

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PEKERJA DI
IBU PEJABAT JABATAN IMIGRESEN MALAYSIA, SARAWAK :
SATU KAJIAN KES.**

oleh

EDWIN THANGA RAJ A/L MANICA DEVARAJ

**Projek ini merupakan salah satu keperluan kursus untuk mendapatkan Ijazah
Bacelor Sains dengan kepujian (Pembangunan Sumber Manusia) dari
Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia,
Universiti Malaysia Sarawak**

**Kepada kedua ibu bapa saya Encik Manica Devaraj dan Puan Ponammal,
abang dan kakak ipar saya Encik Dennis Raj dan Puan Alice serta adik-adik
saya Frederick Raj dan Jeren Raj yang sentiasa mendoakan kejayaan dan juga
menjadi pendorong dan inspirasi dalam segala usaha saya.**

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PEKERJA DI IBU PEJABAT JABATAN IMIGRESEN MALAYSIA, SARAWAK : SATU KAJIAN KES.

Edwin Thanga Raj

Kajian ini bertujuan untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pekerja di Ibu Pejabat Jabatan Imigresen Malaysia, Sarawak. Soal selidik digunakan untuk mendapatkan maklumbalas daripada seramai 90 pekerja dari Ibu Pejabat Jabatan Imigresen Malaysia Sarawak di Bangunan Sultan Iskandar, Simpang Tiga, Kuching. Analisis statistik deskriptif iaitu min, kekerapan dan peratus dan statistik inferensi seperti ujian-t tidak bersandar, Analisis varian sehala (ANOVA), ujian *Scheffe* dan Pekali Korelasi Pearson 'r' telah digunakan.

Dapatan kajian ini telah menunjukkan bahawa kebanyakan pekerja berpuashati dengan rakan sekerja mereka dan juga suasana kerja di tempat kerja ini. Walaubagaimanapun kajian ini mendapati bahawa kebanyakan pekerja tidak berpuashati dengan peluang kenaikan pangkat yang wujud. Ujian-t tidak bersandar menunjukkan bahawa perbezaan antara kepuasan kerja responden lelaki dan perempuan adalah tidak signifikan. Di samping itu ujian Analisis varian sehala (ANOVA), menunjukkan bahawa perbezaan antara kepuasan kerja mengikut kategori umur, jawatan yang disandang dan pengalaman kerja didapati tidak signifikan. Hanya perbezaan kepuasan kerja mengikut kategori pencapaian akademik didapati signifikan. Ujian *Scheffe* menunjukkan bahawa pekerja berpendidikan Ijazah mempunyai kepuasan yang lebih positif berbanding dengan pekerja berpendidikan Diploma. Pekerja yang berpendidikan SRP/PMR turut mempunyai kepuasan yang lebih positif berbanding dengan pekerja berpendidikan Diploma. Dapatan juga menunjukkan bahawa hubungan antara faktor-faktor kepuasan kerja seperti rakan sekerja, suasana kerja dan peluang kenaikan pangkat terhadap kepuasan kerja adalah positif dan signifikan.

Implikasi penting daripada dapatan kajian menunjukkan bahawa kebanyakan pekerja tidak berpuashati dengan peluang kenaikan pangkat yang wujud di jabatan ini dan faktor ini penting kerana ia mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan tahap kepuasan kerja. Oleh itu, penilaian semula terhadap peluang-peluang kenaikan pangkat perlu diberi keutamaan oleh Ibu Pejabat Jabatan Imigresen Malaysia, Sarawak untuk meninggikan tahap kepuasan pekerja.

ABSTRACT

FACTORS THAT INFLUENCE JOB SATISFACTION AMONG WORKERS IN THE IMMIGRATION DEPARTMENT OF MALAYSIA, SARAWAK HEADQUARTERS IN KUCHING : A CASE STUDY.

Edwin Thanga Raj

This study aims to determine the factors that influence job satisfaction among workers in the Immigration Department of Malaysia, Sarawak Headquarters in Bangunan Sultan Iskandar, Simpang Tiga, Kuching. Questionnaires were used to obtain feedback from a total of 90 workers in the Immigration Department. Descriptive statistics such as mean, frequency and percentages, and inferential statistics such as t-test, One-Way Analysis of Variance (ANOVA), Scheffe Test and Pearson correlation were used in this study.

This study showed that most of the workers were satisfied with their colleagues and the job environment but not with the promotion opportunities in the workplace. However, there was no significant difference between job satisfaction and the various groups defined by socio-demographic characteristics such as gender, age, job position and working experience. On the other hand, there was a significant difference among workers of different academic qualifications. The Scheffe Test results showed that workers with degree qualification were more satisfied compared to workers who were diploma holders. Workers with LCE/PMR qualification were also more satisfied compared to workers with diploma qualifications. The correlation between job satisfaction and factors such as colleagues, job environment and promotion opportunities was found to be positive and significant.

An important implication from these findings was that most of the workers were not satisfied with the job promotion opportunities in this department and this factor has a positive and significant relationship with job satisfaction. Hence, an evaluation of the job promotion policies practiced need to be given a high priority to further enhance the job satisfaction level among workers in Immigration Department of Malaysia, Sarawak Headquarters in Bangunan Sultan Iskandar, Simpang Tiga, Kuching.

PENGHARGAAN

Rasa penuh kesyukuran kepada Tuhan kerana dengan iziNya dapat saya menyiapkan tesis ini. Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan ribuan terima kasih kepada Cik Khoo Guat Lien selaku penyelia kajian ini, atas segala tunjuk ajar dan kesungguhannya. Bimbingan beliau telah membantu saya mengatasi segala cabaran dan rintangan dalam menyelesaikan tesis ini.

Ucapan terima kasih yang teramat kepada Universiti Malaysia Sarawak dan Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia yang memberi saya peluang untuk pengajian Bacelor Sains (Pembangunan Sumber Manusia), serta tenaga pensyarahnya yang banyak memberi pengetahuan baru dan bimbingan sepanjang tempoh pengajian saya.

Kepada Pengarah Jabatan Imigresen Malaysia Sarawak, Encik Robert Lian dan pekerja-pekerja lain di jabatan itu saya ingin merakamkan ribuan terima kasih atas jasa baik dan kerjasama yang telah diberikan bagi membantu menjayakan kajian ini. Saya juga ingin terima kasih kepada semua rakan sekelas saya dan juga kepada rakan-rakan lain di Unimas yang sentiasa bersama saya untuk membantu dan memberi semangat dalam usaha menyiapkan tesis ini dan juga untuk menamatkan pengajian saya di Unimas dengan cemerlang.

Seterusnya saya mengucapkan ribuan terima kasih kepada ibubapa saya Encik Manica Devaraj dan Puan Ponammal, abang dan kakak ipar saya Encik Dennis Raj dan Puan Alice serta adik-adik saya Frederick Raj dan Jeren Raj yang sentiasa mendoakan kejayaan dan juga menjadi pendorong dan inspirasi dalam segala usaha saya.

Akhir sekali, ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu saya menyelesaikan tesis ini secara langsung atau tidak langsung. Semoga Tuhan akan membalas jasa baik semua pihak yang telah menghulurkan tangan dalam menjayakan tesis ini.

KANDUNGAN

	Mukasurat
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
PENGHARGAAN	vi
KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	xii
SENARAI RAJAH	xiv
BAB I / PENDAHULUAN	
1.0 ✓ Pengenalan	1
1.1 ✓ Latarbelakang Tempat Kajian	6
1.2 ✓ Kenyataan Masalah	8
1.3 ✓ Objektif Kajian	12
1.3.1 Objektif Umum	12
1.3.2 Objektif Khusus	12
1.4 Soalan Kajian	13
1.5 ✓ Hipotesis Kajian ✓	14
1.6 ✓ Kerangka Konseptual Kajian	15
1.7 ✓ Definisi Istilah	16
1.7.1 Kepuasan kerja	16
1.7.2 Suasana pekerjaan	16
1.7.3 Rakan Sekerja	17
1.7.4 Kenaikan pangkat	17
1.7.5 Pekerja	18
✓1.8 Kepentingan Kajian	18
✓1.9 Limitasi Kajian	19
1.10 Rumusan	20

BAB II KAJIAN LITERATUR

2.0	Pengenalan	22
2.1	Teori-Teori Tentang Kepuasan Kerja	22
2.1.1	Teori Proses Perbandingan Intrapersonal	25
2.1.2	Teori Proses Perbandingan Interpersonal	26
2.1.3	Teori Dua Faktor	27
2.2	Hubungan Motivasi Dan Kepuasan Kerja Dengan Pelaksanaan Kerja	32
2.3	Kepuasan Kerja Dari Aspek Suasana Kerja	35
2.4	Kepuasan Kerja Dari Aspek Rakan Sekerja	37
2.5	Kepuasan Kerja Dari Aspek Peluang Kenaikan Pangkat	39
2.6	Kepuasan Kerja Dan Faktor-Faktor Demografi	40
2.6.1	Jantina	40
2.6.2	Umur	41
2.6.3	Pencapaian Akademik	42
2.6.4	Jawatan Yang Disandang	42
2.6.5	Pengalaman Kerja	43
2.7	Rumusan	44

BAB III METODOLOGI

3.0	Pengenalan	45
3.1	Rangka Kajian	45
3.2	Pemilihan Sampel	46
3.3	Instrumen Kajian	47
3.4	Kajian Rintis	50
3.5	Penganalisan Data	51
3.5.1	Stastistik Deskriptif	52
3.5.2	Stastistik Inferensi	52
3.5.2.1	Ujian-t Tidak Bersandar	53
3.5.2.2	Analisis Varian Sehala (ANOVA)	54
3.5.2.3	Ujian Korelasi Pearson 'r'	56

3.6	Rumusan	58
BAB IV	DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN	
4.0	Pengenalan	59
4.1	Ciri-ciri Demografi Responden	60
4.1.1	Jantina	61
4.1.2	Umur	62
4.1.3	Tahap Pendidikan	63
4.1.4	Jawatan Yang Disandang	64
4.1.5	Pengalaman Bekerja	65
4.2	Pengukuran Kepuasan Pekerja	66
4.2.1	Tahap Kepuasan Pekerja Terhadap Rakan Sekerja.	66
4.2.2	Tahap Kepuasan Pekerja Terhadap Suasana Pekerjaan.	68
4.2.3	Tahap Kepuasan Pekerja Terhadap Peluang Kenaikan Pangkat.	71
4.3	Perbandingan Tahap Kepuasan Pekerja Berdasarkan Ciri-Ciri Demografi.	73
4.3.1	Jantina	74
4.3.2	Umur	75
4.3.3	Pencapaian Akademik	76
4.3.4	Jawatan Disandang	79
4.3.5	Pengalaman Kerja	80
4.3.6	Hubungan Di antara Tahap Kepuasan Responden Dengan Faktor-Faktor Kepuasan Kerja.	81
4.4	Perbincangan Analisis Hipotesis Kajian Dan Tahap Kepuasan Pekerja-Pekerja	83
4.4.1	Kepuasan Kerja Dengan Jantina	84
4.4.2	Kepuasan Kerja Dengan Umur	85
4.4.3	Kepuasan Kerja Dengan Pencapaian Akademik	86
4.4.4	Kepuasan Kerja Dengan Jawatan Yang Disandang	87
4.4.5	Kepuasan Kerja Dengan Pengalaman Kerja	89
4.4.6	Kepuasan Kerja Dengan Rakan Sekerja	90
4.4.7	Kepuasan Kerja Dengan Suasana Kerja	92

4.4.8	Kepuasan Kerja Dengan Kenaikan Pangkat	93
4.5	Rumusan	94
BAB V	RUMUSAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN	
5.0	Ringkasan Kajian	96
5.1	Keputusan Kajian	98
5.1.1	Perbandingan Kepuasan Kerja Di Kalangan Pekerja Berdasarkan Ciri-ciri Demografi.	98
5.1.2	Perkaitan Di Antara Kepuasan Kerja Responden Dengan Faktor- Faktor Kepuasan kerja.	99
5.2	Cadangan Hasil Kajian	100
5.2.1	Rakan Sekerja	101
5.2.1.1	Mengadakan Kursus Pendek	101
5.2.1.2	Menyediakan Kemudahan Rekreasi.	102
5.2.2	Suasana Kerja	102
5.2.2.1	Dasar Pentadbiran Organisasi	103
5.2.2.2	Mewujudkan Persekitaran Kerja Yang Sesuai.	103
5.2.2.3	Elakkan Kerja Rutin.	104
5.2.3	Kenaikan Pangkat	105
5.2.3.1	Menilai Semula Dasar Kenaikan Pangkat	105
5.2.3.2	Pemberian Angugerah Kepada Pekerja Cemerlang	106
5.2.3.3	Memberi Peluang Menunjukkan Bakat	106
5.3	Cadangan Untuk Kajian Akan Datang	107

5.4	Rumusan	108
	LAMPIRAN 1	109
	LAMPIRAN 2	110
	BIBLIOGRAFI	114

SENARAI JADUAL

Jadual	Mukasurat	
1.1	Jumlah Pejabat dan Pekerja di Jabatan Imigresen Malaysia Sarawak	7
1.2	Jumlah Pekerja di Ibu Pejabat Jabatan Imigresen Malaysia Sarawak	8
2.1	Faktor Motivator dan Hygiene dalam Teori Dua Faktor Herzberg	27
3.1	Analisis Item Faktor Kepuasan Kerja	47
3.2	Jadual Pemarkahan Likert	48
3.3	Rumusan Markah Yang Diperolehi	49
3.4	Nilai Kebolehpercayaan Instrumen Kajian Rintis Untuk Mengukur Tahap Kepuasan Kerja	51
3.5	Skor Pekali Korelasi Pearson 'r'	57
4.1	Taburan Pengagihan Soal Selidik	60
4.2	Taburan Sampel Kajian Mengikut Jantina	61
4.3	Taburan Responden Mengikut Umur	62
4.4	Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan	63
4.5	Taburan Responden Mengikut Jawatan Yang Disandang	64
4.6	Taburan Responden Mengikut Pengalaman Bekerja	65
4.7	Taburan Frekuensi Skor Kepuasan Kerja Terhadap Rakan Sekerja.	67
4.8	Frekuensi dan Peratus Skor Kepuasan Kerja Terhadap Rakan Sekerja.	68
4.9	Taburan Frekuensi Skor Kepuasan Kerja Terhadap Suasana Kerja.	69
4.10	Frekuensi dan Peratus Skor Kepuasan Kerja Terhadap Suasana Kerja.	70
4.11	Taburan Frekuensi Skor Kepuasan Kerja Terhadap Peluang Kenaikan Pangkat.	72
4.12	Frekuensi dan Peratus Skor Kepuasan Kerja Terhadap Peluang Kenaikan Pangkat.	73

4.13	Ujian-t Tahap Kepuasan Pekerja Berdasarkan Jantina	74
4.14	Analisis Varian Sehala Tahap Kepuasan Pekerja Berdasarkan Umur	75
4.15	Analisis Varian Sehala Tahap Kepuasan Pekerja Berdasarkan Pencapaian Akademik	77
4.16	Ujian <i>Scheffe</i> Bagi Tahap Kepuasan Pekerja Berdasarkan Pencapaian Akademik	78
4.17	Analisis Varian Sehala Tahap Kepuasan Pekerja Berdasarkan Jawatan Disandang	79
4.18	Analisis Varian Sehala Tahap Kepuasan Pekerja Berdasarkan Pengalaman Kerja	81
4.19	Perkaitan Di Antara Tahap Kepuasan Responden Dengan Faktor-Faktor Kepuasan Kerja.	82

SENARAI RAJAH

Rajah	Mukasurat
1.1 Kerangka Konseptual	15
2.1 Konsep Teori Dua Faktor Herzberg	31

BAB I

PENDAHULUAN

1.0 Pengenalan

Dalam tempoh Rancangan Malaysia Ketujuh 1996-2000 (Unit Perancangan Ekonomi, 1996), teras utama usaha membangunkan sumber manusia ialah penyediaan asas sumber manusia yang kukuh bagi pertumbuhan ekonomi jangka panjang dan persaingan global. Memandangkan ekonomi akan beralih kepada pertumbuhan yang didorong oleh produktiviti, penekanan akan diberi kepada usaha meningkatkan kecekapan penggunaan buruh dalam pengeluaran secara intensif.

Ekonomi yang didorong oleh produktiviti ini memerlukan tahap profesional dan kemahiran tenaga manusia serta kepakaran pentadbiran dan pengurusan yang lebih tinggi. Dalam hubungan ini, usaha meningkatkan kemahiran dan pengetahuan tenaga buruh, menggalakkan peningkatan keupayaan dan inisiatif pengurusan akan terus dilaksanakan oleh kerajaan Malaysia dalam tempoh Rancangan Malaysia Ketujuh ini.

Kerajaan akan terus memainkan peranan utama dalam pembangunan sumber manusia khususnya dalam perkhidmatan awam. Institusi pendidikan dan latihan kemahiran akan diperkembang, dinaiktaraf dan disusun di mana perlu untuk meningkatkan kemahiran dan menjadikan latihan lebih bersesuaian dengan keperluan perkhidmatan awam. Untuk tujuan latihan ini, kerajaan telah melakukan pindaan kepada Akta Universiti dan Kolej Universiti 1971 dan pengenalan Akta Institusi Pendidikan Tinggi Swasta 1996 untuk membolehkan sektor swasta memainkan peranan yang lebih besar dalam pendidikan tinggi.

Penekanan juga diberi kepada usaha mengalakkan latihan yang berasaskan perusahaan bagi melatih semula pekerja dalam bidang kemahiran baru yang diperlukan dalam perkhidmatan awam mengikut kepesatan perubahan teknologi. Dengan pelaksanaan usaha ini, pengeluaran tenaga mahir dan berpendidikan tinggi dijangka meningkat pada akhir tempoh Rancangan Malaysia Ketujuh. Dalam pembentangan belanjawan negara bagi tahun 1995 pula, kerajaan secara jelas telah memperlihatkan dasar pembangunan negara dengan memberi penekanan belanjawan dalam aspek-aspek pertumbuhan dan daya pengeluaran melalui latihan (Dewan Ekonomi, Oktober 1994).

Persoalannya sekarang, bagaimana latihan dan pertumbuhan aspek sumber manusia dapat dimaksimumkan dengan berkesan. Tanpa adanya pekerja yang berkualiti, tahap produktiviti yang diinginkan oleh kerajaan tidak akan tercapai. Salah satu aspek yang perlu diberi perhatian dalam usaha menjamin peningkatan produktiviti pekerja sektor awam ini ialah memastikan pekerja berasa selesa dengan

tugasan yang mereka lakukan. Dengan kata lain, pekerja mencapai tahap kepuasan kerja dalam pekerjaan yang dilakukan.

Isu kepuasan kerja ini bukanlah baru kerana pakar pengurusan sumber manusia sedar bahawa pekerja sebagai manusia biasa dan memerlukan kepuasan semasa bekerja. Oleh yang demikian topik kepuasan kerja adalah penting malah menjadi semakin menarik kerana mereka mengetahui bahawa terdapat perkaitan di antara sikap seseorang itu dengan tingkah lakunya (Reece & Brandt, 1993). Ini bermakna seorang pekerja yang puashati semasa kerja mempunyai tingkahlaku yang berbeza dengan seorang pekerja lain yang tidak puashati dengan kerja beliau.

Banyak kajian yang menunjukkan bahawa perkaitan kepuasan kerja dengan prestasi kerja adalah signifikan kepada sesuatu organisasi. Seseorang yang mencapai tahap kepuasan kerja yang tinggi bererti dapat mencapai kualiti hidup, sihat dan stabil dari segi mental dan fizikal (Cranny, Smith & Stone, 1992). Mereka lebih mudah menyesuaikan diri dengan perubahan persekitaraan dan bekerja ke arah pencapaian objektif organisasi. Dengan kata lain, pekerja ini dapat membantu kerajaan merealisasikan Rancangan Malaysia Ketujuh iaitu meningkatkan daya saing perkhidmatan awam selaras dengan pertumbuhan ekonomi dan persaingan global.

Near, Rice dan Hunt (1978) berpendapat bahawa kepuasan kerja merupakan sebahagian daripada kepuasan dalam kehidupan. Ini adalah kerana kerja merupakan salah satu bahagian penting dalam kehidupan seseorang, jadi kepuasan kerja boleh juga mempengaruhi kepuasan hidup seseorang secara umum. Ini menunjukkan

bahawa kepuasan seseorang itu wujud dalam satu keadaan yang kompleks dan juga dinamik.

Beberapa faktor yang telah didapati mempengaruhi kepuasan kerja ini adalah gaji, ganjaran, hubungan rakan sekerja, keadaan atau suasana kerja, peluang kenaikan pangkat dan faedah-faedah sampingan lain (Muchinsky, 1993). Menurut Rekotha dan Nair (1994), kepuasan dari segi suasana pekerjaan dapat dihubungkan dengan jadual kehadiran seseorang pekerja. Suasana pekerjaan yang baik meningkatkan kepuasan pekerja dan ini seterusnya menyebabkan jumlah kes ponteng yang dilaporkan semakin rendah. Isu kehadiran ini adalah penting kerana kerajaan memerlukan komitmen yang penuh dari pekerja perkhidmatan awam untuk menjayakan Rancangan Malaysia Ketujuh.

Selain daripada itu, faktor rakan sekerja juga penting dalam usaha meningkatkan kepuasan pekerja dalam perkhidmatan awam. Ini adalah kerana pekerja yang berpuashati dengan kerja dapat meningkatkan produktiviti kerja. Menurut Dubrin (1992), faktor rakan sekerja mempunyai hubungan dengan penyediaan kerja yang diberikan kepada pekerja. Hubungan yang baik antara pekerja, iaitu sikap saling bantu-membantu membawa faedah kepada organisasi kerana produktiviti dapat ditingkatkan. Oleh yang demikian, adalah penting setiap badan kerajaan berusaha bersungguh-sungguh untuk meningkatkan hubungan antara rakan sekerja, termasuk antara pekerja peringkat atasan dan bawahan supaya matlamat dan objektif Rancangan Malaysia Ketujuh dapat dicapai.

Tambahan lagi, perhubungan rakan sekerja yang baik berhubungkait dengan penyiapan sesuatu kerja yang ditetapkan. Perhubungan rakan sekerja yang baik boleh meningkatkan komunikasi antara semua pihak dan memudahkan mereka untuk menyiapkan kerja yang telah ditetapkan. Jika terdapat sebarang masalah dalam tugas mereka, rakan sekerja yang lain mungkin dapat membantu memberi penyelesaian alternatif. Ini seterusnya dapat membantu sesuatu organisasi itu menggunakan kemampuan sumber manusianya dengan efektif dan cekap dan seterusnya meningkatkan produktiviti kerja.

Satu lagi faktor kepuasan kerja yang mampu meningkatkan produktiviti melalui pelaksanaan kerja yang baik ialah faktor kepuasan dari segi peluang kenaikan pangkat. Menurut Johnson dan Indvik (1996), jika seseorang pekerja mempunyai pandangan yang baik terhadap polisi kenaikan pangkat dalam sesuatu organisasi, maka tumpuan yang penuh dapat diberikan kepada kerja yang akan dilakukan oleh pekerja tersebut. Sememangnya jika seseorang individu berasa gembira dengan kerja yang dilakukannya itu, individu tersebut dapat memberikan tumpuan yang penuh kepada kerja tersebut. Ini seterusnya meningkatkan produktiviti kerja dan membantu usaha kerajaan merealisasikan Rancangan Malaysia Ketujuh iaitu meningkatkan daya saing perkhidmatan awam selaras dengan pertumbuhan ekonomi dan persaingan global.

Pekerja-pekerja yang mempunyai kepuasan kerja yang tinggi ini amat berharga bukan sahaja kepada organisasi tersebut tetapi juga kepada pembangunan negara. Jika sektor swasta dan awam mempunyai pekerja yang dedikasi terhadap kerja yang mereka lakukan maka akan menjadi lebih mudah untuk Malaysia

merealisasikan Rancangan Malaysia Ketujuh dan seterusnya mencapai Wawasan 2020. Perbincangan di atas inilah yang mendorong pengkaji untuk melihat sejauhmana faktor-faktor kepuasan kerja ini mempengaruhi pelaksanaan kerja.

1.1 Latarbelakang Tempat Kajian

Jabatan Imigresen Malaysia Sarawak adalah satu agensi kerajaan di bawah bidang kuasa Kementerian Dalam Negeri. Jabatan ini bertanggungjawab untuk melaksanakan semua fungsi-fungsi imigresen seperti yang tertera di dalam Akta Imigresen 1959/1963, Pekeliling Imigresen 1963 dan Akta Pasport 1966. Di Sarawak terdapat sebanyak 26 pejabat imigresen dan ia telah dibahagikan kepada lapan bahagian seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 1.1 berikut:

Jadual 1.1 Jumlah Pejabat dan Pekerja di Jabatan Imigresen Malaysia Sarawak

Bahagian	Jumlah Pejabat	Jumlah Pekerja
Bahagian Kuching and Samarahan	9	165
Bahagian Sibuluan	2	28
Bahagian Sarikei	2	8
Bahagian Sri Aman	3	4
Bahagian Bintulu	1	16
Bahagian Miri	4	65
Bahagian Limbang	2	20
Bahagian Lawas	3	11
JUMLAH	26	317

Di Jabatan Imigresen Malaysia Sarawak, segala aktiviti adalah dijalankan di bawah pimpinan Encik Robert Lian, selaku Pengarah jabatan ini. Beliau dibantu oleh timbalannya, Encik Amran Haji Sameon. Di samping itu terdapat seramai 317 pekerja di seluruh jabatan ini, seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 1.1 di atas.

Ibu Pejabat Imigresen Sarawak di Simpang Tiga, Kuching dibahagikan kepada tujuh bahagian kecil untuk memudahkan segala urusan dan aktiviti imigresen supaya ia dilaksanakan dengan berkesan. Setiap bahagian ini mempunyai peranan yang penting dan mereka saling bergantung kepada satu sama lain untuk mencapai

dan memenuhi setiap matlamat jabatan ini. Jumlah pekerja di setiap bahagian ini pula dapat dilihat dalam Jadual 1.2 seperti dibawah :

Jadual 1.2 Jumlah Pekerja di Ibu Pejabat Jabatan Imigresen Malaysia Sarawak

Bahagian	Jumlah Pekerja
Pentadbiran	24
Kewangan	8
Komputer dan Sistem Maklumat	1
Visa, Pas dan Permit	15
Pasport dan Keselamatan	30
Penguatkuasaan	11
Pas Pengajian dan Buruh Asing	21
JUMLAH	110

1.2 Kenyataan Masalah

Terdapat banyak faktor yang dapat dikaitkan dengan cara pekerja-pekerja di Jabatan Imigresen Malaysia Sarawak bekerja. Kajian ini memberikan tumpuan kepada pekerja yang boleh dianggap sebagai salah satu nadi utama dalam proses kerja jabatan ini. Sememangnya aspek sumber manusia memainkan peranan yang sangat penting dalam pembangunan sesebuah organisasi. Walaupun pengurusan sesebuah organisasi adalah cekap, tetapi tanpa pekerja yang proaktif dan inovatif, produktiviti keseluruhan organisasi boleh berada di tahap yang minimum. Jadi untuk

meningkatkan produktiviti sesuatu organisasi, aspek sumber manusia yang berkesan haruslah dititikberatkan (Sherman dan Bohlander, 1992). Tahap kepuasan pekerja ini mestilah berada pada tahap yang maksimum supaya mereka dapat menghasilkan kerja yang produktif. Persoalan utama yang akan dikaji dalam kajian ini adalah untuk mengenalpasti tahap kepuasan pekerja di Ibu Pejabat Jabatan Imigresen Malaysia Sarawak membantu menghasilkan produktiviti yang tinggi di jabatan ini.

Kepuasan kerja merupakan salah satu daripada aspek sumber manusia yang boleh meningkatkan tahap pelaksanaan kerja seseorang. Kepuasan kerja ini juga mampu meningkatkan produktiviti seseorang pekerja (Schermerhorn, 1992). Muchinsky (1993) menyatakan bahawa manusia adalah kompleks dan setiap individu mempunyai cara yang tersendiri dalam mencapai kepuasan kerja. Menurut beliau lagi, terdapat banyak faktor yang menyebabkan kepuasan kerja seperti gaji, ganjaran, hubungan rakan sekerja, keadaan kerja, peluang kenaikan pangkat dan faedah-faedah sampingan. Persoalan utama yang akan dikaji dalam kajian ini adalah untuk mengenalpasti tahap kepuasan pekerja di Ibu Pejabat Jabatan Imigresen Malaysia Sarawak membantu menghasilkan produktiviti yang tinggi di jabatan ini.

Walaupun begitu, kajian ini akan menumpu kepada faktor rakan sekerja, suasana pekerjaan dan peluang kenaikan pangkat di Jabatan Imigresen Malaysia Sarawak dan kaitannya dengan kepuasan kerja. Faktor rakan sekerja di kaji kerana daripada Jadual 1.2, dapat dilihat bahawa Jabatan Imigresen Malaysia Sarawak mempunyai unit-unit kecil yang perlu bekerjasama antara satu sama lain untuk memastikan bahawa perkhidmatan yang cemerlang disediakan kepada pelanggan

mereka. Pekerja dari setiap bahagian perlu bekerjasama dengan rakan mereka di bahagian lain untuk menyiapkan sesuatu tugas.

Pelaksanaan kerja akan lebih lancar lagi sekiranya setiap pekerja ini berpuashati dengan cara rakan sekerja mereka membantu dalam melaksanakan sesuatu tugas. Ini adalah kerana produktiviti jabatan ini banyak bergantung kepada cara setiap pekerja dan unit-unit ini bekerjasama antara satu sama lain untuk menghasilkan kerja yang memuaskan. Kajian ini seterusnya akan melihat sejauhmana pekerja-pekerja di jabatan ini berpuashati dengan cara rakan sekerja mereka membantu dan bekerjasama dalam melaksanakan sesuatu tugas.

Faktor suasana kerja pula dipilih kerana sejak tahun 1997, Jabatan Imigresen Malaysia Sarawak telah mula memperkenalkan sistem komputer dalam proses perkhidmatan mereka secara berperingkat. Sistem yang baru ini mengubah suasana pekerjaan dan pekerja-pekerja di jabatan ini perlu berpuashati dengan keadaan baru ini untuk menyumbangkan sumber tenaga mereka untuk menyiapkan sesuatu tugas. Sekiranya suasana baru mereka yang memerlukan penggunaan dan kepakaran komputer atau cara penyusunan meja dan kerusi tidak selesa, kesemua ini akan mengganggu cara pekerja-pekerja melaksanakan tugas harian mereka. Misalnya kawasan pekerjaan yang sempit akan menimbulkan ketidakselesaan kepada pekerja itu dan seterusnya mengurangkan motivasi dan kemudiannya prestasi kerja pekerja tersebut. Kajian ini akan melihat sejauhmana pekerja-pekerja di jabatan ini berpuashati dengan keadaan persekitaraan baru ini.

Faktor kenaikan pangkat pula dipilih kerana jumlah jawatan yang ada di Jabatan Imigresen Malaysia Sarawak adalah sebanyak 345, tetapi pada masa ini hanya terdapat seramai 317 pekerja di seluruh jabatan ini, seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 1.1. Ini bermakna terdapat sebanyak 28 jawatan yang belum diisi lagi. Kajian ini akan melihat sejauhmana pekerja di jabatan ini berpuashati dengan peluang kenaikan pangkat yang wujud. Sekiranya pekerja merasakan bahawa mereka tidak diberi peluang yang sewajarnya dalam proses kenaikan pangkat di jabatan ini, maka jawatan-jawatan kosong ini bolehlah diberi kepada pekerja-pekerja ini. Ini adalah penting kerana pekerja yang kurang berpuashati tidak dapat memberi tumpuan dan dedikasi penuh semasa melaksanakan tugas mereka.

Kajian ini akan mengukur kepuasan kerja dengan melihat cara pelaksanaan kerja pekerja-pekerja di Jabatan Imigresen Malaysia Sarawak. Antara tiga komponen pelaksanaan kerja yang boleh digunakan untuk mengukur kepuasan kerja ialah penyiapan kerja, kehadiran pekerja dan tahap tumpuan pekerja-pekerja ini. Pelaksanaan kerja ini hanyalah salah satu daripada cara mengukur kepuasan kerja, tetapi ia amat penting kerana pelaksanaan kerja yang baik hanya terhasil jika pekerja berpuashati dengan kerja mereka.

Seterusnya, kajian ini ingin mengenalpasti sama ada terdapat perhubungan di antara kepuasan kerja dengan hubungan rakan sekerja, suasana pekerjaan dan peluang kenaikan pangkat di kalangan pekerja-pekerja di Jabatan Imigresen Malaysia Sarawak. Pekerja yang dimaksudkan dalam kajian ini meliputi semua pekerja kolar biru dan pekerja kolar putih. Dengan kata lain semua pekerja di jabatan ini akan diberi peluang untuk terlibat dengan kajian ini. Mereka ini terdiri dari Pengarah,