Volume: 3 Issues: 6 [March, 2020] pp.1-11]
Jurnal Penyelidikan Sains Sosial (JOSSR)
eISSN: 2637 -0956
Journal Website: www.jossr.com

BUDAYA KERJA DALAM KALANGAN STAF SOKONGAN DI IPG KAMPUS ILMU KHAS, KUALA LUMPUR

THE STAFF WORK CULTURE AT IPG KAMPUS ILMU KHAS, KUALA LUMPUR

Syed Ismail Syed Mustapa[1]
Ahmad Subki Miskon[2]
Mohd Jim Hamzah[3]
Edaham Ismail[4]
Rohana Jalani[5]

[1]Institut Pendidikan Guru Kampus Ilmu Khas (IPGKIK), Malaysia, (E-mail: syed_ismail@ipgkik.edu.my)
[2]Institut Pendidikan Guru Kampus Ilmu Khas (IPGKIK), Malaysia, (E-mail: ahmad_subki@ipgkik.edu.my)
[3]Institut Pendidikan Guru Kampus Ilmu Khas (IPGKIK), Malaysia, (E-mail: jim@ipgkik.edu.my)
[4]Institut Pendidikan Guru Kampus Ilmu Khas (IPGKIK), Malaysia, (E-mail: edaham@ipgkik.edu.my)
[5]Institut Pendidikan Guru Kampus Ilmu Khas (IPGKIK), Malaysia, (E-mail: rohanajalani@gmail.my)

Article history
Received date : 3-12-2019
Revised date : 12-1-2020
Accepted date : 28-1-2020
Published date : 30-3-2020

To cite this document:
Syed Mustapa, S. I., Miskon, A., Hamzah, M., Ismail, E., & Jalani, R. (2020). Budaya Kerja Dalam Kalangan Staf Sokongan Di IPG Kampus Ilmu Khas, Kuala Lumpur. *Jurnal Penyelidikan Sains Sosial (JOSSR)*, 3(6), 1 - 11.

Abstrak: *Kajian ini dijalankan untuk mengkaji budaya kerja dalam kalangan staf sokongan di IPG Kampus Ilmu Khas (IPGKIK), Kuala Lumpur. Sampel kajian ini terdiri daripada 27 orang staf sokongan yang bertugas di pelbagai Unit dan Jabatan di IPGKIK. Kajian ini menggunakan mixed method dengan menjadikan pendekatan kuantitatif melalui instrumen soal selidik sebagai rujukan utama. Dapatan kajian menunjukkan bahawa secara keseluruhannya prestasi kerja staf sokongan IPGKIK berada pada tahap tinggi dengan cacatan min 4.13. Seterusnya dapatan kajian juga menunjukkan bahawa motivasi kerja dan komitmen kerja staf sokongan IPGKIK berada pada tahap sederhana tinggi dengan masing-masing mencatatkan min 3.92. dan 3.98. Dapatan kajian juga menunjukkan bahawa 59.3% (16 orang) telah menyatakan bahawa latihan yang mereka terima adalah mencukupi dalam melaksanakan tugasan seharian dan 81.5% (22 orang) menyatakan bahawa latihan yang dilaluinya menyumbang kepada peningkatan kemahiran kerja. Seterusnya pengkaji mencadangkan agar pihak pengurusan IPGKIK berusaha untuk meningkatkan motivasi kerja dan komitmen kerja dalam kalangan staf sokongan di kampus dengan mengadakan kursus-kursus motivasi yang sesuai dengan keperluan dalam perkhidmatan. Pihak pengurusan juga disaran agar menyusun semula penempatan staf sokongan di kampus agar mereka mendapat suasana kerja yang berlainan dan seterusnya dapat meningkatkan motivasi dan komitmen kerja masing-masing demi meningkatkan prestasi institusi.*

Kata Kunci: *Budaya Kerja, Tahap Prestasi, Motivasi dan Komitmen Kerja*

Volume: 3 Issues: 6 [March, 2020] pp.1-11]
Jurnal Penyelidikan Sains Sosial (JOSSR)
eISSN: 2637 -0956
Journal Website: www.jossr.com

Abstract: *The purpose of this study is to examine the work culture among the staff at IPG Kampus Ilmu Khas (IPGKIK), Kuala Lumpur. The sample of this study consisted of 27 respondents in various units and departments at IPGKIK. This study uses a mixed method. The quantitative method through paper survey questionnaire is the main approach. The findings show that the overall work performance of the staff is high with a mean of 4.13. Further findings of the study also indicate that the work motivation and work commitment of the staff are at a moderate level with means of 3.92 and 3.98 respectively. The findings also indicate that 59.3% (16 people) stated that the training they received was adequate in performing daily tasks and 81.5% (22 people) stated that the training they received contributed to improved work skills*
The researchers suggested that the IPGKIK management should increase work motivation and work commitment among campus staff by providing motivational courses that meet the needs of the service. The management is also encouraged to restructure the staff on campus so that they can have a different working environment and thus enhance their motivation and commitment to improve the institution performance.

Keywords*: Work culture, Performance level, Motivation and Work commitment*

Pengenalan

Budaya kerja dalam sesebuah organisasi meliputi cara bekerja yang dilihat mampu memberi perubahan kepada pencapaian dan prestasi organisasi berkenaan. Budaya kerja organisasi ini melibatkan prestasi pekerja, sikap, dan tahap produktiviti yang ditunjukkan oleh para pekerja. Tindakan ahli dalam organisasi yang mampu mencipta budaya kerja mampu memberi impak yang sangat besar dalam tempoh masa panjang. Budaya organisasi juga termasuk semua tindakan, rutin, perbincangan dan sebagainya yang memberi makna kepada orang yang terlibat dalam sesebuah organisasi tersebut (Belasen, 2007).

Budaya kerja dalam organisasi juga melibatkan interaksi antara pekerja dan pihak pengurusan (West & Turner 2013). Interaksi dua hala ini secara langsung akan menjadi penentu kepada pencapaian matlamat organisasi. Sementara itu Aamodt (2012) menyatakan bahawa budaya kerja dalam sesebuah organisasi melibatkan nilai bersama dan kepercayaan dalam kalangan ahli yang menjadi penentu sama ada sesuatu tindakan tersebut adalah betul atau salah dan membentuk jangkaan antara pekerja dengan pihak pengurusan. Nilai-nilai bersama yang diciptakan mampu membawa pengaruh yang positif dalam kalangan ahli organisasi. Oleh hal yang demikian, budaya kerja yang disarankan oleh pemimpin dan bersesuaian dengan kehendak organisasi akan mudah untuk diikuti oleh seseorang pekerja (Werner, 2007).

Prestasi kerja pula didefinisikan sebagai satu proses pengurus bertanggungjawab memastikan aktiviti dan produktiviti pekerja selari dengan matlamat organisasi (Neol, 2009). Menurut Spector (2003), prestasi kerja yang baik dapat meningkatkan produktiviti organisasi yang mana secara langsung akan meningkatkan ekonomi negara. Integriti dan etika kerja amat penting diamalkan oleh semua pekerja dan penjawat awam dalam sesebuah organisasi demi meningkatkan mutu perkhidmatan yang unggul dan berkesan (Megat Ayop & Abd. Halim, 2016). Sebaliknya, pekerja yang kurang bermotivasi akan menyebabkan kelemahan di dalam sistem pentadbiran sesebuah organisasi yang akhirnya akan mengurangkan komitmen mereka sewaktu menjalankan tugas yang diberikan (Azlinda Jaini, 2013).

Volume: 3 Issues: 6 [March, 2020] pp.1-11]
Jurnal Penyelidikan Sains Sosial (JOSSR)
eISSN: 2637 -0956
Journal Website: www.jossr.com

Seterusnya, manusia juga akan lebih cenderung bersikap biasa sahaja dalam menghadapi sesuatu tugas dalam sesebuah organisasi. Sebaliknya, setelah mereka menerima beberapa ganjaran berbentuk dalaman dan luaran seperti kenaikan upah, pujian dan bentuk penghargaan lain, keadaan akan segera berubah. Mereka akan menunjukkan tahap kepuasan kerja yang tinggi terhadap pekerjaan dan organisasinya. Sebaliknya, mereka yang tidak mendapat ganjaran akan menggambarkan tahap kepuasan yang rendah (Van Fleet, 2010).

Di samping itu, terdapat juga korelasi yang signifikan antara kepuasan bekerja dengan prestasi kerja. Prestasi kerja akan meningkatkan kepuasan kerja secara langsung melalui peningkatan ganjaran. Malahan prestasi kerja juga boleh diramalkan dengan baik oleh kepuasan kerja (Laura Koppes, 2014; Faudziah (2012). Kepuasan kerja sebagai keadaan emosional pekerja terhadap balasan yang diterima hasil daripada titik peluh yang dicurahkan kepada pekerjaan tersebut (Musfi Efrizal, 2011). Jika dilihat dari tahap kepuasan kerja dan prestasi kerja, didapati bahawa kedua-dua aspek ini mendapat keputusan yang lebih baik dan berada pada tahap yang tinggi berbanding dengan tahap-tahap yang lain (Halimatussaediyah Tamrin, Noraini Abdol Raop, 2015).

Dalam konteks IPG Kampus Ilmu Khas (IPGKIK), staf sokongan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas di jabatan dan unit masing-masing yang melibatkan pengurusan dokumen perkhidmatan sokongan perkhidmatan sokongan kepada 150 orang pensyarah lebih kurang 60 orang staf yang bertugas di 14 jabatan dan 8 unit. Mereka juga bertanggungjawab untuk mengenal pasti, menyelaras dan melaksanakan tugasan harian mengikut Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) bagi skop perkhidmatan sokongan dan operasi perkhidmatan sokongan.

Pernyataan Masalah

Budaya kerja dalam kalangan staf juga banyak bergantung kepada proses latihan dan pembangunan yang mungkin mampu untuk mengubah tingkah laku peningkatan pengetahuan supaya mutu pekerjaan dapat ditingkatkan. Selain itu latihan yang oleh seseorang staf juga akan memberi faedah yang besar kepada organisasi. Modul latihan perlu dibaiki dari semasa ke semasa memandangkan suasana kerja dan keperluan perkhidmatan yang semakin rencam. Sistem latihan yang ada perlulah lebih sistematik dan baik untuk diamalkan di samping dapat menangani kelemahan dan prosedur latihan yang sedia ada (Ibrahim Mamat, 2003).

Tekanan yang dihadapi oleh seseorang pekerja boleh menjejaskan produktiviti serta kualiti kerja yang dilaksanakannya. Tekanan kerja boleh memberi kesan yang negatif terhadap kesihatan pekerja dan seterusnya kesejahteraan individu itu sendiri. Woo dan Teng (2019) menyatakan pekerja dan bakal pekerja berusaha untuk mengelakkan daripada tekanan dalam pekerjaan yang menjejaskan hasil produktiviti. Bagi individu yang bekerja, sebahagian besar kehidupan dipenuhi dengan masa bekerja. Peranan di tempat kerja merupakan satu keutamaan bagi sesetengah golongan yang bekerja, manakala rumahtangga atau keluarga menjadi keutamaan kedua. Tidak dapat dinafikan kepentingan pekerjaan bagi seseorang, bukan sekadar faktor ekonomi tetapi pekerjaan menetapkan status sosial bagi seseorang individu (Rohany & Fatimah, 2006).

Sebaliknya kejayaan seseorang dalam pekerjaannya sering dianggap sebagai satu faktor kejayaan dalam kehidupan. Masalah yang dihadapi individu di tempat kerja akan membawa kepada tekanan, kerana pekerjaan merupakan sebahagian besar kehidupan seseorang individu.

Tekanan kerja yang tinggi juga boleh memberi kesan negatif terhadap hubungan kekeluargaan (Rohany, 2003). Menyedari akan kepentingan prestasi kerja dalam meningkatkan kecemerlangan sesebuah organisasi, maka kajian ini ingin mengenalpasti tahap prestasi, motivasi dan komitmen kerja dalam kalangan staf sokongan di IPGKIK. Ghazi dan Muzaffar (2018) menegaskan budaya kerja mempengaruhi secara positif terhadap prestasi seseorang pekerja samaada dapat mencapai prestasi yang cemerlang atau sebaliknya.

Di samping itu, terdapat sebilangan daripada staf sokongan ini yang kurang produktif dan lemah dari segi kemahiran pengurusan. Ini boleh mendatangkan kesan negatif kepada sistem pengurusan keseluruhannya. Fenomena kurangnya pendedahan terhadap pengurusan pejabat secara formal juga turut menyumbang kepada sistem pengurusan yang lemah dan tidak teratur. Oleh itu, kajian ini dilakukan bagi mengenal pasti tahap prestasi, motivasi dan komitmen kerja dalam kalangan staf sokongan agar pihak pengurusan kampus dapat mengatur pelbagai program yang mungkin dapat meningkatkan prestasi kerja, motivasi dan komitmen kerja dalam kalangan staf di kampus.

Kajian Literatur

Tenaga kerja manusia merupakan salah satu faktor penting dalam sesebuah organisasi bagi mencapai tujuan dan sasaran sesebuah organisasi. Hal ini disebabkan tenaga manusia merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan pencapaian sesuah organisasi. Oleh sebab itu, tidak dapat dinafikan bahawa jika organisasi tidak mengutamakan motivasi pekerja akan merugikan pihak organisasi itu sendiri (Zainab Aman & Khairunnisa Abd Shukor, 2015).

Seterusnya prestasi kerja juga merujuk bagaimana seseorang individu mengambil tindakan dan menyumbang kepada tingkah laku yang selaras dengan objektif organisasi. Selain itu prestasi kerja juga merujuk tangungjawab dan tugas yang perlu dilakukan oleh seseorang sebagai tugasan individu di sesebuah organisasi (Dessler, 2000). Kajian oleh Hasnizawati et al. (2008), mendapati bahawa pencapaian sesebuah organisasi banyak bergantung kepada pencapaian seseorang pekerja dalam organisasi. Walau bagaimanapun, pencapaian pekerja itu akan dipengaruhi oleh faktor dalaman dan luaran seperti galakan, dorongan daripada rakan sekerja dan majikan, kenaikan gaji, pertukaran polisi kerja dan lain-lain yang berkaitan. Pekerja itu sendiri perlu menggunakan peluang yang ada untuk meransang diri mereka bagi memastikan sama ada mereka akan berjaya ataupun sebaliknya.

Di samping itu, motivasi juga merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam menentukan perilaku seseorang, termasuk perilaku dalam pekerjaan. Motivasi juga dapat ditakrifkan sebagai faktor-faktor yang mengarahkan dan mendorong perilaku atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan yang dinyatakan dalam bentuk usaha yang kuat ataupun usaha yang lemah. Semakin tinggi motivasi yang diberikan kepada seseorang pekerja, maka ini akan menjadi dorongan kepada individu berkenaan untuk meningkatkan kualiti kerja mereka (Johnson et al.2002).

Kaedah-kaedah menyusun kerja, peluang-peluang untuk penglibatan pekerja dan tindak balas merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kuantiti dan kualiti kerja dalam sesebuah organisasi. Pekerja adalah merupakan faktor utama yang menjadi penentu kepada kejayaan organisasi dalam persekitaran dan persaingan yang kompetitif (Yahya, 2012). Persaingan yang sengit antara organisasi dan kekurangan kemahiran pekerja telah mendorong banyak organisasi

untuk menilai kembali peranan tenaga kerja serta meneliti kaedah bagaimana pekerja ini boleh mengekalkan potensi untuk memenuhi permintaan organisasi (Robbins, 2001).

Pekerja akan lebih berkomitmen sekiranya mereka diberi peluang untuk belajar dan mendapat sokongan daripada pihak majikan (Coetzer, 2006). Manakala kajian Iris (2003) mendapati iklim tempat kerja yang dibentuk dengan elemen peluang pembelajaran dan sokongan pihak pengurusan mampu meningkatkan komitmen kepada organisasi. Peluang dan sokongan pembelajaran ini diperlukan dalam sesebuah organisasi dan (Vlaicu, Neagoe, Tîru & Otovescu, 2019) menegaskan budaya hierarki merupakan budaya yang dominan yang dapat merealisasikan kedua-dua perkara tersebut.

Tujuan Kajian

Kajian ini bertujuan untuk meninjau meninjau budaya kerja dalam empat aspek iaitu prestasi, motivasi, komitmen dan latihan dalam kalangan staf sokongan di IPGKIK, Kuala Lumpur.

Objektif Kajian

Objektif khusus adalah untuk;

i) Meninjau tahap prestasi, motivasi dan komitmen kerja dalam kalangan staf sokongan di IPG Kampus Ilmu Khas;
ii) Mengenalpasti latihan yang diterima mencukupi untuk melaksanakan tugasan harian;
iii) Meninjau persepsi staf sokongan terhadap tugasan yang dilakukan sekarang.
iv) Mengenalpasti hasrat staf sokongan dalam meningkatkan prestasi kerja harian mereka.

Persoalan Kajian

i) Apakah tahap prestasi, motivasi dan komitmen kerja dalam kalangan staf sokongan di IPG Kampus Ilmu Khas?
ii) Sejauh manakah latihan yang diterima mencukupi untuk melaksanakan tugasan harian?
iii) Apakah persepsi staf sokongan terhadap tugasan yang dilakukan sekarang?
iv) Apakah hasrat staf sokongan untuk meningkatkan lagi prestasi kerja harian mereka?

Reka Bentuk Kajian

Kajian ini menggunakan pendekatan gabungan (mixed method). Pendekatan kuantitatif menjadi rujukan utama dengan melibatkan pengumpulan data melalui kaedah kajian tinjauan. Satu set instrumen kajian telah diedarkan kepada staf sokongan yang menjadi responden dalam kajian ini. Instrumen tersebut meliputi empat aspek seperti yang berikut;

Bahagian A : Latar Belakang Staf
Bahagian B : Prestasi Kerja
Bahagian C : Motivasi Kerja
Bahagian D : Komitmen Terhadap Kerja
Bahagian E : Latihan

Setiap item dijawab berdasarkan Skala Likert dengan 1. Sangat tidak setuju; 2. Tidak setuju; 3. Kurang setuju; 4. setuju; dan 5. Sangat setuju. Seterusnya bagi mendapatkan data secara kualitatif, respon soalan secara terbuka juga diperoleh daripada responden dan mereka diminta memberikan pandangan umum terhadap tugasan yang sedang dilakukannya sekarang dan harapan mereka untuk membolehkannya meningkatkan prestasi kerja harian. Selain itu

Volume: 3 Issues: 6 [March, 2020] pp.1-11]
Jurnal Penyelidikan Sains Sosial (JOSSR)
eISSN: 2637 -0956
Journal Website: www.jossr.com

temu bual bersama 2 orang responden juga telah dilakukan untuk mendapatkan persepsi mereka terhadap tugasan yang dilaksanakan oleh mereka.

Kesahan dan Kebolehpercayaan

Sebelum menjalankan kajian, instrumen yang dibina telah diuji kesahan dan kebolehpercayaan setiap item yang diuji. Bagi tujuan kesahan, pengkaji telah menjalankan kesahan kandungan dengan merujuk instrumen tersebut kepada 3 orang pakar iaitu seorang Ketua Jabatan dan dua orang Ketua Unit yang juga terlibat dalam pengurusan staf di kampus. Teguran dan pandangan daripada 3 orang pakar ini telah diambil kira dalam pemurnian dari segi penggunaan bahasa, kejelasan maksud dan isi kandungan setiap item yang dibina.

Instrumen yang telah diuji kesahannya itu diuji pula kepada 10 orang staf dari IPG yang lain untuk menguji kebolehpercayaan item yang dibina. Setelah diuji, pengkaji mendapati bahawa reabiliti instrumen adalah 0.917 yang melibatkan 28 item. Oleh yang demikian, item yang dibina boleh digunakan untuk tujuan kajian dan dapat mengukur setiap konstruk yang terdapat dalam kajian ini.

Analisis Data dan Perbincangan Hasil

Data-data yang diperoleh dianalisis dengan berpandukan program `*Statistical Package for the Social Science (SPSS)* Version 22.0. Pengkaji melaksanakan pentaksiran skor min berasaskan pentaksiran oleh Nunnally & Bernstein (1994), dengan mengintepretasikan min kemahiran kepimpinan dalam kajian ini seperti yang berikut:

Jadual 1: Jadual Penentuan Min

BIL	NILAI MIN	ARAS
1	4.01 hingga 5.00	Tinggi
2	3.01 hingga 4.00	Sederhana Tinggi
3	2.01 hingga 3.00	Sederhana Rendah
4	1.00 hingga 2.00	Rendah

Sumber: Nunnally, J. C. & Bernstein 1994

Populasi dalam kajian ini adalah seramai 68 orang staf sokongan yang bertugas di IPGKIK. Bagi mendapatkan sampel daripada populasi kajian, maka pengkaji telah melakukan persampelan rawak mudah. Seramai 27 orang staf sokongan telah menjawab instrumen yang diedarkan. Taburan sampel ditunjukkan seperti dalam Jadual 2.

Jadual 2: Bil Keseluruhan Sampel

Bil	Jabatan / Unit	Bil	%	Jantina	Bil.	%
1	Unit Pentadbiran	12	44.4			
2	Unit Kokurikulum	1	3.7			
3	Jab. Pend.Jasmani & Kesihatan	2	7.4			
4	Jab.Pend.Islam & Moral	1	3.7			
5	Jab.Penyelidikan, Inovasi & Profesionalisme Keguruan	1	3.7	Lelaki	5	18.5
6	Jab. Sains Sukan	1	3.7			
7	Jab. Peng. Bahasa Melayu	1	3.7			
8	Unit Penilaian & Peperiksaan	4	14.8	Perempuan	22	81.5

Volume: 3 Issues: 6 [March, 2020] pp.1-11]
Jurnal Penyelidikan Sains Sosial (JOSSR)
eISSN: 2637 -0956
Journal Website: www.jossr.com

9	Jab. Pend. Seni Visual	1	3.7		
10	Jab.Teknologi Maklumat	1	3.7		
11	Jab.Ilmu Pendidikan	1	3.7		
12	Jab.Pendidikan Khas	1	3.7		
	Jumlah Keseluruhan			27	100.0

Berdasarkan Jadual 2, secara keseluruhannya terdapat 27 orang staf telah menjawab instrumen yang diedarkan. Daripada jumlah tersebut, 5 orang (18.5%) adalah staf lelaki manakala 22 (81.5%) adalah staf perempuan. Analisis data seterusnya menunjukkan bahawa 12 orang (44.4%) adalah staf dari Unit Pentadbiran manakala 4 orang (14.8%) adalah staf dari Unit Penilaian dan peperiksaan, 2 orang staf dari Jabatan Pendidikan Jasmani & Kesihatan dan seorang dari setiap jabatan dan unit yang lain. Secara keseluruhannya juga hanya 5 orang (18.5%) staf lelaki terlibat dalam kajian ini, manakala selebihnya adalah staf perempuan.

Untuk menjawab persoalan pertama kajian iaitu apakah tahap prestasi, motivasi dan komitmen kerja dalam kalangan staf sokongan di IPGKIK, Kuala Lumpur, dapatan kajian ditunjukkan dalam Jadual 3.

Jadual 3: Tahap Prestasi, Motivasi dan Komitmen Kerja

Bil	Jabatan / Unit	Min Prestasi	Min Motivasi	Min Komitmen
1	Unit Pentadbiran	4.01	3.80	3.88
2	Unit Kokurikulum	3.86	3.29	3.50
3	Jab. Pend.Jasmani & Kesihatan	4.14	3.57	3.56
4	Jab.Pend.Islam & Moral	3.86	4.00	3.88
5	Jab.Penyelidikan, Inovasi & Profesionalisme Keguruan	4.00	3.71	3.63
6	Jab. Sains Sukan	4.71	4.57	4.75
7	Jab. Peng. Bahasa Melayu	3.57	3.43	3.63
8	Unit Penilaian & Peperiksaan	5.00	4.71	4.63
9	Jab. Pend. Seni Visual	4.43	4.57	4.75
10	Jab.Teknologi Maklumat	3.71	3.57	3.88
11	Jab.Ilmu Pendidikan	3.86	3.71	3.50
12	Jab.Pendidikan Khas	3.00	3.29	3.75
	Keseluruhan	4.13	3.92	3.98

Berdasarkan Jadual 3, dapatan kajian menunjukkan bahawa secara keseluruhannya prestasi kerja staf sokongan IPGKIK berada pada tahap tinggi dengan cacatan min 4.13. Dapatan kajian ini juga menunjukkan bahawa prestasi kerja bagi lima jabatan dan unit berada pada tahap tinggi dengan catatan min= 4.01 – 5.00. Jabatan berkenaan adalah Unit Pentadbiran (min = 4.01); Jabatan Pendidikan Jasmani & Kesihatan (min = 4.14); Jabatan Sains Sukan (min = 4.71); Unit Penilaian & Peperiksaan (min = 5.00); dan Jabatan Pendidikan Seni Visual (min = 4.43). Selebihnya enam jabatan dan unit lagi mencatatkan prestasi kerja pada tahap yang sederhana tinggi dengan catatan min antara 3.01 – 4.00 manakala prestasi kerja bagi staf dari Jabatan Pendidikan Khas cuma berada pada tahap sederhana rendah dengan catatan min 3.00 sahaja.

Volume: 3 Issues: 6 [March, 2020] pp.1-11]
Jurnal Penyelidikan Sains Sosial (JOSSR)
eISSN: 2637 -0956
Journal Website: www.jossr.com

Seterusnya dapatan kajian juga menunjukkan bahawa secara keseluruhannya motivasi kerja staf sokongan IPGKIK berada pada tahap sederhana sederhana tinggi catatan min 3.92. Dapatan kajian ini juga menunjukkan bahawa motivasi kerja bagi tiga jabatan dan unit berada pada tahap tinggi dengan catatan min= 4.57 – 4.71. Jabatan berkenaan adalah Jabatan Sains Sukan dan Jabatan Pendidikan Seni Visual masing-masing mencatatkan min = 4.57; dan Unit Penilaian & Peperiksaan (min = 4.71). Selebihnya sembilan jabatan dan unit lagi mencatatkan motivasi kerja pada tahap yang sederhana tinggi dengan catatan min antara 3.29 – 3.80.

Dapatan kajian seterusnya menunjukkan bahawa komitmen kerja kerja staf sokongan IPGKIK berada pada tahap sederhana tinggi dengan cacatan min 3.98. Dapatan kajian ini juga menunjukkan bahawa komitmen kerja bagi tiga jabatan dan unit berada pada tahap tinggi dengan catatan min= 4.63 – 4.75. Jabatan berkenaan adalah Jabatan Sains Sukan dan Jabatan Pendidikan Seni Visual masing-masing mencatatkan min = 4.75; dan Unit Penilaian & Peperiksaan (min = 4.63). Selebihnya sembilan jabatan dan unit lagi mencatatkan komitmen kerja pada tahap yang sederhana tinggi dengan catatan min antara 3.50 – 3.88.

Seterusnya untuk menjawab persoalan kedua kajian iaitu sejauh manakah latihan yang diterima mencukupi untuk melaksanakan tugasan harian, dapatan kajian ditunjukkan dalam Jadual 4 di bawah.

Jadual 4 Latihan Yang Diterima Oleh Staf Sokongan

BIL	PERNYATAAN	N	%
1	Saya telah menerima latihan yang mencukupi dalam tugasan harian sekarang.	16	59.3
2	Latihan yang saya lalui menyumbang kepada peningkatan kemahiran kerja.	22	81.5
3	Tugasan harian saya sekarang adalah sesuai dengan latihan yang telah dilalui.	22	81.5
4	Saya perlu kepada kepada latihan untuk meningkatkan kualiti kerja sekarang.	24	88.9
5	Saya sanggup menghadiri latihan untuk meningkatkan kemahiran dalam tugasan harian.	25	96.2
6	Latihan dalam perkhidmatan merupakan satu beban kepada saya.	3	11.1

Berdasarkan Jadual 4, dapatan kajian menunjukkan bahawa 59.3% (16 orang) telah menyatakan bahawa latihan yang mereka terima adalah mencukupi dalam melaksanakan tugasan seharian. Selain itu 81.5% (22 orang) menyatakan bahawa latihan yang dilaluinya menyumbang kepada peningkatan kemahiran kerja. Seterusnya dapatan kajian juga menunjukkan bahawa 81.5% (22 orang) menyatakan bahawa tugasan yang mereka lakukan adalah sesuai dengan latihan yang telah diterimanya. Di samping itu dalam masa yang sama kajian ini mendapati bahawa 88.9% (24 orang) menyatakan bahawa mereka perlu kepada latihan untuk meningkatkan kualiti kerja sekarang. Kajian ini juga mendapati bahawa 96.2% (25 orang) menyatakan kesanggupan menghadiri latihan untuk meningkatkan kemahiran dalam melaksanakan tugasan seharian mereka.

Volume: 3 Issues: 6 [March, 2020] pp.1-11]
Jurnal Penyelidikan Sains Sosial (JOSSR)
eISSN: 2637 -0956
Journal Website: www.jossr.com

Selain itu antara dapatan yang diperoleh melalui temu bual yang dilakukan terhadap staf sokongan ini adalah seperti berikut;

> SS1: Kebanyakan pensyarah di jabatan ini memberikan kerjasama penuh kepada saya. Malah mereka banyak membantu saya dengan memberikan latihan secara langsung berkaitan dengan tugasan yang saya lakukan di peringkat jabatan. Di peringkat kampus pula, memang banyak kursus yang boleh saya sertai untuk meningkatkan kemahiran saya, khususnya yang berkaitan dengan tugasan harian saya ini.

Untuk menjawab persoalan ketiga kajian iaitu apakah persepsi staf sokongan terhadap tugasan yang dilakukan sekarang, dapatan data melalui soalan respon terbuka telah ditemakan dan antara dapatan tersebut adalah staf sokongan telah melaksanakan tugasan mereka mengikut arahan yang diterima dan arahan tersebut telah disampaikan dengan jelas oleh Ketua Jabatan atau Ketua Unit masing-masing. Selain itu menurut persepsi staf sokongan, mereka juga telah berupaya untuk membantu organisasi mencapai matlamat melalui perkhidmatan sokongan yang diberikannya.

Data yang diperoleh melalui temu bual dengan responden bagi mengetahui persepsi mereka terhadap tugasan yang sedang dilakukannya sekarang adalah seperti yang berikut;

> SS2: Saya berasa selesa dan gembira dengan tugasan sekarang. Saya juga mampu melakukan setiap tugasan yang diberikan. Malah saya rasa tugasan ini sangat sesuai dengan minat saya kerana saya suka kepada kerja-kerja yang aktif.

Seterusnya untuk menjawab persoalan keempat kajian iaitu apakah hasrat staf sokongan untuk meningkatkan lagi prestasi kerja harian mereka, dapatan data melalui soalan respon terbuka juga telah ditemakan dan antara dapatan tersebut adalah mereka berharap agar mendapat sokongan dan kerjasama daripada semua pihak untuk melancarkan tugasan harian. Selain itu menurut persepsi staf sokongan lagi, arahan yang diberikan perlulah jelas dan disokong dengan komitmen tinggi serta adanya sikap tolak ansur daripada semua pihak agar wujudnya suasana harmonis antara staf sokongan dengan rakan-rakan sekerja di jabatan dan unit berkenaan.

Data yang diperoleh melalui temu bual dengan responden bagi mendapatkan apakah yang diharapkan oleh staf sokongan untuk meningkatkan prestasi kerja harian mereka, data melalui temu bual pula adalah seperti yang berikut;

> SS1: Kurangkanlah kontrovesi dalam sesuatu unit. Masalah peribadi dan masalah profesional perlulah diasingkan. Penilaian prestasi pula perlulah dibuat berdasarkan prestasi kerja, bukan berdasarkan dengar cerita dari orang lain. Kepercayaan daripada ketua jabatan sangat perlu kepada prestasi kerja harian.

Rumusan dan Cadangan

Berdasarkan dapatan keseluruhan kajian ini, dapat dirumuskan bahawa budaya kerja dalam kalangan staf sokongan di IPG Kampus Ilmu Khas dari aspek prestasi berada pada tahap tinggi. Manakala aspek motivasi dan komitmen kerja berada di tahap sederhana tinggi. Walaupun begitu, penambahbaikan dan latihan yang berterusan wajar diberi kepada mereka agar potensi kerja dapat dipertingkat di peringkat maksimum. Seterusnya tahap prestasi, motivasi dan

komitmen kerja enam jabatan yang berada di tahap sederhana tinggi dan sederhana rendah perlu dipertingkatkan. Ini dapat dilakukan melalui kursus-kursus seperti bekerja secara berpasukan, etika kerja, motivasi atau integriti.

Berdasarkan dapatan kajian ini aspek latihan juga perlu dipertingkatkan. Oleh itu pihak pengurusan kampus perlu merangka latihan yang berkesan dan mencakupi dalam tugasan harian mereka. Sistem latihan yang berkesan dapat menyumbang peningkatan kualiti, kemahiran, dan produktiviti jabatan. Staf sokongan harus diberi latihan yang berterusan, mengikut keperluan semasa dan membuat penambahbaikan melalui maklum balas yang diterima.

Sehubungan dengan itu, sokongan pensyarah di jabatan-jabatan khususnya dalam memberikan latihan berkaitan tugas-tugas staf sokongan telah memberi impak yang besar dalam meningkatkan prestasi mereka selain sokongan kursus-kursus yang telah disediakan oleh pihak kampus. Majoriti staf sokongan berpuas hati dengan prestasi kerja mereka dalam membantu mencapai sasaran yang dihasratkan oleh pihak kampus.

Dalam usaha untuk memastikan peningkatan prestasi yang berterusan dalam kalangan staf sokongan maka bimbingan, sokongan, dan kerjasama daripada pihak pentadbir menjadi pendorong mereka untuk mempersembahkan kualiti kerja yang memberangsangkan. Kemahiran komunikasi pihak pentadbir khususnya dalam menyampaikan arahan dan maklumat yang jelas dan juga sikap bertolak ansur terhadap tugas dapat menyediakan iklim kerja yang selesa dan kondusif buat staf sokongan. Staf sokongan juga perlu bijak dalam mengasingkan masalah peribadi dan masalah profesional ketika menjalankan tugas bagi memelihara kualiti kerja supaya sentiasa berada pada tahap yang optimum. Staf sokongan berasa selesa apabila pentadbir memberikan kepercayaan dan kebebasan kepada mereka untuk menyempurnakan tugas yang dipertanggungjawabkan supaya dapat dilaksanakan dengan sempurna.

Sebagai rumusannya, staf sokongan juga perlu diberi pendedahan tentang cara bekerja dan berinterasi berlandaskan Revolusi Industri 4.0 (IR 4.0). Pendedahan kepada budaya kerja IR 4.0 sangat penting. Ini kerana IR 4.0 membawa bersama perkembangan teknologi pengkomputeran yang akan merancakkan operasi sesuatu jabatan. Perancangan, pembangunan modal insan, pengurusan ganjaran, peningkatan prestasi, ketekalan motivasi, komitmen kerja, pengurusan ganjaran dan latihan dalam IR 4.0 akan membawa kepelbagaian dimensi dalam budaya kerja terutama kepada staf sokongan.

Rujukan

Aamodt, M. (2012). Industrial / Organizational Psychology: An Applied Approach. Belmont, CA: Wadsworth / Cengage Learning.

Belasen, A.T. (2007). The Theory and Practice Of Corporate Communication: A Competing Values Perspectives. Thousand Oaks, CA: Sage.

Dessler, Gary. (2000) Human Resource Management London: Prentice HallFrancis,

Faudziah Yusof. (2012). Kepuasan Kerja, Tret Optimistik, Keadilan Organisasi Dan Hubungannya Dengan Prestasi Kerja. *Jurnal Kemanusiaan*, 19: 69-82.

Ghazi Ben Saad & Muzaffar Abbas. (2018). The impact of organizational culture on job performance: a study of Saudi Arabian public sector work culture. *Problems and Perspectives in Management*, 16:3

Halimatussaediyah Tamrin, Noraini Abdol Raop. (2015). Kepuasan Kerja: Hubungannya Dengan Prestasi Kerja Dalam Kalangan Kakitangan Yayasan Pembangunan Keluarga Darul Takzim (YPKDT), Nusajaya, Johor Bahru. *Journal of Human Capital Development*. Vol. 8 No. 2 July - December 2015.115-129.

Hasnizawati Hashim, Rozieana A. Halid & Mohd Norafizal Abd Aziz. (2008). Motivasi: Realiti atau Fantasi. Prosiding Kolokium 2007-2008. Universiti Teknologi Mara Pahang.

Ibrahim Mamat. (2006). Reka bentuk dan Pengurusan Latihan, Konsep dan Amalan. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.

Johnson, M.D., Herman, A. & Gustafsson, A., (2002). Comparing Customer Satisfaction Across Industries and Countries'. *Journal of Economic Psychology*, Vol 23, pp. 749 769.

Laura Koppes. (2014). Historical Perspectives in Industrial and Organizational Psychology. Edisi Ketiga. New York: Psychology Press.

Megat Ayop Megat Arifin & Abd. Halim Ahmad. (2016). Kepentingan budaya integriti dan etika kerja dalam organisasi di Malaysia: Suatu tinjauan umum. GEOGRAFIA OnlineTM Malaysian Journal of Society and Space 12 issue 9 (138 - 149) 138

Musfi Efrizal. (2011). Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Rumah Sakit Islam Malang. Dipetik dari http://lib.uin-malang.ac.id/?mod=th_detail&id=05410007 pada 25 November 2019.

Noel, T. W. (2009). The Impact of Knowledge Resourcea on New Venture Performance. *Journal of Small Business Management*, 47 (1), 1-22.

Nunnally, J. C., & Bernstein. 1994. *Psychometric Theory*. (Edisi ketiga). New York: McGraw-Hill.

Robbins, P. S. (2001). Organizational Behavior. Ninth edition. Prentice Hall International Edition. New Jersey.

Rohani M.M., & Yusoff, A. S. (2015). Tahap Kesediaan Pelajar Dalam Penggunaan Teknologi, Pedagogi, Dan Kandungan (TPACK) Dalam Pembelajaran Kurikulum di IPT. *Proceeding of the 3rd International Conference on Artificial Intelligence and Computer Science*, Pulau Pinang.

Rohany Nasir & Fatimah Omar. (2006). Kesejahteraan Manusia: Perspektif Psikologi. Kajian Tekanan Kerja Dan Kesihatan Pekerja. Universiti Kebangsaan Malaysia. Selangor.

Rohany Nasir. (2003). Isu-isu Kaunseling Dan Perkembangan Kerjaya. Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd. Kuala Lumpur.

Vlaicu, F.L., Neagoe, A., Tîru, L.G., & Otovescu, A. (2019). The Organizational Culture of a Major Social Work Institution in Romania: A Sociological Analysis. *Sustainability,* 11 (3587). doi:10.3390/su11133587.

Woo, K.H., & Teng, K.T. (2019). Public sector or private sector employment? perspectives of students of a private college in Penang. *Kajian Malaysia*, 7(1), 1–25.

Yahya, M. K. (2012). Pendekatan Program Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB). Dipetik dari hhtp://mdkamalyusoff.blogspot.com. pada 12 November 2019.

Zainab Aman & Khairunnisa Abd Shukor. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja Dalam Kalangan Staf Sokongan Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor.Dalam *Proceeding of the 2nd International Conference on Management and Muamalah.* Bangi. 16th – 17th November; 276-286.