

KEPUASAN KERJA: SATU PEMERHATIAN AWAL KEPADA TEORI.

*Siti Norain Abdullah & Suhaida Abd. Kadir
Fakulti Pengajian Pendidikan, Universiti Putra Malaysia*

Abstrak

Artikel ini membincangkan tentang teori yang sering dikaitkan dengan kepuasan kerja yang diahirkkan oleh pakar-pakar motivasi terdahulu. Teori yang diwujudkan merupakan landasan kepada proses mencari dan menilai faktor yang mewujudkan kepuasan kerja dalam diri individu. Antara teori yang dibincangkan ialah Teori Hierarki Keperluan Maslow, Teori Dua Faktor Herzberg dan Teori ERG Alderfer. Diakhir perbincangan ini akan didapati terdapat perbezaan dan perbandingan diantara teori yang dibincangkan.

Pengenalan

Kepuasan kerja merupakan atara topik yang sering dikaji oleh penyelidik dalam pelbagai sektor pekerjaan seperti pendidikan (Wong, Wong, & Peng, 2010, De Nobile & McCormick, 2008, Crossman 2006, dan Kosnin & Jantan, 2002) ketenteraan, (Miller, Mire, & Kim, 2009) kesihatan (Kaplan, Ogut, Kaplan, & Aksay, 2009 dan Foley, Lee, Wilson, Cureton, & Canham, 2004), dan beberapa dalam sektor awam lain. Bagi organisasi untuk mencapai matlamat pengurus perlu memastikan bahawa pekerja berpuas hati dan komited terhadap tugas mereka (Appaw- agbola, Agbotse, & Ayimah, 2013). Peningkatan jumlah lewat hadir dan ketidakhadiran, pulangan pekerja yang rendah serta pekerja yang menghadapi tekanan ketika mejalakan tugas yang tinggi adalah punca kepada kepuasa kerja yang tidak tercapai. Banyak kajian mengenai kepuasan kerja telah dilakukan yang memberi tumpuan kepada sektor-sektor ekonomi dan perspektif yang berbeza seperti pertanian, perdagangan, kesihatan dan pendidikan (Chimanikire, Mutandwa, Gadzirayi, Muzondo, & Mutandwa, 2007). Walaupun telah banyak kajian dilakukan dan menyediakan maklumat yang boleh digunakan, ia tidak sepenuhnya dapat digunakan secara umum untuk semua sektor pekerjaan. Oleh sebab itu, kajian terus dilakuka dalam pelbagai sektor pekerjaan untuk memberika sumbangan kepada penyelidik dan pemerintah dalam memperolehi maklumat (Ghazi, Shahzada, & Shah, 2012).

Para penyelidik telah memberi perhatian kepada kepuasan kerja pekerja kerana ia berkait rapat dengan kualiti hidup pekerja itu (Hyun, 2009). Kepuasan kerja merupakan bersifat individu kerana setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeza-beza. Pekerja akan merasa semakin puas dalam mejalanka tugas mereka sekiranya aspek-aspek dalam tugas sesuai dengan diri mereka. Para pengkaji terdahulu telah melahirkan teori-teori berkaitan dengan kepuasan kerja dalam penyelidikan mereka. Teori yang diwujudkan merupakan landasan kepada proses mencari dan menilai faktor yang mewujudkan kepuasan kerja dalam diri individu.

Definasi

Kepuasan kerja adalah satu aspek penting dalam kehidupan manusia. Pada lazimnya, kebanyakan masa individu dihabiskan untuk bekerja. Bila berbincang mengenai kepuasan kerja, persoalan yang biasa dikaitkan ialah “ Adakah anda berpuas hati dengan kerja anda?” (Aydin, Uysal, & Sarier, 2012). Kepuasan kerja menurut Dawal, Taha, & Ismail, (2009) ialah ukuran sejauh mana pekerja berpuas hati dan gembira dengan kerja. Menurut Miller, Mire, & Kim, (2009) definisi yang diberikan oleh (Locke, 1976) kerap digunakan di dalam kajian berkaitan dengan kepuasan kerja apabila beliau mendefiniskan kepuasan kerja sebagai keadaan emosi yang positif atau menyenangkan akibat daripada peningkatan seseorang terhadap kerja atau pengalaman mereka sendiri (Demirtas, 2010). Pelbagai definasi diberikan keatas kepuasan kerja oleh pengkaji-pengkaji sebelum ini antaranya dalam kajian Gilman, Peake, & Parr, (2012) , Wood (1973) menjelaskan kepuasan ialah kelulusan, kesenangan, kebahagiaan, kepuasan, perjanjian, atau suka yang mana kesemua definasi ini menjelaskan tentang perasaan berkaitan dengan persekitran kerja yang menentukan kepada kepuasan dan tidak puas kepada kerja. Begitu juga maksud yang diberikan oleh Katoch, (2012) kepuasan kerja ialah perasaan baik tentang kerja mereka. Menurut Doghonadze pula, (2012) kepuasan kerja ialah rasa kepuasan dan kejayaan pekerja serta gembira dalam mejalankannya serta melakukannya dengan baik serta ganjaran yang



sesuai untuk usaha seseorang. Sementara menurut Ramayah, Jantan dan Tadisina (2001) pula kepuasan kerja menjelaskan apa yang menyebabkan pekerja datang bekerja? Apa yang menyebabkan mereka gembira tentang kerja mereka dan menyebabkan mereka tidak mahu berhenti bekerja?

Menurut Awang, Ahmad & Zin (2010), seseorang pekerja yang berpuas hati dengan kerjanya akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan komited kepada tugasnya dan seterusnya memberi peningkatan kepada organisasi beliau. Banyak kajian mengenai kepuasan kerja dilakukan dengan memberi tumpuan kepada sektor-sektor ekonomi yang berbeza dan perspektif seperti pertanian, perdagangan, kesihatan dan pendidikan. Ini telah menggambarkan betapa pentingnya kepuasan kerja dalam sesebuah organisasi untuk memastikan matlamat tercapai. (Chimanikire et al., 2007)

Adalah tidak dapat dinafikan bahawa untuk mencapai matlamat organisasi, pengurus perlu memastikan bahawa pekerja berasa hati dan komited dengan tugas mereka (Appaw-agbola et al., 2013). Oleh itu adalah penting bagi majikan untuk mengetahui faktor-faktor yang boleh mempengaruhi tahap kepuasan kerja pekerja mereka kerana ia akan memberi kesan kepada prestasi organisasi juga.

Dapat disimpulkan pengertian kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian rasa dihargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan.

Teori Kepuasan Kerja

Teori Hierarki Keperluan Maslow

Abraham Maslow adalah seorang ahli psikologi abad ke-20 yang cemerlang dengan sumbangan yang paling berkekalan teorinya iaitu "hierarki keperluan" (Noltemeyer, Bush, Patton, & Bergen, 2012). Abraham Maslow memperkenalkan lima keperluan manusia iaitu keperluan fisiologi, keselamatan, kasih sayang, penghargaan sendiri dan keperluan kesempurnaan sendiri. Personaliti yang dibincangkan oleh Maslow lebih kepada keperluan individu. Beliau sering mengaitkan perkembangan personaliti dan motivasi. Motivasi lahir daripada keperluan yang diperolehi oleh setiap individu. Individu akan berusaha mencapai keperluan yang dikehendaki dan tidak akan beralih kepada keperluan lain selagi keperluan yang dikehendaki tidak dipenuhi (Maslow, 1943). Maslow berpendapat bahawa motivasi adalah sesuatu yang kompleks. Individu akan terus bermotivasi untuk mencapai sesuatu matlamat. Matlamat tersebut adalah keperluan yang perlu dipenuhi oleh semua manusia tanpa mengambil kira perbezaan budaya dan persekitaran. Kepuasan kerja akan tercapai sekiranya ke lima keperluan dipenuhi oleh majikan.

Keperluan Fisiologi.

Disebut juga sebagai keperluan jasmaniah yang mana manusia boleh mati sekiranya keperluan ini tidak dipenuhi. Keperluan itu adalah makanan, air, udara, tidur, seks dan kepuasan sensori atau pancaindera. Sebagai pengurus, dalam usaha memastikan pekerja mencapai kepuasa kerja, pengurus boleh menggunakan pendekatan memenuhi keperluan fisiologi. Contohnya memberi makanan dan makan bersama memberi pengaruh yang sangat tinggi kepada pekerja. Selain itu pengurus juga boleh membeli buah tangan kepada pekerja mereka apabila berjalan ke luar negara.

Keperluan keselamatan

Rasa selamat ialah keinginan hendak hidup dalam keadaan aman, tenteram, stabil, bebas dari rasa khuatir dan takut. Menurut Maslow, terdapat tiga jenis keselamatan yang diperlukan oleh manusia iaitu keselamatan fizikal, emosi dan psikologi. Keselamatan sepanjang menjalankan tugas adalah elemen menyumbang kepada kepuasan kerja. Contoh, apabila mereka berasa selamat dari segi fizikal, emosi dan psikologi di tempat kerja, mereka akan memberi sepenuh perhatian dengan tugas mereka.

Keperluan sosial

Keperluan ini didorong oleh keinginan seseorang itu menjadi sebahagian daripada kumpulan-kumpulan manusia lain. Di tempat kerja faktor penerimaan oleh rakan-raka sejawat dan sekerja menjadi amat penting bagi seseorang. Apabila tugas-tugas yang mereka jalankan tidak memberi



peluang untuk berinteraksi dengan secukupnya maka mereka akan merasa tidak berpuas hati terhadap kerjanya.

Keperluan kebanggaan diri

Setiap orang ingin merasa dirinya dihargai, diperlukan, dimuliakan dan dihormati oleh manusia-manusia lain. Bagi pekerja sesebuah organisasi mahukan dirinya dianggap pekerja yang baik dan cekap. Sebagai pengurus dalam organisasi perlu sering memberi penghargaan kepada pekerja mereka dengan kata-kata mahupun perbuatan. Pekerja akan lebih bermotivasi dan bersemangat dalam menjalankan tugas mereka dan memperoleh kepuasan ketika menjalankan tugas mereka.

Keperluan keagungan diri

Setiap orang mempunyai hasrat ingin menjadi sebahagian yang diidam-idamkannya. Menurut Maslow, keperluan inilah yang mendorong seseorang itu terus-menerus berusaha memperbaiki dirinya sendiri. Di tempat kerja, mengisi jawatan tertinggi yang diisi oleh individu-individu mempunyai lebih peluang mencapai realisasi diri. Konsep realisasi diri menerangkan proses bagaimana seseorang individu sentiasa memperbaiki dirinya bagi melakukan sesuatu ataupun bagi mencapai hasratnya yang bersifat sangat peribadi dan sangat diidamkannya. Mereka ingin mencapai kecemerlangan diri dengan cara menggunakan bakat dan kebolehan yang mereka miliki demi mencapai kepuasan. Dalam pekerjaan, seseorang yang sentiasa berusaha dan memperbaiki setiap kelemahan dan kekurangan dalam tugas ialah mereka yang berusaha untuk mencapai keuasan dalam kerja mereka.

Teori Dua Faktor

Teori ini diperkenalkan oleh Frederick Herzberg, Mausner, dan Snyderman (1959) yang mana mereka menjalankan kajian ke atas 200 jurutera dan akauntan di pittsburg, Pennsylvania, Amerika Syarikat. Responden diminta menceritakan peristiwa-peristiwa mengenai kerja yang mereka rasakan memberi kepuasan dan ketidakpuasan kepada mereka. Berdasarkan dapatan berikut, Herzberg merumuskan terdapat dua faktor dalam situasi kerja yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan kerja. Dua faktor tersebut ialah faktor kebersihan dan faktor pertumbuhan (Herzberg, 1987).

Faktor kebersihan

Faktor ini sekiranya tidak wujud di tempat kerja, para pekerja merasa tidak puas hati kerana faktor ini mempunyai kaitan langsung dengan tempat kerja dan tugas-tugas mereka. Faktor kebersihan ialah :

- Penyeliaan
- Keselamatan
- Hubungan interpersonal
- Gaji
- Polisi syarikat

Faktor Pertumbuhan

Faktor pertumbuhan ialah faktor pendorong yang berupaya meningkatkan prestasi kerja, menimbulkan sifat positif dan mengubah sikap pekerja. Faktor-faktor ini mempunyai kaitan langsung dengan isi kandungan tugas-tugas itu sendiri. Kekuatan faktor-faktor ini menentukan sama ada para pekerja mengalami kepuasan bekerja atau tidak kepuasan bekerja.

- Kejayaan
- Pengiktirafan
- Kerja itu sendiri
- Tanggungjawab
- Perkembangan kerjaya



Teori ERG

ERG kebanyakan digunakan untuk kajian motivasi manusia di tempat kerja sebagai alat untuk meningkatkan semangat dan produktiviti pekerja. Melalui teori ini ia membantu mengenalpasti bentuk insentif yang mampu menyumbang kepada kepuasan kerja individu (Caulton, 2012). Terdapat tiga keperluan utama manusia yang diuraikan Alderfer dalam teori ini iaitu *Existence* atau keberadaan, *Relatedness* atau hubungan dan *Growth* atau pertumbuhan.

1. Existence atau keberadaan adalah suatu keperluan akan tetap boleh hidup sesuai dengan tingkat keperluan peringkat rendah dari Maslow iaitu meliputi keperluan fisiologi dan keperluan akan rasa selamat.
2. relatedness atau hubungan merangkumi keperluan untuk berinteraksi dengan orang lain. Keperluan ini sesuai dengan keperluan sekutu dari Maslow.
3. Growth atau pertumbuhan adalah keperluan yang mendorong seseorang untuk memiliki pengaruh yang kreatif dan produktif terhadap diri sendiri atau persekitaran. Merealisasikan keperluan penghargaan dan penjelmaan diri dari Maslow. (Williams, 2003)

Jadual 1: Perbandingan di antara teori

Ciri-ciri	Teori Keperluan Maslow (1943)	Teori Dua Faktor Herzberg (1959)	Teori ERG (1972)
Jenis teori	Teori Kandungan	Teori Kandungan	Teori Kandungan
Asas teori	Teori Maslow adalah berdasarkan hierarki keperluan manusia. Beliau mengenal pasti lima set keperluan manusia (berdasarkan keutamaan) dan kepuasan mereka dalam memotivasikan pekerja. <ol style="list-style-type: none"> 1. Keperluan fisiologi 2. Keperluan keselamatan 3. Keperluan sosial 4. Keperluan kebanggaan diri 5. Keperluan keangungan diri 	Hertzberg merujuk kepada faktor kebersihan dan faktor-faktor motivasi dalam teorinya. Faktor kebersihan adalah dissatisfiers manakala faktor pendorong motivasi orang bawahan. Susunan hierarki keperluan tidak diberikan. <ul style="list-style-type: none"> • Faktor kesihatan <ul style="list-style-type: none"> - Penyelian - Keselamatan - Hubungan interpersonal - Gaji - Polisi syarikat • Faktor pendorong <ul style="list-style-type: none"> - Kejayaan - Pengiktirafan - Kerja itu sendiri - Tanggungjawab - Perkembangan kerjaya 	Alderfer berpendapat bahawa pemenuhan atas ketiga keperluan tersebut dapat dilakukan secara serentak, artinya bahawa hubungan dari teori ERG ini tidak bersifat hirarki. <ol style="list-style-type: none"> 1. Growth 2. Relatedness 3. Existence
Sifat teori	Teori Maslow ini adalah agak mudah dan deskriptif. Teori ini adalah berdasarkan pengalaman yang panjang tentang keperluan manusia.	Teori Hertzberg adalah lebih preskriptif. Ia menunjukkan faktor pendorong yang boleh digunakan dengan berkesan. Teori ini adalah berdasarkan kepada maklumat sebenar yang	Jika dalam persekitaran pembelajaran, pengiktirafan pencapaian pelajar dan maklum balas positif membantu untuk memenuhi



		dikumpul oleh Hertzberg oleh menemuramah 200 jurutera dan akauntan.	keperluan pengiktirafan dan aktualisasi diri dari teori Maslow tetapi dari teori Alderfer adalah untuk pertumbuhan peribadi.
Kesesuaian teori	Teori Maslow adalah teori yang paling popular dan meluas dinamakan motivasi dan mempunyai kesesuaian lebar. Ia kebanyakannya digunakan untuk negara-negara miskin dan membangun di mana wang masih merupakan faktor pendorong terbesar.	Teori Herzberg adalah lanjutan daripada teori motivasi Maslow. Kesesuaian adalah sempit. Ia adalah berkaitan dengan negara-negara kaya dan maju di mana wang adalah faktor motivasi yang kurang penting.	Dalam hal ini, teori ERG bersifat lebih konsisten dengan pengetahuan mengenai perbezaan individu di antara manusia. Pembolehubah seperti pendidikan, latar belakang pendidikan, dan persekitaran budaya boleh mengubah tahap kepentingan atau pencetus (<i>driving force</i>) suatu kumpulan keperluan bagi individu tertentu. Secara keseluruhan, teori ERG ini menunjukkan versi hierarki keperluan secara lebih sah.
Deskriptif atau preskriptif	Teori Maslow atau model adalah berbentuk deskriptif.	Teori Herzberg atau model preskriptif.	
Perbezaan	Teori Maslow mengatakan perasaan kepuasan kerja menghasilkan peningkatan prestasi. Dengan teori Maslow, setiap individu akan dicetuskan dan bermotivasi untuk selalu meningkatkan kualiti diri dan kualiti hidup agar boleh mencapai hirarki yang teratas. Walaupun mungkin agak memaksa diri.	Teori Herzberg menyatakan prestasi kerja yang tinggi menghasilkan perasaan kepuasan kerja	Menurut Alderfer, idividu boleh bergerak dari satu keperluan kepada keperluan yang lain bagi memenuhi keperluan yang mereka ingin dan perlukan. Mereka tidak perlu mula dari peringkat bawah ke atas seperti teori Maslow. Ini kerana idividu mungkin bertemu dengan keinginan paling asas walaupun mereka sudah mencapai tahap kepuasan paling tinggi. Ini lebih memberikan toleransi kepada



		<p>individu bahawa masih ada peluang kedua untuk mencapai sesuatu yang kita inginkan jika memang belum tercapai. Kita dipuaskan untuk menikmati setiap level hirarki keperluan itu yang terbaik. Jadi sifatnya lebih fleksibel berbanding dengan teori motivasi Maslow. Teori ERG mempunyai elemen mengecewakan-regresi. Jika keperluan tertentu tidak dipenuhi, individu akan menjadi kecewa, mundur ke level yang lebih rendah dan mula mengejar keperluan tersebut sekali lagi.</p>
--	--	--

Kesimpulan

Berdasarkan penerangan dan perbandingan yang diberikan, menunjukkan bahawa setiap teori yang dibina oleh pengkaji-pengkaji terdahulu mempunyai pandangan dan tumpuan berbeza mengikut perkembangan persekitaran ketika itu. Walaubagaimanapun, sebagai pengurus menjadi tanggungjawab untuk memberi perhatian kepada persekitaran organisasi termasuk tingkah laku pekerja, kemudahan yang di sediakan dan tidak mementingkan kepada keuntungan semata-mata. Kebanyakan kejayaan meibatkan kemahiran bekerja dengan individu-individu lain kerana tanpa sumbangan mereka seseorang itu sukar berjaya dalam apa yang diusahakannya.

Rujukan

- Abdullah Hssan & Ainon Mohd. (2008). Panuan Menggunakan Teori Motivasi di Tempat Kerja. PTS Publishing Sdn. Bhd. Edisi Ke-5.
- Appaw-agbola, E. T., Agbotse, G. K., & Ayimah, J. C. (2013). Measuring the Influence of Job Satisfaction on Work Commitment among Ho Polytechnic Lecturers Appaw-Agbola , Agbotse & Ayimah, 3(2), 91–102.
- Aydin, A., Uysal, S., & Sarier, Y. (2012). The Effect of Gender on Job Satisfaction of Teachers: A Meta-Analysis Study. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46, 356–362.
- Caulton, J. R. (2012). The Development and Use of the Theory of ERG: A Literature Review, 5, 2–8.
- Chimanikire, P., Mutandwa, E., Gadzirayi, C. T., Muzondo, N., & Mutandwa, B. (2007). Factors affecting job satisfaction among academic professionals in tertiary institutions in Zimbabwe, 1(6), 166–175.
- Crossman, a. (2006). Job Satisfaction of Secondary School Teachers. *Educational Management Administration & Leadership*, 34(1), 29–46.
- Dawal, S. Z., Taha, Z., & Ismail, Z. (2009). Effect of job organization on job satisfaction among shop floor employees in automotive industries in Malaysia. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 39(1), 1–6.



- De Nobile, J. J., & McCormick, J. (2008). Organizational Communication and Job Satisfaction in Australian Catholic Primary Schools. *Educational Management Administration & Leadership*, 36(1), 101–122.
- Demirtas, Z. (2010). Teachers' job satisfaction levels. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 9, 1069–1073.
- Doghonadze, N. (2012). A Survey on University Lecturer Job Satisfaction, 1(1), 17–22.
- Foley, M., Lee, J., Wilson, L., Cureton, V. Y., & Canham, D. (2004). A Multi-Factor Analysis of Job Satisfaction Among School Nurses. *The Journal of School Nursing*, 20(2), 94–100.
- Ghazi, S. R., Shahzada, G., & Shah, M. S. (2012). Experience and Job Satisfaction among Bachelor and Master Degree holder Head Teachers at Elementary Level in Pakistan, 2(January), 329–344.
- Gilman, D., Peake, J. B., & Parr, B. (2012). A Gender Analysis of Job Satisfaction Levels of Agricultural Education Teachers in Georgia, 27(2), 98–113.
- Herzberg, F. (1987). One More Time: How Do You Motivate Employees?
- Hyun, S. (2009). Re-examination of Herzberg's Two-Factor Theory of Motivation in the Korean Army Foodservice Operation.
- Kaplan, M., Ogut, E., Kaplan, A., & Aksay, K. (2009). The Relationship Between Job Satisfaction And Organizational Commitment: The Case Of Hospital Employees.
- Katoch, O. M. R. A. J. (2012). Job Satisfaction Among College Teachers: A Study On Government Colleges In Jammu (J & K). *Asian Journal of Research in Social Science & Humanities*, 2(4).
- Kosnin, A. B. M., & Jantan, S. B. (2002). Tahap Stres Dan Tahap Kepuasan Kerja Dalam Kalangan Pensyarah Universiti Teknologi Malaysia, 267–272.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation, 1–21.
- Miller, H. a., Mire, S., & Kim, B. (2009). Predictors of job satisfaction among police officers: Does personality matter? *Journal of Criminal Justice*, 37(5), 419–426. d
- Noltemeyer, A., Bush, K., Patton, J., & Bergen, D. (2012). The relationship among deficiency needs and growth needs: An empirical investigation of Maslow's theory. *Children and Youth Services Review*, 34(9), 1862–1867.
- Williams, J. K. (2003). Maslow's Hierarchy of Needs and Alderfer's ERG Theory, 1–2.
- Wong, C.-S., Wong, P.-M., & Peng, K. Z. (2010). Effect of Middle-level Leader and Teacher Emotional Intelligence on School Teachers' Job Satisfaction: The Case of Hong Kong. *Educational Management Administration & Leadership*, 38(1), 59–70.

