat ini pengkaji dapat memahami dengan lebih mendalam peribadi responden.

b) Bahagian B : Persekitaran organisasi

Bahagian ini mengandungi dua belas soalan yang berkaitan dengan suasana persekitaran organisasi tempat responden bertugas serta kepuasan responden terhadap tugas, kepuasan penyelia dan rakan sekerja. Setiap pernyataan responden akan dijawab dalam kaedah kajian Syed Putra (2000) iaitu,

- 4 = Selalu
- 3 = Kadang-kadang
- 2 = Jarang
- 1 = Tidak Pernah

c) Bahagian C : Gaji dan faedah

Bahagian ini mengandungi lima soalan yang bertujuan untuk mengetahui tahap kepuasan pekerja berkaitan dengan pambahagian gaji dan faedah. Kaedah pengukuran Ya atau Tidak digunakan untuk menilai tahap kepuasan pekerja.

d) Bahagian D : Komitmen dan tekanan kerja

Bahagian ini mengandungi dua belas soalan berkaitan dengan gambaran komitmen pekerja terhadap organisasi dan tekanan kerja semasa di dalam organisasi. Setiap pernyataan responden akan dijawab dalam skor berdasarkan empat skala Likert iaitu,

- 4 = Sangat Setuju
- 3 = Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 1 = Sangat Tidak Setuju

Pada bahagian ini soalan nombor 1 hingga 6 berkaitan dengan komitmen terhadap kerja dan soalan nombor 7 hingga 12 berkaitan dengan tekanan kerja semasa di organisasi.

e) Bahagian E : Kecenderungan pusing ganti

Bahagian ini mengandungi lapan soalan berkaitan keadaan dan masa depan kerjaya responden. Ini bertujuan untuk mengukur dimensi tahap kecenderungan pusing ganti terhadap responden. Setiap pernyataan responden akan dijawab dalam skor berdasarkan empat skala Likert iaitu,

4	=	Sangat Setuju
3	=	Setuju
2	=	Tidak Setuju
1	=	Sangat Tidak Setuju

4.5 Kekangan Kajian

Dalam kajian ini, pengkaji tidak terlepas daripada kekangan atau halangan untuk mendapatkan maklumat sewaktu menjalankan kajian. Antara kekangan kajian atau halangan tersebut adalah pertama, kesukaran untuk menemubual Pengurus Operasi akibat dari kesibukan beliau.

Halangan yang kedua adalah reaksi respon dari pegawai atasan dan pekerja yang kurang senang untuk ditemubual, berkemungkinan mereka merasa takut untuk mengemukakan pendapat berkenaan tugas terutama pekerja senior dan pengurus projek. Kebanyakannya tidak berminat untuk menjawab borang kaji selidik yang diedarkan.

Halangan ketiga pula dapat dilihat apabila berlaku kesukaran untuk mendapatkan responden (pembantu juru ukur) yang bekerja di tapak projek kerana tempoh masa mereka bekerja di luar Kuala Lumpur memakan masa yang agak lama.

Halangan yang terakhir yang dihadapi oleh pengkaji adalah kesukaran untuk bertemu dengan bekas pekerja yang telah meninggalkan syarikat. Pengkaji terpaksa membuat

temujanji terlebih dahulu dengan mereka. Ini adalah kerana mereka telah terikat dengan kerja di tempat baru.

University of Malaya

BAHAGIAN 5

ANALISIS KAJIAN

5.1 Pengenalan

Di bahagian ini pengkaji membentangkan dan menilai dari data yang diperolehi hasil daripada borang soal selidik dan rekod yang diambil dari Jabatan Korporat dan Sumber Manusia Jurukur Perunding Services Sdn Bhd. Seramai 60 orang responden diperolehi daripada borang soal selidik dan lima orang dari temubual telah berjaya digunakan sebagai sampel untuk kajian ini.

5.2 Analisis Data Sekunder

Analisis data sekunder yang digunakan dalam kajian ini diperolehi dari Jabatan Korporat dan Sumber Manusia dalam bentuk rekod dan laporan syarikat. Menerusi analisis dari rekod jabatan (Lampiran C) yang dapat dilihat dalam Jadual 5.1, kadar pusing ganti pekerja paling tinggi berlaku pada tahun 2014.

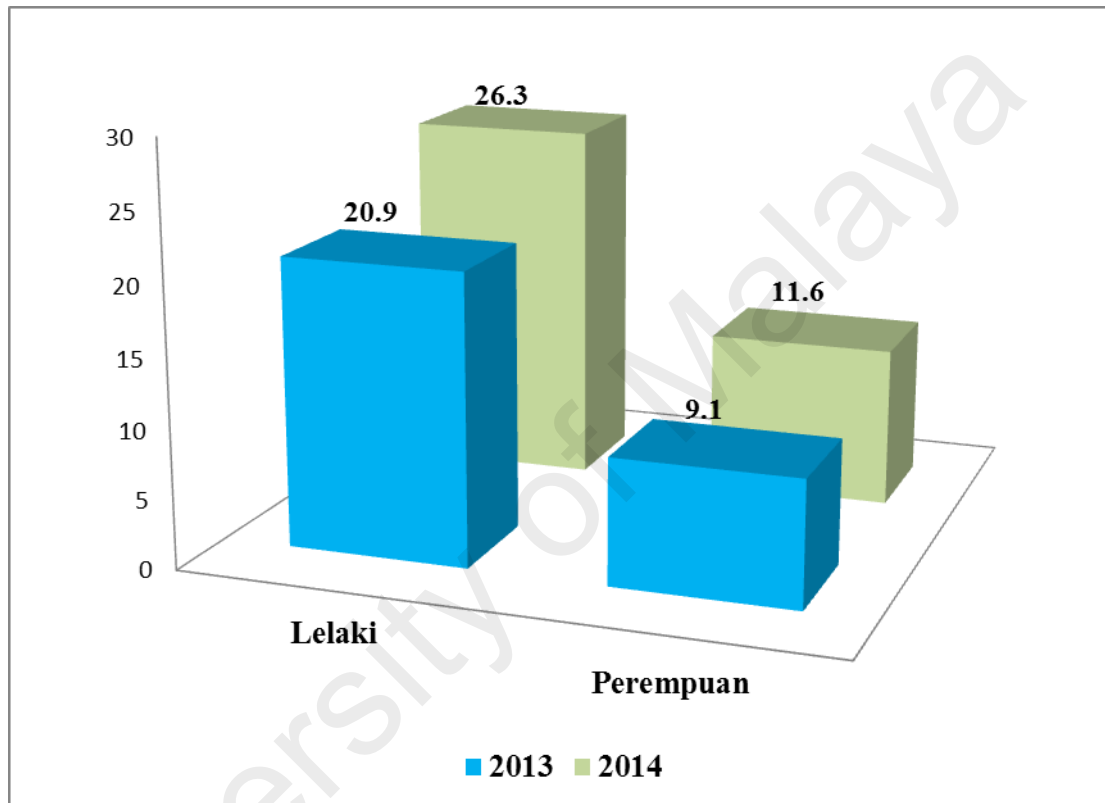
Jadual 5.1: Taburan keseluruhan pekerja (2013 hingga 2014)

Perkara	2013	2014
Bilangan pekerja pada 1 Januari	110	103
Bilangan pekerja di ambil	26	36
Bilangan pekerja yang telah berhenti	33	44
Baki pada akhir 31 Disember	103	95
Kadar Pusing Ganti Pekerja (%)	32.0	37.9

Sumber: Seksyen Korporat dan Kewangan Jurukur Perunding Services Sdn Bhd

Mengikuti Rajah 5.1, pada tahun 2013 bilangan pekerja lelaki lebih ramai berhenti dan meninggalkan organisasi iaitu seramai 20.9 peratus berbanding 9.1 peratus adalah pekerja perempuan (Lampiran D). Pada tahun 2014, seramai 26.3 peratus pekerja lelaki dan 11.6 peratus pekerja perempuan berhenti dan meninggalkan organisasi (Lampiran D).

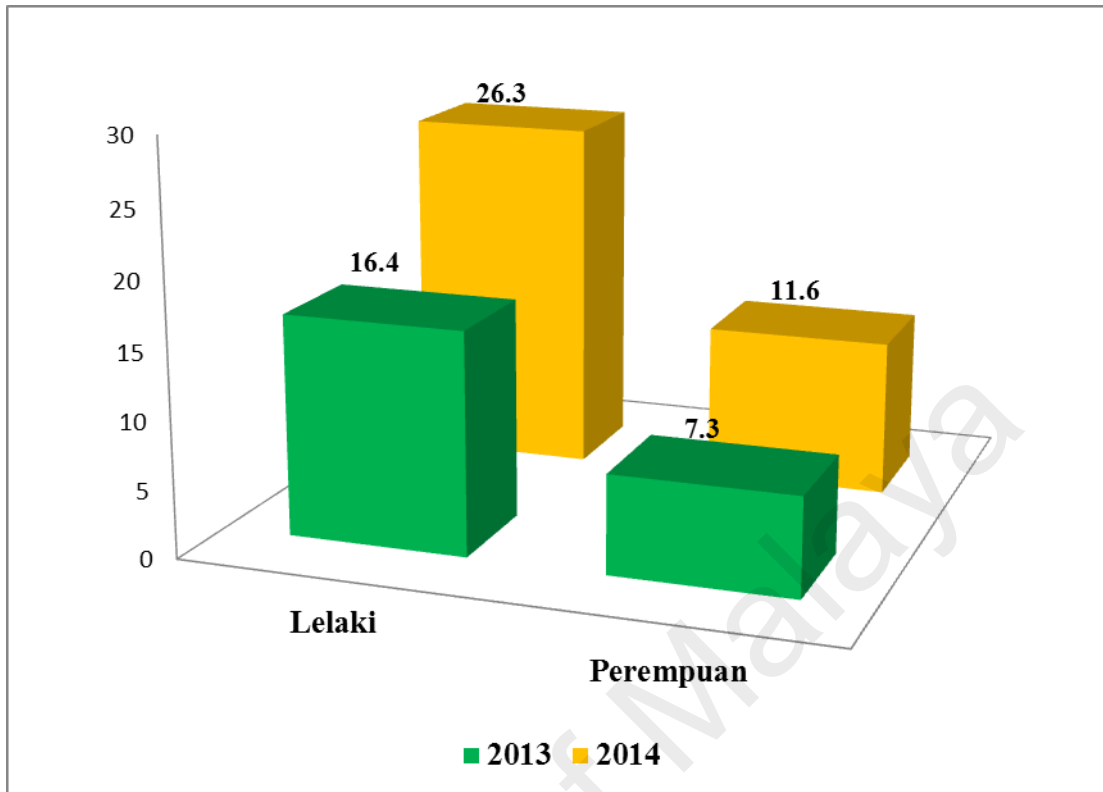
Rajah 5.1: Pekerja yang meninggalkan organisasi dari 2013 hingga 2014 (%)



Sumber: Seksyen Korporat dan Kewangan Jurukur Perunding Services Sdn Bhd

Rajah 5.2 pula menunjukkan pada tahun 2013 pengambilan pekerja lelaki 16.4 dan perempuan adalah seramai 7.3 peratus (Lampiran D). Manakala pada tahun 2014, peratusannya sama dengan peratusan tahun 2013 iaitu seramai 26.3 peratus pekerja lelaki dan 11.6 peratus pekerja perempuan telah melapurkan diri (Lampiran D). Dapat kita lihat jumlah kemasukan pekerja lelaki semakin meningkat pada tahun tersebut.

Rajah 5.2: Pekerja yang Melapurkan diri di organisasi dari 2013 hingga 2014 (%)



Sumber: Seksyen Korporat dan Kewangan Jurukur Perunding Services Sdn Bhd

5.3 Analisis Data Primer

5.3.1 Analisis daripada borang soal selidik

Borang soal selidik telah diedarkan kepada beberapa orang pekerja operasi dalam pejabat dan luar pejabat. Sebanyak 36 orang responden adalah perempuan dan 24 adalah lelaki telah bekerjasama untuk menjawab soalan-soalan yang disediakan.

a. Latar belakang responden

Maklumat peribadi responden perlu untuk mengenali lebih dekat dan memahami latarbelakang responden.

Mengikut Jadual 5.2, 40 peratus responden adalah lelaki dan selebihnya 60 peratus adalah perempuan. Dari segi umur responden pula, majoriti responden

adalah berumur 21 hingga 30 tahun (58.3 peratus). Mereka yang berumur lebih 30 tahun merangkumi 40 peratus.

Maklumbalas yang diterima menunjukkan bahawa responden adalah terdiri daripada berbagai bangsa iaitu 88.3 peratus berbangsa Melayu, Cina seramai 6.7 peratus manakala India adalah sebanyak 3.3 peratus.

Responden yang telah berkahwin adalah sebanyak 66.7 peratus manakala yang selebihnya seramai 33.3 peratus masih bujang lagi. Dari analisis ini, boleh dilihat pekerja bujang lebih cenderung ke arah pusing ganti terutamanya responden lelaki. Hal sedemikian terjadi adalah kerana desakan hidup untuk mencari lebih pengalaman serta kemewahan dan juga tiada tanggungjawab kekeluargaan.

Jadual 5.2: Latar Belakang Responden

Perkara	Bilangan	Peratus
Jantina		
- Lelaki	24	40.0
- Perempuan	36	60.0
Umur		
- 20 ke bawah	0	00.0
- 21 hingga 30	35	58.3
- 31 hingga 40	13	21.7
- 41 hingga 50	12	20.0
Bangsa		
- Melayu	53	88.3
- Cina	4	6.7
- India	2	3.3
- Lain-lain	1	1.7
Taraf Perkahwinan		
- Bujang	20	33.3
- Berkahwin	40	66.7
Taraf Pendidikan		
- Diploma/Ijazah	45	75.0
- STPM	3	5.0
- SPM	12	20.0
Tempoh Perkhidmatan		
- Kurang 1 tahun	3	5.0
- 1 tahun hingga 5 tahun	34	56.7
- 6 tahun hingga 10 tahun	7	11.7
- Lebih 10 tahun	16	26.7
Jumlah	60	100

Bagi taraf pendidikan pula, majoriti responden adalah berpendidikan diploma/ijazah iaitu sebanyak 75 peratus. Hanya 25 peratus pekerja senior yang bekerja lebih dari sepuluh tahun berkelulusan SPM dan STPM.

Tempoh perkhidmatan di organisasi, didapati 5 peratus adalah responden yang berkhidmat dalam tempoh kurang dari satu tahun. Manakala responden yang berkhidmat antara 1 tahun hingga 5 tahun adalah 56.7 peratus. Responden yang berkhidmat enam tahun ke atas pula sebanyak 11.7 peratus dan perkhidmatan melebihi 10 tahun adalah sebanyak 26.7 peratus.

b. Persekitaran Organisasi

Suasana persekitaran tempat kerja, sikap penyelia, sasaran yang ditetapkan dan komunikasi antara pihak pengurusan dengan pekerja merupakan faktor-faktor yang menyebabkan wujudnya pusing ganti pekerja dalam sesebuah organisasi.

Majoriti responden memilih “kadang-kadang” untuk maklumbalas yang telah diberikan kepada mereka iaitu bagi maklumbalas persekitaran organisasi mempengaruhi prestasi kerja sebanyak 41.7 peratus responden, dapat mencapai sasaran tugas setiap hari sebanyak 51.6 peratus responden, menganggap sasaran yang mereka terima membosankan sebanyak 70.0 peratus responden, menyenangi sikap majikan atau penyelia jabatan sebanyak 58.3 peratus responden dan berpuashati dengan semangat kerjasama yang wujud antara jabatan sebanyak 50.0 peratus responden (Jadual 5.3)

Manakala pernyataan pemberian ganjaran yang setaraf dengan kecemerlangan prestasi kerja, ganjaran dan faedah yang diterima melebihi kritikan yang diterima dan wujudnya hubungan yang mesra di antara pihak pengurusan dan pekerja, masing-masing memilih menyatakan “jarang” dilaksanakan oleh organisasi iaitu sebanyak 48.3 peratus, 38.3 peratus dan 36.7 peratus responden.

Jadual 5.3: Taburan maklumbalas persekitaran organisasi (n=60, %)

Kandungan	Tidak pernah	Jarang	Kadang-kadang	Selalu
Persekitaran organisasi mempengaruhi prestasi kerja	8.3	8.3	41.7	41.7
Dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan setiap hari	1.7	1.7	51.6	45.0
Merasakan sasaran yang ditetapkan membosankan	10.0	10.0	70.0	10.0
Menyenangi sikap majikan atau penyelia jabatan	1.7	13.3	58.3	26.7
Pekerja diberi ganjaran setaraf dengan kecemerlangan prestasi kerja	20.0	48.3	15.0	16.7
Ganjaran dan faedah yang diterima melebihi kritikan yang diterima	30.0	38.3	26.7	5.0
Puas hati dengan semangat kerjasama yang wujud di antara jabatan-jabatan	8.3	18.3	50.0	23.4
Wujudnya hubungan yang mesra di antara pihak pengurusan dan pekerja	8.3	36.7	35.0	20.0

c. Gaji dan Faedah

Rajah 5.3, dari analisis maklumbalas dari responden berhubung tahap kepuasan pekerja berkenaan gaji dan faedah. Majoriti responden telah menyatakan “tidak” kepada 3 pernyataan daripada 4 pernyataan yang telah diberikan.

Seramai 83.3 peratus responden menyuarakan ketidakpuasan hati dengan gaji yang diterima. Ini adalah kerana tanggungjawab terhadap kerja yang diberikan tidak seimbang dengan jumlah gaji yang diterima.

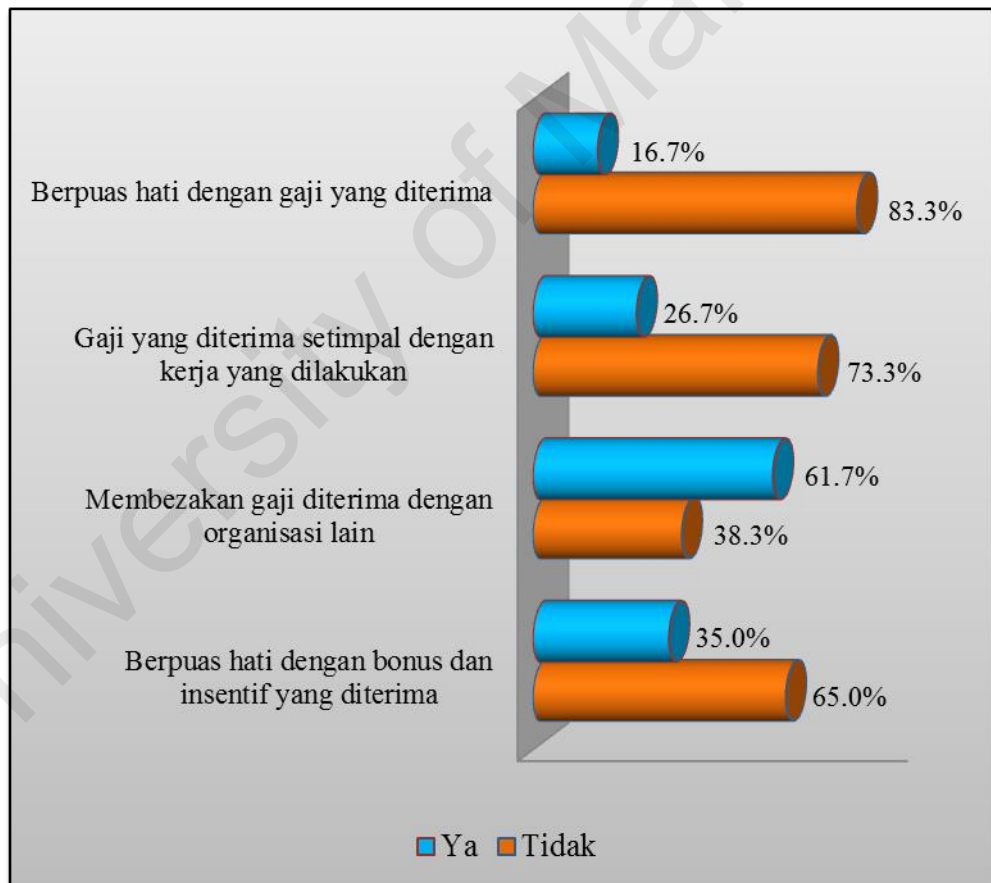
Begitu juga dengan pernyataan gaji yang diterima setimpal dengan kerja yang dilakukan, 73.3 peratus responden merasakan tidak setimpal dengan kerja

yang dilakukan. Ada responden yang menyatakan gaji diberi tidak berbaloi dengan pelbagai tugas dan terpaksa menguruskan banyak tugas.

Begitu juga dengan bonus dan insentif yang diterima seramai 65.0 peratus tidak berpuas hati dengan pemberian bonus dan insentif tersebut.

Manakala hanya seramai 61.7 peratus responden membuat perbezaan gaji dengan organisasi lain dan menyatakan gaji di organisasi lain lebih baik. Ini disebabkan oleh tawaran dan gaji yang lebih tinggi dan mengikut kadar gaji semasa yang setanding dengan pengalaman serta jawatan seseorang itu

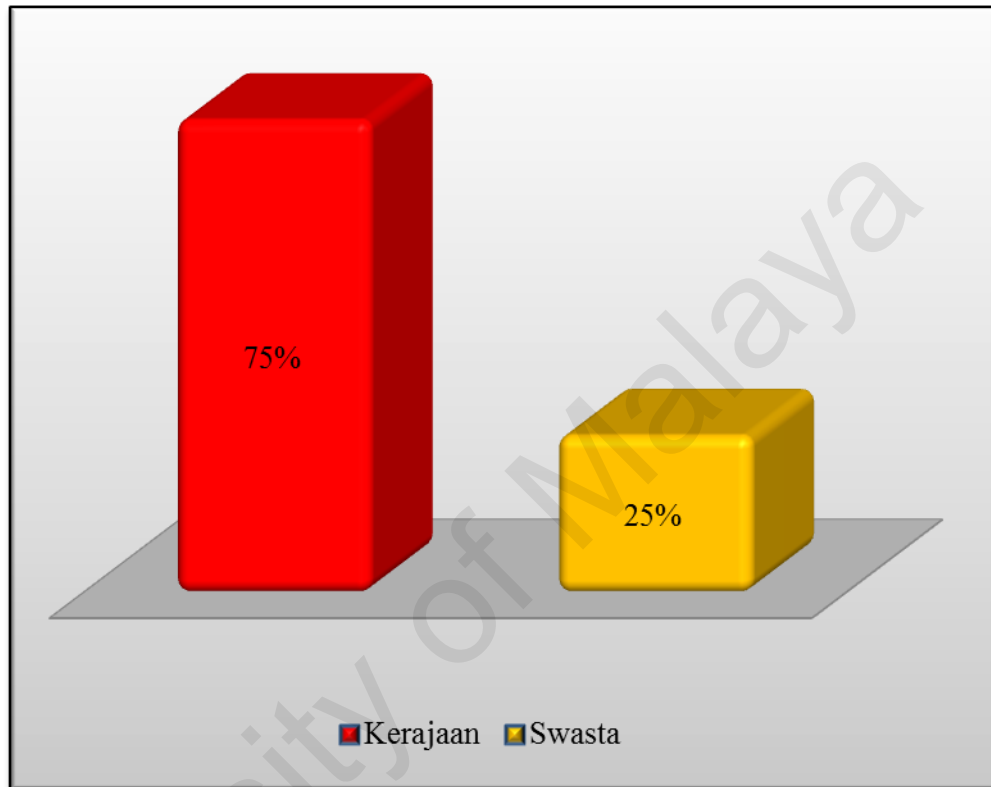
Rajah 5.3: Maklumbalas Gaji dan Faedah



Seramai 75 peratus responden lebih cenderung memilih sektor kerajaan seandainya mereka diberikan peluang kerana terdapat lebih kemudahan sampingan seperti kemudahan pemberian elaun sara hidup dan wang pencen

untuk hari tua. Namun begitu sebahagian responden iaitu seramai 25 peratus tetap memilih sektor swasta disebabkan oleh skop kerja yang lebih produktif, meluas dan dapat menambah pengetahuan (Rajah 5.4)

Rajah 5.4: Sektor yang menjadi pilihan responden



d. Komitmen dan Tekanan Kerja

- i. Komitmen kepada organisasi adalah sesuatu yang sukar untuk diwujudkan dalam sesebuah organisasi. Namun pengkaji dapat melihat betapa teguhnya komitmen yang ditunjukkan oleh responden dan penyelia/pengurus projek terhadap organisasi mereka. Penyeliaan dari penyelia/pengurus projek amat penting bagi memastikan pekerja menjalankan tugas mereka dengan jayanya mengikut masa yang telah ditetapkan.

Dapat kita lihat maklumbalas komitmen pekerja dari borang soal selidik, majoritinya kesemua responden memilih bersetuju dengan

kesemua pernyataan yang diberikan. Kadar responden yang bersetuju dengan kesemua pernyataan adalah dari 60.0 peratus hingga yang paling tinggi sebanyak 66.7 peratus (Jadual 5.4).

Namun begitu, ada juga responden yang menyatakan “tidak setuju” iaitu sebanyak 30.0 peratus dengan pernyataan penyelia/pengurus projek mengetahui dengan lebih mendalam skop/masalah pekerja dan sebanyak 25.0 peratus dengan pernyataan penyelia sentiasa memberi panduan untuk selesaikan masalah dalam setiap tugas.

Jadual 5.4: Taburan maklumbalas komitmen kerja (n=60, %)

Kandungan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Setuju	Sangat setuju
Sanggup dan sedia berusaha keras membantu organisasi mencapai matlamat	1.7	13.3	66.7	18.3
Menerima semua jenis tugas yang diarahkan	-	16.7	65.0	18.3
Bangga menjadi sebahagian daripada organisasi	8.3	20.0	63.4	8.3
Penyelia/pengurus projek mudah bertolak ansur	8.3	16.7	65.0	10.0
Penyelia/pengurus projek mengetahui dengan lebih mendalam skop/masalah pekerja	3.3	30.0	60.0	6.7
Penyelia sentiasa memberi panduan untuk selesaikan masalah dalam setiap tugas	1.7	25.0	60.0	13.3

- ii. Menurut Kamus Dewan (1999), tekanan membawa maksud sesuatu desakan atau paksaan yang diterima oleh seseorang. Tekanan kerja telah menjadi satu perkara atau bidang keutamaan yang bukan sahaja diperkatakan dalam sektor akademik tetapi juga dalam sektor industri dan juga sektor kerajaan. Tekanan kerja semakin menjadi perhatian kepada majikan-majikan sejak turun temurun lagi.

Pernyataan tentang beban kerja terlalu berat untuk jawatan yang dipegang, seramai 55.0 peratus responden bersetuju manakala bakinya seramai 45.0 tidak bersetuju. Berhubung dengan pernyataan tempoh

masa menyiapkan tugas, majoriti responden seramai 66.7 peratus bersetuju dan 30.3 peratus responden pula tidak bersetuju dan hanya 3.3 peratus sahaja sangat tidak setuju (Jadual 5.5).

Seramai 63.3 peratus responden “tidak setuju” dengan pernyataan ruang kerja yang tidak mencukupi manakala 36.7 peratus responden “bersetuju”. Ini adalah kerana selama ini mereka mempunyai ruang kerja yang mencukupi. Seterusnya, seramai 60.0 peratus responden “setuju” bahawasanya penyelia selalu memberi tekanan dalam tugas. Berhubung perkara ini, hanya 40.0 peratus responden “tidak setuju”.

Pernyataan membuat kerja lebih masa tanpa kerelaan akibat bebanan kerja dan pernyataan rakan-rakan sekerja mementingkan diri sendiri masing-masing mempunyai majoriti responden yang tinggi menyatakan “tidak setuju” iaitu seramai 56.7 peratus dan 76.7 peratus berbanding dengan yang bersetuju hanya 43.3 peratus dan 23.3 peratus.

Jadual 5.5: Taburan maklumbalas tekanan kerja (n=60, %)

Kandungan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Setuju	Sangat setuju
Beban kerja terlalu berat	8.3	36.7	45.0	10.0
Tidak mempunyai masa yang cukup untuk menyiapkan tugas	3.3	30.0	48.4	18.3
Tidak mempunyai ruang yang mencukupi untuk bekerja	10.0	53.3	25.0	11.7
Penyelia selalu memberi tekanan	5.0	35.0	48.3	11.7
Membuat kerja lebih masa tanpa kerelaan akibat bebanan kerja	6.7	50.0	23.3	20.0
Rakan-rakan sekerja mementingkan diri sendiri	16.7	60.0	16.7	6.6

e. Kecenderungan Pusing Ganti

Jadual 5.6 menunjukkan kekerapan berlakunya pusing ganti akan menjejaskan reputasi organisasi dan majikan. Ia melibatkan kos yang tinggi untuk melatih pekerja baru, menyediakan latihan yang berkaitan dengan tugas dan motivasi.

Majoriti hampir kesemua responden memilih “tidak bersetuju” dan “sangat tidak bersetuju” dengan kesemua pernyataan yang diberikan. Kadar peratusan responden adalah dari 55.0 peratus ke 71.7 peratus. Dapat juga dilihat seramai 78.4 peratus mencapai tahap majoriti amat menyetujui pernyataan ‘terfikir untuk berhenti’, begitu juga dengan ‘pernyataan mempunyai sedikit kesetiaan terhadap organisasi’ seramai 61.7 peratus turut “setuju”.

Jadual 5.6: Taburan maklumbalas kecenderungan pusing ganti (n=60, %)

Kandungan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Setuju	Sangat setuju
Terfikir untuk berhenti	3.3	18.3	50.0	28.4
Lebih suka terus bekerja di organisasi ini	11.7	46.7	38.3	3.3
Akan bekerja lebih lama di organisasi ini	11.7	48.3	36.7	3.3
Berhenti kerja seketika kemungkinan besar akan kembali semula bekerja di organisasi ini	23.3	40.0	31.7	5.0
Akan menolak tawaran sekiranya ada tawaran dari organisasi lain	21.7	50.0	21.7	6.6
Menerima apa sahaja tugas untuk membolehkan terus bekerja dalam organisasi ini	11.7	43.3	38.3	6.7
Mempunyai sedikit kesetiaan sahaja terhadap organisasi	10.0	28.3	51.7	10.0
Bekerja di organisasi ini adalah satu kesilapan	30.0	15.0	50.0	5.0

Namun begitu, pernyataan ‘bekerja di organisasi ini adalah satu kesilapan’ turut mempunyai responden yang boleh dikatakan setara kerana perbezaan antara “setuju” dan “tidak setuju” hanya dibezakan sebanyak 10.0 peratus sahaja iaitu seramai 55.0 peratus berbanding 45.0 peratus.

5.3.2 Analisis daripada temubual responden

Pengkaji berjaya melakukan temubual ke atas pengurus operasi serta lima orang responden yang telah meninggalkan organisasi. Temubual dilakukan berdasarkan penggunaan soalan temubual yang merupakan data primer bagi kajian ini.

a. Temubual bersama Pengurus Operasi

Pengkaji berpeluang untuk menemubual Pengurus Operasi di organisasi ini bagi mendapatkan pandangan beliau dengan topik pusing ganti pekerja. Menurut beliau pusing ganti memang perkara yang tidak dapat dielakkan terutama sekali jika melibatkan ekonomi. Walaupun sebanyak mana ganjaran diberi pekerja tidak pernah berpuashati melainkan sikap dan pandangan pekerja itu diubah.

Beliau turut menyatakan pengambilan dan latihan pekerja melibatkan kos yang tinggi kepada pihak organisasi, tetapi tetap mengambil pekerja bagi menampung tugas yang semakin bertambah. Pendekatan motivasi dan modal insan seharusnya diterapkan kepada setiap pekerja terutama pekerja baru. Komitmen kepada organisasi dan bertanggungjawab dalam berkerjaya.

Pengambilan pekerja yang berkelulusan ijazah diutamakan bagi mengelakkan ada dorongan untuk pusing ganti yang melibatkan melanjutkan pelajaran malah pekerja berkelulusan ijazah ini lebih senang dibentuk untuk menjadi pekerja dan pemimpin yang berjaya. Hal yang sedemikian juga dapat mengurangkan kos latihan teknikal untuk pekerja.

b. Responden pertama

Temubual pengkaji bersama responden kedua yang merupakan kakitangan yang lama berkhidmat iaitu selama sepuluh tahun sebagai pelukis pelan di syarikat ini. Antara sebab-sebab beliau berhenti kerja adalah kerana mendapat peluang pekerjaan yang lebih baik dan pendapatan yang lebih dari gaji sekarang.

Namun begitu terdapat faktor lain yang membuatkan beliau mengambil tindakan sedemikian iaitu beliau kurang berpuas hati dengan tindakan penyelia jabatan yang tidak mengambil berat dan sambil lewa apabila mengetahui masalah pekerja semasa mengendalikan sesuatu tugas. Beliau berharap pihak pengurusan akan memberikan tumpuan dan membantu menangani masalah-masalah yang dihadapi oleh pekerja semasa menjalankan tugas harian.

c. Responden kedua

Responden kedua pula menyatakan bahawa beliau memberi sebulan notis perletakan jawatan kerana tidak tahan dengan beban tugas sebagai pembantu juru ukur yang ditugaskan menguruskan tugas luar di kawasan ukur tanah.

Beliau menegaskan dirinya telah merasa bosan terhadap penyelia atasannya serta tekanan dari beban kerja yang dilakukan disebabkan oleh pengagihan kerja yang tidak selaras. Penerimaan gaji yang tidak setimpal dengan kerja juga menjadi antara penyebab ke arah tindakan beliau berhenti kerja, tambahan pula dengan kekurangan pembantu juru ukur menyebabkan kerja bertambah setiap masa.

Segala masalah yang dihadapi telah diadukan kepada ketua jabatan, namun tiada tindakan susulan diambil. Ianya sekadar sesi mendengar luahan rasa terhadap bebanan kerja yang dihadapi beliau.

Melalui pengalaman kerja selama setahun lebih di syarikat ini, walaupun tekanan dan bebanan kerja yang dilalui beliau masih memandang positif dari sudut lain yang

boleh menggembirakan, di mana keadaan dan suasana persekitaran yang selesa, rakan-rakan sekerja yang baik dan memahami.

Responden juga menyatakan kepada penyelidik bahawa beliau belum mendapat jawatan baru setelah sebulan berhenti daripada syarikat.

d. Responden ketiga

Responden ketiga memilih untuk meletakkan jawatan beliau setelah hampir dua tahun menjadi pembantu juru ukur di organisasi ini. Faktor utama yang menyumbang ke arah niat berhenti kerja adalah berkaitan pendapatan yang tidak memuaskan, di mana beliau telah menerima tawaran yang lebih baik dari organisasi lain untuk menampung keperluan keluarga dan untuk perancangan di masa hadapan.

Sebagai pembantu juru ukur, lebih banyak perkara yang diketahui dan ketidakadilan wujud pada sesetengah perkara di dalam organisasi tersebut. Sebagai mewakili kakitangan lain, beliau menyampaikan pesanan kepada pengurusan tertinggi agar mendengar suara dan kemahuan kakitangan dalam meningkatkan keselarasan gaji.

e. Responden keempat

Responden ketiga adalah seorang lagi pembantu juru ukur yang telah berkhidmat selama tiga tahun di syarikat. Beliau membuat keputusan untuk berhenti kerja adalah kerana penerimaan tawaran baru yang lebih menarik. Beliau menilai tahap kemajuan dan kenaikan pendapatan gaji semasa berkhidmat di syarikat ini adalah biasa dan tidak mengikut kadar pasaran sepatutnya.

Pengkaji meminta pandangan beliau jika sekiranya pihak syarikat membuat penawaran memberikan gaji setimpal dengan gaji yang diterima di tempat baru. Tetapi ternyata beliau menolak kerana mahukan pengalaman baru yang lebih mencabar di tempat lain memandangkan sudah lama berkhidmat di Jurukur Perunding Services Sdn Bhd.

f. Responden kelima

Responden keempat juga turut menjadikan faktor gaji dan tiada persefahaman di antara ketua jabatan sebagai penyebab berhenti kerja. Beliau telah berkhidmat di organisasi ini selama lapan tahun sebagai penyelia di jabatan infrastruktur. Berdasarkan pengalaman yang luas dan kemahiran yang dimiliki dalam bidang ini, beliau menyuarakan pandangan, masalah yang diketengahkan tidak diambil berat oleh pengurus dan merasakan seolah-olah beliau tidak layak menyatakan pandangan. Ianya tidak dihargai oleh pengurusan tertinggi. Ini mengakibatkan penghijrahan menjadi pilihan terakhir, memandangkan kelayakan beliau membolehkan beliau menjawat jawatan yang lebih tinggi dan gaji yang lebih menarik di tempat lain.

5.4 Rumusan

Dalam bahagian ini, semua maklumbalas dari responden telah dianalisis. Kesemua maklumbalas ini disusun mengikut jadual dan rajah. Dengan cara ini dapat memudahkan pengkaji mengukur kadar pusing ganti di Jurukur Perunding Services Sdn Bhd, mengenalpasti faktor-faktor penyumbang kepada isu, menilai kesan-kesan pusing ganti pekerja kepada organisasi dan pekerja sedia ada.

5.4.1 Faktor-faktor penyumbang pusing ganti

Antara faktor-faktor tersebut adalah pertama, pembayaran gaji yang tidak memenuhi kehendak pekerja boleh juga menjadi faktor yang paling ditakuti oleh sesebuah organisasi. Ini adalah kerana dengan kemahiran serta kelulusan yang dimiliki oleh pekerja lepasan universiti seperti penawaran gaji dan kenaikan gaji menjadi keutamaan mereka untuk bekerja dengan lebih lama di organisasi.

Namun begitu ada juga yang berhenti kerja disebabkan mendapat pendapatan yang lebih tinggi. Hal ini berlaku sama ada dengan mendapat tawaran gaji yang lebih tinggi daripada organisasi lain atau pekerja tersebut beranggapan

bahawa organisasi tersebut mungkin akan memberikan gaji yang lebih tinggi satu hari kelak.

Faktor yang kedua pula adalah keadaan tugas iaitu tekanan daripada kekurangan tenaga kerja dan bebanan kerja yang banyak. Keadaan ini berlaku apabila organisasi mengalami kekurangan tenaga kerja serta bebanan kerja yang terlalu banyak sehingga tidak dapat ditampung oleh pekerja. Akibatnya mereka terpaksa mengalami tekanan yang banyak hingga tidak sanggup kekal dalam organisasi.

Bagitu juga dengan tugas di dalam organisasi telah ditetapkan jangka masa untuk disiapkan dan tarikh tersebut ditetapkan oleh pengurus/penyelia. Oleh yang demikian, siap atau tidak tugas akan dinilai untuk prestasi kerja. Ketidakuasaan wujud apabila tugas yang diberikan mengalami masalah-masalah lain seperti data hilang atau rosak, penyelia tidak memberi penerangan dengan jelas dan sebagainya.

Faktor yang terakhir dan yang paling penting sekali adalah melibatkan kepimpinan dan penyeliaan yang kurang cekap dan tiada pengalaman serta pengetahuan. Hal ini terjadi kerana kurangnya komunikasi antara pekerja dan penyelia, pekerja tidak selesa dan tidak setuju dengan persekitaran pekerjaan yang dicipta sendiri oleh pengurus/penyelia mereka sendiri. Malahan pengurus/penyelia tidak pernah peka dengan keadaan dan bebanan kerja pekerja malahan mereka turut memberikan pelbagai tekanan mental dan fizikal kepada pekerja.

Kekurangan latihan atau kursus kemahiran dan motivasi turut memainkan peranan sebagai faktor penting bagi pekerja yang pengurusan masa mereka yang tidak konsisten untuk menyiapkan tugas.

5.4.2 Kesan pusing ganti terhadap prestasi organisasi

Dalam menangani permasalahan pusing ganti ini, sedikit sebanyak ia memberi kesan kepada organisasi kerana kesannya bukan berpihak kepada keburukan malah ada juga kebaikan untuk organisasi. Pengkaji memberikan dua jenis kesan pusing ganti dalam kajian ini iaitu keburukan dan kebaikan.

- a. Keburukan pusing ganti
 - i. Pertambahan atau limpahan kerja kepada pekerja yang masih kekal dan memberi tekanan kepada mereka.
 - ii. Menyebabkan kekosongan di jabatan atau jawatan. Kekosongan ini menyebabkan organisasi perlu mengeluarkan kos untuk mengisi kekosongan jawatan dan perlu mencari pekerja yang sesuai dan berkelayakan untuk mengisi jawatan yang telah dikosongkan.
 - iii. Di Jurukur Perunding Services Sdn Bhd pekerja mahir diperlukan untuk menjalankan tugas, oleh yang demikian pekerja dikalangan lepasan ijazah diutamakan. Malangnya kebanyakannya kurang berpengalaman dalam alam pekerjaan. Oleh yang demikian organisasi terpaksa mengeluarkan kos latihan untuk pekerja baru dan ini mengambil jangka masa yang tertentu. Berdasarkan dari temubual dengan pengurus operasi masa yang diperlukan untuk pekerja baru betul-betul mahir mengendalikan peralatan ukur dan menjalankan tugas adalah sekurang-kurangnya enam bulan.
 - iv. Kekurangan input atau hasil kerja kerana sumbangan yang diberi oleh pekerja baru kurang disebabkan kurang mahir.
 - v. Kos tambahan ganjaran atau latihan motivasi terpaksa diwujudkan untuk menaikkan semangat kerja kepada pekerja yang masih kekal.

b. Kebaikan pusing ganti

- i. Salah satu cara terbaik organisasi mengurangkan pekerja tanpa memberi notis berhenti.
- ii. Dengan kehadiran pekerja baru untuk menggantikan pekerja yang berhenti, idea dan pemikiran yang baru dapat dihasilkan.
- iii. Cara bekerja dan kepakaran akan berlainan.
- iv. Bergantung kepada siapa yang berhenti, terutama pekerja yang kurang berpotensi adalah satu kebaikan pada organisasi.

Dengan huraian terhadap analisis kadar pusing ganti, faktor-faktor dan juga kesan-kesan pusing ganti pekerja terhadap organisasi ini, cadangan penyelesaian dapat diutarakan kepada pihak pengurusan supaya di masa hadapan hal ini tidak berulang serta tidak menjejaskan prestasi keuntungan serta reputasi organisasi.

BAHAGIAN 6

KESIMPULAN DAN CADANGAN

6.1 Pendahuluan

Bahagian ini menerangkan secara keseluruhan kesimpulan dari permasalahan pusing ganti di Jurukur Perunding Services Sdn Bhd dan cadangan bagi mencari penyelesaian.

Ketidakpuasan hati pekerja kepada organisasi tempat mereka bekerja akan menyebabkan kadar pusing ganti dalam organisasi meningkat. Ini menggambarkan tahap kecekapan dan keberkesanan pengurusan yang rendah serta menemui kegagalan. Ia bukan hanya memberi tekanan kepada pihak atasan yang mana terpaksa membuat pengambilan dan latihan malah memberi tekanan kepada pekerja lain kerana perlu menanggung tugas tambahan. Hal yang sedemikian akan mengakibatkan motivasi serta semangat bekerja di kalangan pekerja berkurangan dan cenderung ke arah meninggalkan organisasi.

Pengukuran dan analisis kadar pusing ganti pekerja dibuat berdasarkan tahun 2013 hingga 2014. Pelbagai data dikumpul bagi menganalisis faktor-faktor penyumbang kepada pusing ganti serta menilai kesannya pada organisasi dalam masa dua tahun.

Metodologi utama yang digunakan dalam kajian ini adalah penggunaan data sekunder di mana semua maklumat diperolehi dari Jabatan Sumber Manusia Jurukur Perunding Services Sdn Bhd. Penggunaan data primer juga digunapakai iaitu borang soal selidik yang telah diedarkan kepada 60 orang responden serta sesi temubual dengan pengurus operasi serta bekas pekerja. Hasil daripada analisis yang dijalankan pengkaji dapat mencadangkan penyelesaian yang sepatutnya diambil oleh pihak pengurusan bagi mengurangkan dan menangani pusing ganti pekerja di masa hadapan.

6.2 Kesimpulan

Kajian yang telah dijalankan mendapati kadar pusing ganti di Jurukur Perunding Services Sdn Bhd adalah pada tahun 2013 sebanyak 32 peratus dan pada tahun 2014 pula adalah sebanyak 37.9 peratus. Oleh sedemikian dapat dilihat bahawa kadar yang ditunjukkan dalam Jadual 5.1 semakin bertambah dalam tempoh kajian ini. Ia membawa pengertian yang amat membimbangkan organisasi kerana pusing ganti di organisasi tersebut bertambah dengan begitu banyak sekali iaitu perbezaan sebanyak 5.9 peratus.

Dari analisis, pemerhatian dan temubual, didapati beberapa faktor penyebab pusing ganti pekerja di Jurukur Perunding Services Sdn Bhd. Faktor-faktor tersebut adalah tidak puas hati dengan pembayaran gaji yang diterima, keadaan kerja iaitu tekanan dan beban kerja yang berpunca daripada kekurangan tenaga kerja serta beban kerja yang terlalu banyak dan juga melibatkan kepimpinan dan penyeliaan yang kurang cekap dan tiada pengalaman serta pengetahuan.

Kajian ini mendapati adanya kebenaran daripada analisis, iaitu kualiti kehidupan bekerja mempunyai hubungan dan pengaruh ke atas kecenderungan pusing ganti pekerja. Pada amnya, jika pihak organisasi meningkatkan kualiti kehidupan bekerja melalui aktiviti pengurusan maka masalah pusing ganti pekerja dalam organisasi dapat dikurangkan.

Oleh yang demikian, pihak pengurusan perlulah menerapkan rasa kepercayaan serta memastikan pekerja-pekerjanya menghayati nilai-nilai organisasinya dalam usaha membina rasa komitmen yang tidak berbelah bahagi kepada organisasi dan sekiranya motivasi bekerja tinggi, ia akan mempengaruhi kepuasan kerja, mencorakkan prestasi dan produktiviti kerja yang tinggi dan cemerlang.

6.3 Cadangan

Pengkaji mencadangkan beberapa penyelesaian kepada pihak pengurusan Jurukur Perunding Services Sdn Bhd bagi mengurangkan pusing ganti pekerja yang sering dihadapi.

6.3.1 Penstrukturan Semula Pembayaran Gaji

Kajian dan penilaian semula pendapatan (gaji) pokok yang ditawarkan di kalangan pekerja harus dipertimbangkan dan diselaraskan mengikut tuntutan kadar purata pasaran gaji semasa. Menjadi kebiasaan setiap manusia mengimpikan gaji yang lebih tinggi. Pemberian gaji seharusnya setimpal dan berbaloi dengan bebanan kerja yang dilakukan oleh pekerja.

Penilaian prestasi pekerja setiap tahun perlu juga diberi tumpuan, tidak hanya sekadar menilai kreadibiliti dan tahap pencapaian pekerja sahaja malahan juga perlu menilai tempoh perkhidmatan seseorang pekerja dengan pemberian gaji yang selayaknya.

Tujuan utama penilaian prestasi adalah untuk menilai kerja semasa pekerja agar mutu dan prestasi pekerja dapat diperbaiki jika perlu. Bagi mencapai tujuan ini, pekerja-pekerja mesti diberi objektif atau sasaran yang jelas apabila mereka mula diambil bekerja dalam organisasi.

6.3.2 Menitikberatkan kebajikan pekerja

Pihak pengurusan sepatutnya memberi peluang dan percaya kepada kebolehan pekerja-pekerja di dalam organisasi untuk dinaikkan pangkat atau jawatan bergantung kepada tahap pencapaian kerja yang memuaskan dan berkualiti bagi memenuhi ruang kosong yang sedia ada.

Pekerja juga perlu berterus terang dalam menyatakan segala masalah kerja yang dihadapi dan bersikap berani untuk berbincang secara positif dan terbuka tentang

segala yang berlaku bersama-sama dengan pengurus/penyelia dan juga rakan sekerja. Pengurus/penyelia pula tidak seharusnya hanya mendengar dan membangkang sahaja, tetapi haruslah memberi pendapat yang bernas bagi mengatasi serta mencari jalan penyelesaian kepada masalah.

Segala ketidakpuasan hati pekerja terhadap tugas yang dipertanggungjawabkan perlulah disuarakan kepada pengurus/penyelia supaya dapat dipertimbangkan dan sistem pembahagian tugas dapat diagihkan dengan betul dan telus.

6.3.3 Penambahbaikan Tugas dan Komunikasi Pengurus/penyelia

Pengurusan yang lebih berdiplomatik dan mudah bertolak ansur adalah merupakan satu cadangan yang baik. Ini adalah kerana sebarang keputusan yang dibuat oleh pengurusan adalah keputusan yang dibuat dengan meminta pendapat atau pandangan pekerja yang lain terlebih dahulu. Dengan mengamalkan sifat yang sedemikian pengurusan akan lebih peka terhadap persekitaran organisasi dan juga mendengar pandangan dan idea dari pekerja tanpa ada batasan.

Komunikasi dua hala yang efektif dapat membantu mengawal tingkahlaku pekerja. Dengan mengamalkan sikap komunikasi terbuka, ia akan merapatkan hubungan di antara pihak pengurusan dan pekerja. Komunikasi terbuka ini juga membolehkan pekerja mengemukakan idea atau pandangan terhadap perjalanan operasi organisasi supaya organisasi lebih terus maju.

Selain daripada itu, kerjasama antara pekerja di kalangan jabatan dan jabatan lain turut penting dalam menentukan keperluan kerja dan sasaran dapat dicapai bagi memudahkan proses tugas itu sendiri.

6.3.4 Latihan dan Motivasi

Cadangan kepada pihak pengurusan untuk memperbaiki tahap pengurusan kerja yang terperinci serta memberikan latihan-latihan kemahiran abgi meningkatkan mutu prestasi kerja dan memberi latihan motivasi khusus bagi menangani masalah tekanan

kerja yang dialami oleh pekerja serta mengelakk dari terjadinya masalah pusing ganti.

University of Malaya

RUJUKAN

Ahmad Fauzi dan ahamad Tarmizi (1997). Tamadun Islam; Penerbit Universiti Putra Malaysia

Anan Che Mohd (2005). Jurnal Penyelidikan Islam. Jabatan Kemajuan Islam Malaysia

Bhasah Hj Abu Bakar. Kaedah Analisis Data penyelidikan; Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd. Tahun Terbitan 2007

Chua Yan Piaw. Kaedah Penyelidikan (Kaedah dan Statistik Penyelidikan)

Izham Ibrahim (2004). Konsep Asas Kajian dan Statistik. Penerbit Universiti Sains Malaysia

Maimunah Aminuddin (Second edition, 2011), Human Resources Management; Oxford Fajar Sdn Bhd. Tahun terbitan 2008

Sabitha Marican et al. Membentuk Suasana Kerja Positif: Aspek Hubungan Manusia & persekitaran Sosial. Penerbit Utusan, Tahun Terbitan 2005

Syed Putra Syed Ali (2000), Iklim Organisasi dan Hubungannya dengan Kecenderungan Pusing Ganti Pekerja Kilang. UUM

http://eprints.uitm.edu.my/5604/1/LP_NURUL_NADIA_ABD_AZIZ_009_24.pdf. Tarikh capaian 15.9.2014

http://ir.unimas.my/3460/1/Faktor-faktor_yang_mempengaruhi_kadar_pusingan_ganti_kerja.pdf . Tarikh capaian 15.9.2014

http://studentsrepo.um.edu.my/3177/4/BAB_2.pdf (Teori). Tarikh capaian 6.10.2014

http://www.academia.edu/5883946/hubungan_latihan_dan_motivasi_terhadap_kepuasan_kerja_di_pusat_latihan_pengajar_dan_kemahiran_lanjutan_shah_alam_selangor. Tarikh capaian 12.11.2014

<http://www.docstoc.com/docs/9100244/Pengurusan-Sumber-Manusia>. Tarikh capaian 6.10.2014

<http://www.ruzend.com/2012/03/kaedh-kaedah-penyelidikan-ilmiah.html> (QL & QN). Tarikh capaian 11.10.2014

<https://www.scribd.com/doc/20323286/Definisi-Kaedah-Penyelidikan>. Tarikh capaian 6.10.2014