

Tingkah Laku Asertif Dan Tahap Kepuasan Bekerja Dalam Kalangan Kakitangan Institusi Zakat Di Malaysia

Muhsin Nor Paizin

Pusat Pungutan Zakat, Majlis Agama Islam Wilayah Persekutuan (PPZ-MAIWP)

Abstrak: Kajian ini merupakan kajian tentang Tingkah Laku Asertif dan hubungannya dengan Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) dalam kalangan kakitangan institusi zakat di Malaysia. Objektif utama kajian ini adalah untuk mengenalpasti tahap asertif dan tahap kualiti kehidupan bekerja (KKB) dan mengkaji hubungan antara tingkah laku asertif dengan KKB dan dimensi-dimensi KKB. Data-data telah diperolehi daripada 108 orang kakitangan melalui borang soal-selidik. Borang soal-selidik yang dibina adalah berdasarkan lapan dimensi KKB yang dicadangkan oleh Walton (1973) Hasil kajian ini mendapati bahawa secara keseluruhan tahap tingkah laku asertif dan Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) adalah pada tahap yang sederhana. Secara keseluruhan, didapati Tingkah Laku Asertif mempunyai hubungan yang signifikan dengan KKB di mana nilai r bagi hipotesis ini adalah 0.567 manakala nilai $p = 0.000$. Hasil kajian ini juga mendapati bahawa hanya terdapat empat dimensi KKB sahaja daripada lapan dimensi yang mempunyai hubungan yang signifikan dengan Tingkah Laku Asertif iaitu pertama, pampasan yang mencukupi dan adil di mana ia mempunyai hubungan yang signifikan dengan tingkah laku asertif dengan nilai korelasi pearson $r = 0.387$ serta signifikan pada aras $p = 0.002$. Kedua, peluang kemajuan kerjaya untuk masa hadapan dan sekuriti kerja pula mempunyai hubungan yang signifikan dengan tingkah laku asertif pada aras $p = 0.000$ dengan nilai korelasi $r = 0.567$. Ketiga, hak pekerja dengan nilai korelasi pearson $r = 0.212$ dan $p = 0.037$. Manakala keempat, kehidupan bekerja berkait dengan kepentingan sosial dengan nilai korelasi pearson $r = 0.226$ dengan nilai $p = 0.025$.

Kata Kunci: tingkah laku asertif; kualiti kehidupan bekerja; kepuasan pekerja; kakitangan

1.0 Pendahuluan

Organisasi dalam mencapai objektifnya, perlu sentiasa berusaha untuk melahirkan pekerja yang bertanggungjawab serta memiliki tahap komitmen yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang telah diamanahkan. Tambahan pula dengan persekitaran yang semakin mencabar akibat dari faktor-faktor luaran seperti globalisasi, ketidakpastian ekonomi, persaingan sengit, dan inovasi dalam teknologi memerlukan sumber manusia yang mempunyai komitmen tinggi terhadap organisasi. Cabaran globalisasi masa kini menuntut setiap generasi untuk memiliki daya saing dan ketahanan dalam pelbagai aspek seperti kekuatan mentaliti, perancangan dan tindakan (Mohamed Anwar et. al, 2013). Justeru, sumber manusia adalah amat penting, di mana pekerja yang komited menjadi kunci kepada daya saing organisasi.

Di Malaysia, pekerja dalam golongan kakitangan awam merupakan tulang belakang kepada pentadbiran negara. Golongan ini dipertanggungjawabkan dalam memastikan pelaksanaan pelbagai polisi dan program pembangunan dapat dijayakan. Untuk melaksanakannya, para pekerja yang berada dalam sektor awam perlu mempunyai dwi-peranan bukan sahaja sebagai aset organisasi tetapi juga sebagai pendokong aspirasi kerajaan untuk membangunkan negara. Sektor ini bukan sahaja sebahagian daripada asas pembangunan negara tetapi juga menjadi nadi penggerak misi dan visi kerajaan (Asri dan Hamrila, 2007).

Melalui perbualan secara tidak langsung antara pengkaji dengan 15 daripada 150 orang kakitangan institusi zakat di Malaysia mendapati bahawa sebahagian daripadanya berasa tidak berpuas hati dengan kualiti kehidupan bekerja mereka seperti pertumbuhan dan jaminan kerjaya untuk masa hadapan, integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan, hak pekerja dan ruang kehidupan. Namun, jika melalui pemerhatian, ramai di antara mereka yang memiliki tingkah laku yang asertif yang berani untuk mengutarakan pendapat mereka sendiri. Oleh yang demikian, pengkaji ingin mengetahui adakah tingkah laku asertif mempunyai hubungan yang signifikan dengan kualiti kehidupan bekerja dalam kalangan kakitangan dengan membuat kajian yang lebih terperinci ke atas kedua-dua pembolehubah tersebut.

Selain itu, peningkatan rungutan dan kritikan masyarakat terhadap institusi zakat yang merupakan pelanggan boleh menjejaskan imej dan reputasi institusi zakat. Kes-kes seperti kekurangan

kemahiran pegawai institusi zakat di Malaysia, layanan kaunter yang buruk dan kerenah birokrasi yang menyebabkan penangguhan urusan pelanggan jelas memperlihatkan ketidakefisienan kakitangan kerajaan dalam memberikan perkhidmatan yang baik kepada masyarakat muslim. Keadaan ini berlaku disebabkan ketidakupayaan kakitangan dalam menyesuaikan diri dengan perubahan dalam jangkaan pelanggan yang semakin meningkat, kekurangan pengetahuan dan kemahiran serta kurangnya kesedaran terhadap kepentingan perkhidmatan terhadap pembangunan negara. Berada dalam zon yang selesa juga menjadi faktor pekerja sektor awam tidak kreatif, enggan mengambil risiko dan bersikap sambil lewa ini dapat dilihat melalui Inisiatif Transformasi Perkhidmatan Awam yang dilancarkan oleh kerajaan bagi melihat permasalahan yang timbul di setiap jabatan & kementerian.

2.0 Kajian Literatur

Lindsay (2001) menyatakan dengan mempelajari cara untuk menjadi seorang yang asertif dapat mengelakkan tekanan mental seperti “depression” dan perasaan bimbang. Asas-asas asertif ini dapat membantu individu untuk bertingkah laku secara asertif. Mohd Azhar (2003) pula menyatakan tingkah laku asertif melibatkan kawalan minda atau akal kerana tingkah laku manusia berpunca daripada penjanaan akal. Hujahnya ini disesuaikan dengan teori yang telah dipekenalkan oleh Harris (1967) iaitu Empat Sukuan Kedudukan Tingkah Laku Manusia. Empat Sukuan Kedudukan Tingkah Laku Manusia oleh Caputo (1984), merujuk kepada perasaan diri sendiri dan orang lain. Kedudukan kehidupan yang dikenalpasti adalah pasif, asertif, agresif dan pasif-agresif.

Dalam kajian yang dijalankan oleh Zuraini (2005) pula, beliau telah mengenalpasti perkaitan antara tingkahlaku asertif atau tegas diri ini dengan tahap stres di kalangan ibu-ibu tunggal di Mentakab, Pahang. Dimensi-dimensi yang dikaji oleh beliau telah mendapati bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkah laku asertif dan stres sebagaimana lima sub-skala yang telah digunakan seperti yang disarankan oleh Rathus (1973).

Dalam kajian yang dijalankan oleh Zuraini (2005) pula, beliau telah mengenalpasti perkaitan antara tingkahlaku asertif atau tegas diri ini dengan tahap stres di kalangan ibu-ibu tunggal di Mentakab, Pahang. Dimensi-dimensi yang dikaji oleh beliau telah mendapati bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkah laku asertif dan stres sebagaimana lima sub-skala yang telah digunakan seperti yang disarankan oleh Rathus (1973).

Teori Gaya Asertif yang telah diperkenalkan oleh Burley-Allen (1983) di mana gaya asertif merangkumi empat ciri-ciri utama kognitif yang terdiri daripada positif dan negatif, lisan, emosi dan bukan lisan. Messick (1976) menerangkan bahawa kognitif adalah merupakan sikap, kecenderungan atau strategi tabiat yang stabil dalam menentukan gaya kebiasaan seseorang menganggap, mengingat, berfikir dan menyelesaikan masalah. Lisan dalam teori yang telah diperkenalkan oleh Burley-Allen (1983), bermaksud menggunakan perkataan yang lebih baik bagi menjaga hati dan perasaan orang lain. Emosi menggambarkan perasaan seseorang itu yang dipamerkan serta nada suara yang digunakan semasa bercakap. Mesej yang disampaikan juga perlulah serasi antara emosi dan situasi kerana nada suara boleh memberi kesan kepada penerima mesej. Komunikasi bukan lisan merangkumi kontak mata, ekspresi muka, gerakan tangan, isyarat atau sentuhan.

Werther dan Davis (1996), menjelaskan bahawa kepuasan terhadap bayaran boleh memberi kesan terhadap pusing ganti pekerja. Salah satu usaha pihak pengurusan organisasi untuk menyediakan tahap Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) yang baik adalah penetapan bayaran yang sesuai dengan pekerja. Sebenarnya pekerja sentiasa menilai tahap KKB yang lebih baik sehingga menginginkan bayaran yang lebih tinggi. Jika tahap KKB adalah rendah iaitu pemberian bayaran tidak memuaskan, maka daya tarikan terhadap kerja di organisasi tersebut akan berkurangan dan seterusnya mengarah kepada kecenderungan untuk penambahan pusing ganti pekerja. Salah satu usaha pihak pengurusan organisasi untuk menyediakan tahap KKB yang baik adalah penetapan bayaran yang sesuai dengan pekerja. Sebenarnya pekerja sentiasa menilai tahap KKB yang lebih baik sehingga menginginkan bayaran yang lebih tinggi. Jika tahap KKB adalah rendah iaitu pemberian bayaran tidak memuaskan, maka daya tarikan terhadap kerja di organisasi tersebut akan berkurangan dan seterusnya mengarah kepada kecenderungan untuk penambahan pusing ganti pekerja.

Price (1977) pula mengemukakan “model faktor penentu dan faktor penyalang pusing ganti pekerja” (Price’s model of turnover determinants and intervening) sebagai model yang menjelaskan tentang pusing ganti pekerja. Konsep menganggap perkara-perkara utama yang menentukan berlakunya pusing ganti pekerja adalah kadar bayaran; intergrasi iaitu penglibatan pekerja dalam hubungan kerja; perkakas komunikasi yang berperanan langsung dengan pencapaian prestasi; komunikasi formal; dan pemusatan iaitu darjah pemusatan kuasa. Empat perkara pertama yang dijelaskan tadi mempunyai hubungan positif dengan kepuasan secara keseluruhan manakala perkara yang terakhir adalah sebaliknya. Abd. Manan (2003) pula telah membuat satu kajian untuk melihat hubungan antara KKB dengan kecenderungan pusing ganti pekerja. Kajian ini telah menggunakan lapan kriteria KKB yang dikemukakan oleh Walton (1973) dan dijalankan di kalangan operator pengeluaran di beberapa kilang elektronik yang beroperasi di Melaka. Hasil kajiannya mendapati bahawa secara keseluruhan terdapat hubungan songsang antara KKB dengan kecenderungan pusing ganti pekerja.

Menurut Firth et. al. (2004), niat ingin berhenti kerja dipengaruhi oleh tekanan kerja, ketidakpuasan hati pekerja terhadap pekerjaannya, dan kurangnya komitmen pekerja terhadap organisasi. Seseorang majikan perlu mengetahui niat seseorang pekerja kerana dengan mengetahuinya, majikan akan dapat bertindakbalas dengan kelakuan pekerja tersebut (Robbins, 2000). Dalam konteks kajian ini, apabila majikan tahu akan niat pekerjanya untuk meninggalkan organisasi, maka majikan boleh bertindakbalas dengan mengambil inisiatif tertentu supaya pekerja tersebut mengubah niatnya atau sekurang-kurangnya memikirkan semula hasrat mereka untuk meninggalkan organisasi tersebut.

Berdasarkan kajian-kajian lepas, banyak kajian Barat mahupun tempatan telahpun dijalankan mengenai tingkah laku asertif dan kualiti kehidupan bekerja yang berkisar dalam lingkungan isu-isu tegas diri yang menyentuh sistem dan nilai kepercayaan serta keagamaan seperti mengenal dan menerima diri, memaafkan diri dan orang lain. Pendekatan, model dan isu dalam kajian yang telah dijalankan juga adalah selari dengan pendekatan Islam dan unsur-unsur agama budaya yang lain di Malaysia. Ini menunjukkan bahawa semakin baik persepsi pekerja terhadap tingkah laku asertif maka semakin tinggi tahap Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) dalam kalangan pekerja. Berdasarkan kajian-kajian lepas juga, secara keseluruhannya elemen-elemen KKB yang dikemukakan oleh Walton (1973) mempunyai hubungan signifikan dengan tingkah laku asertif. Justeru itu, kajian-kajian lepas akan menjadi panduan kepada pengkaji untuk menjalankan kajian mengenai hubungan tingkah laku asertif dengan kualiti kehidupan bekerja dalam kalangan kakitangan di institusi zakat di Malaysia.

3.0 Metodologi

Kajian yang telah dijalankan ini merupakan kajian yang berbentuk tinjauan untuk mengkaji hubungan di antara dua pembolehubah iaitu pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar. Dalam kajian ini pembolehubah bebas adalah tingkah laku asertif manakala pembolehubah bersandar adalah kualiti kehidupan bekerja (KKB). Kaedah yang digunakan adalah kaedah kuantitatif di mana data yang dikumpul dengan menggunakan borang soal selidik kepada responden kajian.

Populasi bagi kajian ini terdiri daripada kakitangan di PPZ-MAIWP. Jumlah sampel kajian ini ialah seramai 108 orang responden daripada keseluruhan populasi seramai 150 orang. Sampel kajian dipilih secara kaedah persampelan rawak mudah menggunakan teknik *fish bowl* dimana persampelan untuk kajian ini diambil secara rawak mudah iaitu responden dipilih secara rawak dikalangan kakitangan di PPZ-MAIWP. Kaedah pengumpulan data primer untuk kajian ini ialah dengan menggunakan soal selidik yang mana ia telah diedarkan kepada seramai 108 orang kakitangan PPZ-MAIWP. Ibrahim (2001), menyatakan bahawa penggunaan borang soal selidik adalah bagi mendapatkan maklumat berkenaan fakta-fakta, kepercayaan, perasaan, kehendak dan sebagainya.

Instrumen dalam kajian ini mengandungi 62 soalan dan terbahagi kepada tiga bahagian utama iaitu: Maklumat Latar Belakang Responden; Soal Selidik Tingkah Laku Asertif Responden dan; Soal Selidik Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB). Instrumen yang telah digunakan di dalam kajian ini bagi memperolehi maklumat dan data adalah melalui pendedaran borang soal selidik kepada responden kajian

Bahagian pertama mengandungi enam soalan yang merangkumi latar belakang dan profil responden seperti jantina, umur, taraf pendidikan, tempoh perkhidmatan, jumlah pendapatan dan status

perkahwinan. Bahagian Kedua pula, mengandungi 26 item bagi mengukur pemboleh ubah bebas iaitu tahap tingkah laku asertif. Seterusnya, Bahagian Ketiga pula mengandungi 30 soalan bagi mengukur pemboleh ubah bersandar iaitu tahap kualiti kehidupan bekerja (KKB) yang berbentuk pernyataan positif untuk mengukur pemboleh ubah bebas iaitu KKB.

Soal selidik tingkah laku asertif dibina melalui soalan-soalan yang diperolehi daripada Rathus Assertiveness Schedule (Rathus & Nevid, 1986). Soal selidik ini mengandungi 26 item mengenai Hak Saling Menghormati, Hak Saling Berperasaan, Hak Saling Melakukan Kesilapan, Hak Saling Menyatakan Tidak Serta Hak Saling Bertanya Dan Berkomunikasi. Semua instrumen soal selidik yang digunakan boleh dikelaskan kepada dua bahagian iaitu item positif dan item negatif. Tingkah laku asertif diukur menggunakan Skala Likert.

Seterusnya, tahap tingkah laku asertif dan kualiti kehidupan bekerja (KKB) kakitangan institusi zakat di Malaysia diukur dengan menggunakan skor min yang diperolehi daripada kesemua item soalan dalam bahagian masing-masing. Min yang diperolehi untuk setiap dimensi merupakan persepsi responden ke atas tahap tingkah laku asertif adalah berdasarkan kepada julat skor min. Kajian ini menggunakan julat skor dalam mentafsirkan tahap persepsi pekerja kepada tiga tahap iaitu tahap tinggi, sederhana dan rendah.

Pengiraan skor min digunakan untuk menganalisis ciri-ciri demografi kakitangan institusi zakat di Malaysia. Pengiraan skor min juga digunakan untuk memenuhi objektif kajian pertama iaitu menganalisis tahap asertif dan tahap kualiti kehidupan bekerja (KKB) dalam kalangan kakitangan institusi zakat di Malaysia. Analisis korelasi Spearman's pula digunakan untuk mengenalpasti hubungan antara tingkah laku asertif dengan kualiti kehidupan bekerja (KKB) dalam kalangan kakitangan institusi zakat di Malaysia iaitu merupakan objektif kajian kedua. Pengkaji telah menetapkan sembilan hipotesis bagi tujuan menjelaskan pernyataan masalah dengan lebih spesifik. Hipotesis yang telah dinyatakan ini adalah jangkaan awal pengkaji dalam menyatakan hubungan antara pemboleh ubah yang terdapat di dalam masalah kajian. Oleh itu, pengkaji juga telah memilih untuk menyatakan hipotesis dalam bentuk hipotesis alternatif yang juga dikenali sebagai hipotesis penyelidikan (H_a). Maka bagi hubungan dalam objektif kajian ketiga, penggunaan korelasi Spearman's ini adalah untuk menguji hipotesis dengan dua pemboleh ubah, serta melihat tahap kekuatan atau kelemahan hubungan kedua-dua pemboleh ubah tersebut.

4.0 Keputusan dan Perbincangan

4.1 Sosio-Demografi Responden

Analisis kajian terhadap ciri-ciri demografi berdasarkan latar belakang responden yang terdiri daripada jantina, umur responden, tahap pendidikan, tempoh berkhidmat, jumlah pendapatan dan status perkahwinan. Responden adalah terdiri daripada 108 orang kakitangan institusi zakat di Malaysia.

Berdasarkan Jadual 1, jumlah keseluruhan responden yang terlibat ialah 108 orang dan terbahagi kepada 59 (54.6%) orang responden lelaki serta 49 (45.4%) orang responden perempuan. Manakala taburan kekerapan umur responden terbahagi kepada lima kategori umur. Kategori yang pertama iaitu responden yang berumur dibawah 20 tahun seramai 6 orang (5.6%) responden. Kategori kedua pula adalah berumur antara 21 hingga 25 tahun seramai 23 orang (21.3%) responden. Manakala kategori ketiga ialah responden yang berumur di antara 26 hingga 30 tahun iaitu seramai 28 orang (25.9%) responden. Seramai 12 orang (11.1%) responden berada dalam kategori keempat iaitu yang berumur dari 31 hingga 35 tahun dan juga seramai 12 orang (11.1%) responden bagi yang berumur 36 hingga 40 tahun. Kategori terakhir adalah 41 tahun ke atas iaitu seramai 27 (25%) orang responden.

Terdapat enam kategori tahap pendidikan telah disenaraikan seperti dalam Jadual 1 iaitu SRP/PMR dan ke bawah, SPM/SPMV/STPM, Sijil, Diploma, Ijazah, Sarjana atau PhD dan Lain-lain. Berdasarkan jadual tersebut, majoriti responden adalah seramai 33 orang (30.6%) responden memiliki pendidikan Ijazah. Ini diikuti oleh responden yang memiliki diploma iaitu seramai 31 orang (28.7%) responden. Diikuti pula seramai 17 orang (15.7%) bagi tahap pendidikan SPM/SPMV/STPM. Manakala seramai 13 orang (12.0%) responden adalah pada tahap pendidikan sarjana atau PhD dan 11 orang (10.2%) bagi yang berpendidikan bertaraf sijil. Hanya seorang (0.9%) responden hanya

memperoleh pendidikan SRP dan ke bawah. Minoriti responden adalah memiliki lain-lain yang mencatatkan seramai 2 (1.9%) orang responden.

Jadual 1: Latar Belakang Demografi Responden (n=108)

Pemboleh ubah	Keperapan (n)	Peratus (%)
Jantina		
Lelaki	59	54.6
Perempuan	49	45.4
Umur		
< 20 tahun	6	5.6
21-25 tahun	23	21.3
26 – 30 tahun	28	25.9
31 – 35 tahun	12	11.1
36 – 40 tahun	12	11.1
41 tahun ke atas	27	25.0
Tahap Pendidikan		
SRP dan ke bawah	1	0.9
SPM/SPMV/STPM	17	15.7
Sijil	11	10.2
Diploma	31	28.7
Ijazah	33	30.6
Sarjana atau PhD	13	12.0
Lain-lain	2	1.9
Tempoh Berkhidmat		
1 hingga 5 tahun	27	25.0
6 hingga 10 tahun	39	36.1
11 hingga 15 tahun	24	22.2
Lebih 15 tahun	18	16.7
Jumlah Pendapatan		
RM 1000 – RM2000	15	13.9
RM 2001 – RM3000	37	34.3
RM3001 – RM4000	22	20.4
RM4001 – RM5000	24	22.2
RM 5001 dan ke atas	10	9.3
Status Perkahwinan		
Bujang	37	34.3
Berkahwin	69	63.8
Duda/Janda/Balu	2	1.9

Tempoh berkhidmat bagi responden kajian iaitu kakitangan institusi zakat di Malaysia adalah dikategorikan kepada beberapa bahagian iaitu 1 hingga 5 tahun, 6 hingga 10 tahun, 11 hingga 15 tahun, dan 15 tahun ke atas. Berdasarkan Jadual 4.4 di bawah, didapati bahawa majoriti responden adalah seramai 39 orang (36.1%) telah berkhidmat antara 6 hingga 10 tahun. Ini diikuti oleh responden yang berkhidmat antara 1 hingga 5 tahun seramai 27 orang (25.0%). Manakala seramai 24 orang (22.2%) responden telah berkhidmat antara 11 hingga 15 tahun. Minoriti responden iaitu seramai 18 orang (16.7%) responden telah berkhidmat melebihi 15 tahun.

Jadual 1 menunjukkan taburan kekerapan jumlah pendapatan responden. Majoriti responden memperolehi pendapatan bulanan daripada RM 2001 hingga RM 3000 iaitu seramai 37 orang (34.3%). Manakala responden yang memperoleh pendapatan bulanan antara RM4001 hingga RM5000 ialah seramai 24 orang (22.2%). Ini diikuti oleh responden yang mempunyai pendapatan antara RM3001 hingga RM4000 adalah seramai 22 orang (20.4%). Seterusnya ialah responden yang memperoleh pendapatan bulanan daripada RM1000 hingga RM2000 iaitu seramai 15 orang (13.9%). Minoriti responden adalah berpendapatan antara RM5001 dan ke atas iaitu seramai 10 orang (9.3%). Di kalangan responden turut menunjukkan taburan kekerapan status perkahwinan responden. Majoriti responden sudah berkahwin iaitu seramai 69 orang (63.8%). Diikuti oleh responden masih belum berkahwin (bujang) iaitu seramai 37 orang (34.3%). Minoriti responden adalah berstatus duda, janda atau balu iaitu seramai 2 orang (1.9%).

4.2 Tahap Tingkah Laku Asertif Responden

Bagi analisis tahap tingkah laku asertif dalam bagi kakitangan institusi zakat di Malaysia dibuat dengan merujuk kepada lima dimensi iaitu kemampuan mempertahankan pendirian (KP), keupayaan untuk menghormati (KH), kemampuan meluahkan perasaan (KL), kebarangkalian melakukan kesilapan (KS) dan kemahiran berkomunikasi (KK). Analisis ini dibuat berdasarkan kepada 26 item yang terdapat dalam Bahagian B dalam borang soal selidik yang diedarkan.

Jadual 2 Analisis Tahap Tingkah Laku Asertif

Dimensi Tingkah Laku Asertif	Min	Tahap
Kemampuan mempertahankan pendirian (KP)	3.97	Tinggi
Keupayaan untuk menghormati (KH)	2.52	Sederhana
Kemampuan meluahkan perasaan (KL)	3.89	Tinggi
Kebarangkalian melakukan kesilapan (KS)	2.21	Sederhana
Kemahiran berkomunikasi (KK)	2.39	Sederhana
Keseluruhan Skor Tingkah Laku Asertif	2.99	Sederhana

Berdasarkan Jadual 2, dua daripada lima dimensi tingkah laku asertif iaitu kemampuan mempertahankan pendirian (KP), kemampuan meluahkan perasaan (KL) dan berada pada tahap tinggi dengan masing-masing mencatatkan skor min 3.97 dan 3.89. Manakala tiga daripada lima dimensi tingkahlaku asertif menunjukkan tahap yang sederhana iaitu keupayaan untuk menghormati (KH), kebarangkalian melakukan kesilapan (KS) dan kemahiran berkomunikasi (KK) masing-masing dengan skor 2.52, 2.21 dan 2.39. Secara keseluruhannya, tahap tingkah laku asertif bagi kakitangan institusi zakat di Malaysia berada pada tahap sederhana dengan nilai skor min 2.99.

4.3 Tahap Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) Responden

Analisis tahap kualiti kehidupan bekerja (KKB) dalam kalangan responden dibuat dengan merujuk kepada lapan dimensi iaitu Imbuhan yang adil dan mencukupi, Keselamatan tempat kerja dan persekitaran yang sihat, Peluang untuk mengguna dan membangunkan keupayaan diri, Peluang memajukan kerjaya masa hadapan dan sekuriti kerja, Integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan, Hak pekerja, Kesan pekerjaan terhadap kehidupan individu dan Kehidupan bekerja berkait dengan kepentingan sosial. Analisis deskriptif digunakan bagi mengukur tahap kualiti kehidupan bekerja (KKB) dalam kalangan kakitangan institusi zakat di Malaysia.

Jadual 3 Analisis Tahap Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB)

Dimensi Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB)	Min	Tahap
Imbuhan yang adil dan mencukupi	3.89	Tinggi
Keselamatan tempat kerja dan persekitaran yang sihat	3.92	Tinggi
Peluang untuk mengguna dan membangunkan keupayaan diri	3.82	Tinggi
Peluang memajukan kerjaya masa hadapan dan sekuriti kerja	3.77	Tinggi
Integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan	3.74	Tinggi
Hak pekerja	3.70	Tinggi
Kesan pekerjaan terhadap kehidupan individu	3.73	Tinggi
Kehidupan bekerja berkait dengan kepentingan sosial	3.83	Tinggi
Keseluruhan Skor KKB	3.80	Tinggi

Jadual 3 di atas menunjukkan maklumbalas responden terhadap setiap item Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) yang dibahagikan mengikut lapan komponen iaitu Imbuhan yang adil dan mencukupi, Keselamatan tempat kerja dan persekitaran yang sihat, Peluang untuk mengguna dan membangunkan keupayaan diri, Peluang memajukan kerjaya masa hadapan dan sekuriti kerja, Integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan, Hak pekerja, Kesan pekerjaan terhadap kehidupan individu dan Kehidupan bekerja berkait dengan kepentingan social serta skor KKB secara keseluruhannya. Dapatan kajian menunjukkan tahap KKB bagi semua dimensi berada pada tahap yang tinggi. Secara keseluruhannya, tahap KKB berada pada tahap tinggi dengan skor min 3.80.

4.4 Hubungan Antara Tingkah Laku Asertif Dengan Dimensi Kualiti Kehidupan Berkerja (KKB)

Analisis dapatan kajian kemudian ini pula adalah berdasarkan hipotesis kajian yang telah dibina di peringkat awal kajian. Jadual 4 menunjukkan ujian korelasi bagi Tingkah Laku Asertif dengan Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) dan tingkah laku asertif dengan kesemua lapan dimensi KKB dalam kalangan kakitangan institusi zakat di Malaysia. Kajian ini mendapati bahawa terdapat hubungan yang signifikan di antara tingkah laku asertif dengan kesemua lapan dimensi KKB dengan nilai r bagi hipotesis ini adalah 0.567 manakala nilai $p = 0.000$. Tahap signifikan ini menggambarkan bahawa ia adalah lebih kecil atau sama dengan 0.01 ($p \leq 0.01$). Walau bagaimanapun, hanya empat sahaja daripada lapan dimensi KKB yang mempunyai hubungan yang signifikan dengan tingkah laku asertif kakitangan institusi zakat di Malaysia.

Jadual 4 Kolerasi Pearson antara Tingkah Laku Asertif dengan Dimensi Kualiti Kehidupan Berkerja (KKB) dalam kalangan kakitangan institusi zakat di Malaysia.

No.	Hipotesis Alternatif	Nilai Kolerasi (r)	Tahap Signifikan (p)	Keputusan Analisis
Ha1	Terdapat hubungan yang signifikan antara Tingkah Laku Asertif dengan Kualiti Kehidupan Bekerja.	0.567**	0.000	Terima
Ha2	Terdapat hubungan yang signifikan antara Tingkah Laku Asertif dengan Dimensi Kualiti Kehidupan Bekerja iaitu imbuhan yang mencukupi dan adil	0.387**	0.002	Terima

Ha3	Terdapat hubungan yang signifikan antara Tingkah Laku Asertif dengan Dimensi Kualiti Kehidupan Bekerja iaitu keadaan kerja yang selamat dan sihat.	0.066	0.516	Tolak
Ha4	Terdapat hubungan yang signifikan antara Tingkah Laku Asertif dengan Dimensi Kualiti Kehidupan Bekerja iaitu peluang untuk mengguna dan membangunkan keupayaan manusia.	0.173	0.087	Tolak
Ha5	Terdapat hubungan yang signifikan antara Tingkah Laku Asertif dengan Dimensi Kualiti Kehidupan Bekerja iaitu peluang kemajuan kerjaya untuk masa hadapan dan sekuriti kerja.	0.450**	0.000	Terima
Ha6	Terdapat hubungan yang signifikan antara Tingkah Laku Asertif dengan Dimensi Kualiti Kehidupan Bekerja iaitu integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan.	0.082	0.418	Tolak
Ha7	Terdapat hubungan yang signifikan antara Tingkah Laku Asertif dengan Dimensi Kualiti Kehidupan Bekerja iaitu hak pekerja.	0.212**	0.037	Terima
Ha8	Terdapat hubungan yang signifikan antara Tingkah Laku Asertif dengan Dimensi Kualiti Kehidupan Bekerja iaitu kesan pekerjaan terhadap kehidupan individu.	0.150	0.137	Tolak
Ha9	Terdapat hubungan yang signifikan antara Tingkah Laku Asertif dengan Dimensi Kualiti Kehidupan Bekerja iaitu kehidupan bekerja berkait dengan kepentingan sosial.	0.226*	0.025	Terima

Dimensi pertama yang signifikan adalah imbuhan yang mencukupi dan adil di mana ia mempunyai hubungan yang signifikan dengan tingkahlaku asertif pekerja dengan nilai korelasi pearson $r = 0.387$ serta signifikan pada aras $p = 0.002$. Seterusnya dimensi KKB bagi peluang kemajuan kerjaya untuk masa hadapan dan sekuriti kerja pula mempunyai hubungan yang signifikan dengan tingkah laku asertif pada aras $p = 0.000$ dengan nilai korelasi $r = 0.567$. Ini menunjukkan bahawa dimensi KKB tersebut mempunyai hubungan yang kuat dengan tingkah laku asertif. Dimensi ketiga KKB yang signifikan serta mempunyai hubungan yang signifikan adalah hak pekerja dengan nilai kolerasi pearson $r = 0.212$ dan $p = 0.037$. Manakala dimensi keempat dan yang terakhir yang mempunyai hubungan yang signifikan tetapi agak sederhana adalah kehidupan bekerja berkait dengan kepentingan sosial dengan nilai kolerasi pearson $r = 0.226$ dengan nilai $p = 0.025$.

Manakala bagi empat lagi dimensi-dimensi KKB yang lain iaitu keadaan kerja yang selamat dan sihat; peluang untuk mengguna dan membangunkan keupayaan manusia; intergrasi sosial dalam organisasi pekerjaan dan kesan pekerjaan terhadap kehidupan individu tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan tingkah laku asertif dalam kalangan kakitangan institusi zakat di Malaysia.

5.0 Rumusan

Hasil dapatan kajian mendapati bahawa majoriti kakitangan institusi zakat di Malaysia mempunyai tahap asertif yang sederhana (min 2.99). Manakala bagi tahap Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) pula, majoriti responden (min 3.80) mempunyai tahap yang tinggi. Dapatan kajian ini berbeza dengan dapatan kajian yang dilakukan oleh Badaruddin Ibrahim et. al. (2008) yang mendapati bahawa tahap tingkah laku asertif di kalangan pensyarah UTHM berada pada tahap yang tinggi. Ini menunjukkan bahawa kebanyakan pensyarah tersebut mempunyai ketegasan dalam segala tindakannya termasuklah dari segi urusan pentadbiran, tugas harian, mengajar mahupun lain-lain perkara.

Manakala hasil dapatan ini selaras dengan dapatan kajian yang dilakukan oleh Hamdan et. al. (2008) pula mendapati bahawa majoriti responden mempunyai tahap asertif yang sederhana. Kajian juga menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkah laku asertif dan tahap kualiti kehidupan bekerja iaitu apabila tingkah laku asertif meningkat maka tahap kualiti kehidupan bekerja mereka juga turut meningkat. Begitu juga dengan dapatan kajian oleh Zuraini Zakaria (2005) yang mendapati bahawa tahap asertif responden berada pada tahap yang sederhana.

Hasil dapatan kajian juga menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan di antara tingkah laku asertif dengan Kualiti Kehidupan Bekerja dalam kalangan kakitangan institusi zakat di Malaysia. Tingkahlaku asertif di kalangan kakitangan dalam sesebuah organisasi perlu diutamakan. Ini disebabkan mereka memerlukan strategi dan komunikasi yang berkesan untuk berhadapan dengan semua peringkat pengurusan termasuklah di peringkat eksekutif dan bukan eksekutif mahupun pentadbiran atasan di dalam sesebuah jabatan mahupun bahagian masing-masing.

Begitu juga dapatan kajian telah menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan di antara tingkah laku asertif dengan Kualiti Kehidupan Bekerja dalam Kalangan Kakitangan institusi zakat di Malaysia. Hanya terdapat empat dimensi KKB yang mempunyai hubungan yang signifikan dengan tingkah laku asertif. Dimensi pertama yang signifikan adalah imbuan yang mencukupi dan adil. Seterusnya dimensi KKB bagi peluang kemajuan kerjaya untuk masa hadapan dan sekuriti kerja pula mempunyai hubungan yang signifikan dengan tingkah laku asertif. Dimensi ketiga KKB yang signifikan serta mempunyai hubungan yang signifikan adalah hak pekerja. Manakala dimensi keempat dan yang terakhir yang mempunyai hubungan yang signifikan adalah kehidupan bekerja berkaitan dengan kepentingan sosial. Manakala bagi empat lagi dimensi-dimensi KKB yang lain iaitu keadaan kerja yang selamat dan sihat; peluang untuk mengguna dan membangunkan keupayaan manusia; intergrasi sosial dalam organisasi pekerjaan dan kesan pekerjaan terhadap kehidupan individu tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan tingkah laku asertif dalam kalangan kakitangan tersebut.

6.0 Kesimpulan

Majoriti responden mempunyai tahap tingkah laku asertif adalah pada tahap yang sederhana. Manakala tahap kualiti kehidupan bekerja (KKB) responden pula berada pada tahap yang tinggi. Cadangan yang akan dikemukakan penting agar tingkah laku pekerja dalam organisasi tersebut akan meningkat ke tahap asertif dan Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) yang lebih tinggi. Oleh itu, adalah menjadi tanggung jawab kepada organisasi untuk terus meningkatkan tahap asertif dan tahap KKB di kalangan kakitangan yang dikaji.

Justeru pihak organisasi perlu menganjurkan beberapa program berunsurkan latihan asertif seperti kursus kemahiran komunikasi dalam sesi kaunseling dan juga kursus menangani tekanan di tempat kerja yang perlu dijalankan secara berterusan bagi meningkatkan tahap asertif di kalangan kakitangan institusi zakat di Malaysia termasuklah semua peringkat dalam organisasi. Organisasi juga perlu bijak dalam meningkatkan tahap kualiti kehidupan bekerja (KKB) kakitangan apabila mereka mempunyai tahap asertif yang tinggi. Ini kerana secara tidak langsung, melalui latihan asertif yang diberikan menyebabkan tahap kualiti kehidupan bekerja (KKB) mereka juga turut meningkat. Secara tidak langsung peningkatan asertif dan peningkatan kualiti kehidupan bekerja (KKB) yang dapat menyumbang kepada produktiviti, mutu dan kualiti organisasi ke arah mencapai matlamat yang telah ditetapkan.

Kedua-dua pemboleh ubah ini perlu ditingkatkan. Salah satu caranya adalah dengan meningkatkan tingkah laku asertif dan KKB di organisasi. KKB yang baik dan berkesan dalam sesebuah organisasi bukan sahaja dapat meningkatkan Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) tetapi juga dapat meningkatkan kesetiaan pekerja kepada organisasi dan seterusnya menghindarkan organisasi daripada banyak masalah yang akan ditimbulkan oleh pekerja.

RUJUKAN

- [1] Abd. Aziz Yusof. 2000. *Penilaian Prestasi: Kepentingan dan Permasalahan*. Kuala Lumpur: Utusan Publications and Distributors.
- [2] Asri Marsidi & Hamrila Abdul Latip. 2007. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Pekerja di Organisasi Awam, Fakulti Ekonomi dan Pemiagaan, Universiti Malaysia Sarawak. *Jurnal Kemanusiaan*. Bil. 10, Disember.
- [3] Burley-Allen, M., 1983. *Managing Assertively: How to Improve Your People Skill*. Canada: John Wiley and Sons, Inc.
- [4] Caputo, J. S. 1984. *The Assertive Librarian*. Canada: The Oryx Press.
- [5] Firth, L., Mellor, D. J., Moore, K. A., and Loquet, C. 2004. How can managers reduce employee intention to quit? *Journal of Managerial Psychology*. 19(2): 170 – 187.
- [6] Fitts, W. H., 1965. *Manual: Tennessee Self Concept Scale*. Nashville: Counselor Recordings and Tests.
- [7] Hamdan Abd. Kadir. 2005. *Kesan Latihan Asertif terhadap Konsep Kendiri dan Tegas Diri di kalangan Ibu Tunggal negeri Johor*. Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- [8] Hamdan Abd Kadir & Abd Rahim Mohd Mustiman. 2010. *Tingkah Laku Asertif dalam Kalangan Pelajar Tingkatan Lima Aliran Sains dan Sastera di Sekolah Menengah Kebangsaan Dato Bentara Dalam, Segamat Johor*. Fakulti Pendidikan. Universiti Teknologi Malaysia.
- [9] Hamdan, Maryam Soalihah dan Ummi Habibah. 2008. *Hubungan di Antara Tingkah Laku Asertif dengan Tahap Stres dan Gaya Komunikasi di Kalangan Pegawai*. Universiti Teknologi Malaysia.
- [10] Hamdan Abd. Kadir dan Ummi Habibah Abd. Rani, 2008. Kesan latihan asertif terhadap tegas diri di kalangan Ibu tunggal yang berpendapatan tetap. Dalam: *Asertif*. Penerbit UTM, Johor, pp. 25-44. ISBN 978-983-52-0700-6.
- [11] Harris, T., 1967. *I'm OK, You're OK*. New York: Harper and Row Publishers.
- [12] Ibrahim Mamat. 2001. *Effective design and successful management of training*. Kuala Lumpur: Eastview Publications Sdn. Bhd.
- [13] Lindsay. 2001. *Effect of Assertive Training on Young Adolescence*. 14. 523-528.
- [14] Messick, S., 1976. *Individuality in Learning. 1st Edition*. San Francisco: Jossey-Bass.
- [15] Mohamed Anwar Mohamed Jamil, Nur Ain Muin, Zakaria Mustafa. 2013. Adaptasi Sistem Kaizen Dalam Konsep Pengurusan Kendiri: Satu Kajian Kes di Jabatan Pengajian Asia Timur, Universiti Malaya, *Proceeding of the International Conference on Social Science Research (ICSSR2013)*, e-ISBN 978-967-1 1768-1 -8.
- [16] Mohd Azhar Abdul Hamid. 2003. *Meningkatkan Daya Fikir*. PTS Publications.
- [17] Muhsin Nor Paizin, 2017, *Desentralisasi Kuasa dalam Organisasi Pengurusan Zakat di Malaysia: Analisis Terhadap Pelaksanaan Kutipan Zakat Pendapatan*. Thesis for: Master in Islamic Studies (Management), Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya.
- [18] Price, J.L., 1977. *The study of turnover, 1st edition*. Iowa state university press, IA pp10-25.
- [19] Price, J.,l. 2001. Reflections on the determinants of voluntary turnover. *International Journal of Manpower*, 22(7), 660-624.
- [20] Rathus, S. A., 1973. A 30-item Schedule for Assessing Assertive Behaviour. *Behavior Therapy*, 4, 398 – 406.
- [21] Rathus, S. A., & Nevid, J. S., 1986. *Adjustment and Growth – The Challenges Of Life*. Canada: CBS College Publishing.
- [22] Robbins, S. P. 2000. *Gelagat Organisasi*. (Terj.). (Ed. Ke-8). Kuala Lumpur: Universiti Malaya.



- [23] Walton, R.E. 1973. Quality of Work Life: What is it? *Sloan Management Review*. 15.11-17.
- [24] Werther, W.B. dan Davis, K., 1996. *Human Resources and Personnel Management*. Irwin: McGraw Hill.
- [25] Wilson, D. J., 2002. The Effect of Multidimensional Stress Management Intervention on Worker Anxiety. *Perceived Occupational Stress and Coping*. 146.
- [26] Zuraini Zakaria. 2005. *Hubungan di antara Tingkah Laku Asertif dan Konsep Kendiri dengan Stres Di Kalangan Ibu Tunggal Bekerja di Mentakab, Pahang*. Projek Sarjana Sains Pembangunan Sumber Manusia. Universiti Teknologi Malaysia.