

Meneroka Faktor-Faktor Niat Pusing Ganti dan Pengekalan dalam Kalangan Pengasuh Taska

Syamsyinar Hashim, Siti Raba'ah Hamzah* & Nur Aira Abd Rahim

Fakulti Pengajian Pendidikan, Universiti Putra Malaysia, 43400 UPM Serdang, Selangor Darul Ehsan, Malaysia

ABSTRAK

Kerjaya sebagai pengasuh Taman Asuhan Kanak-Kanak (TASKA) memerlukan komitmen yang tinggi dalam memastikan aspek penjagaan dan pendidikan kanak-kanak yang ditempatkan di TASKA memenuhi standard yang ditetapkan. Kajian ini dijalankan bertujuan untuk menerokai faktor-faktor yang mendorong kepada niat pusing ganti dan pengekalan dalam kalangan pengasuh TASKA. 3 buah TASKA berdaftar di daerah Kajang, Selangor dipilih sebagai sampel kajian. Kajian dijalankan secara kualitatif melibatkan 7 orang responden yang terdiri daripada pengusaha dan pengasuh TASKA. Dapatan kajian menunjukkan faktor peribadi/individu, sokongan organisasi dan sokongan sosial merupakan faktor yang mempengaruhi niat untuk pusing ganti dan pengekalan dalam kalangan pengasuh TASKA. Justeru itu, pemahaman terhadap dapatan kajian ini boleh membantu pengusaha dalam merangka strategi untuk mengurangkan niat pusing ganti disamping menggalakkan pengekalan dalam kalangan pengasuh TASKA.

Kata Kunci: Pengasuh, Niat Pusing Ganti, Pengekalan, TASKA

ABSTRACT

Career as child care centre caregivers requires high commitment in ensuring children's welfare and education meet the standard required. This study was conducted to explore the factors that lead to turnover intention and retention among child care centre caregivers. 3 registered child care centre in Kajang, Selangor were selected as the sample. The study was conducted qualitatively involving 7 respondents who are child care operators and caregivers. Findings of the study show that personal/individual factors, organizational support and social support are factors that influence the turnover intention and retention among child care centre caregivers. Therefore, this study can help child care operators in formulating strategies to reduce turnover intention and promoting retention among child care centre caregivers.

Keywords: Caregiver, Turnover, Intention, Retention, Child Care Centre

PENGENALAN

Di Malaysia, amalan keibubapaan masih lagi dipengaruhi oleh tradisi di mana kaum lelaki masih dianggap sebagai pencari nafkah kepada keluarga manakala wanita dipertanggungjawabkan untuk membantu suami bagi memastikan keluarga dan anak-anak dijaga dengan baik. Namun di sebalik perkembangan ekonomi dan peningkatan dalam kos sara hidup yang dihadapi, wanita dilihat turut sama berusaha untuk menyumbang kepada ekonomi keluarga. Peningkatan penyertaan wanita dalam guna tenaga dilihat sebagai penyumbang utama kepada perkembangan TASKA di Malaysia.

Berdasarkan laporan statistik daripada Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) pada tahun 2017, terdapat sebanyak 4,113 buah TASKA berdaftar di Malaysia dan telah meningkat kepada 4,933 pada tahun 2019. Jumlah tersebut dijangka akan meningkat bagi menampung keperluan semasa. Peningkatan yang besar pada bilangan TASKA secara tidak langsung akan mempengaruhi permintaan terhadap pengasuh TASKA. Peningkatan yang positif ini perlu seiring dengan kualiti dalam perkhidmatan yang diberikan dengan memastikan bilangan pengasuh sentiasa mencukupi disamping lebih memahami isu pusing ganti dalam kalangan pengasuh TASKA.

*Corresponding author: srh@upm.edu.my

eISSN: 2462-2079 © Universiti Putra Malaysia Press

Faktor bilangan pengasuh yang terhad dalam sesebuah TASKA boleh memberi kesan kepada kualiti perkhidmatan yang diberikan jika berlaku pusing ganti dalam kalangan pengasuh. Kualiti penjagaan dan didikan yang diberikan kepada kanak-kanak yang ada di TASKA akan terjejas disamping menyumbang kepada tekanan kerja kepada pengasuh yang masih ada akibat beban kerja tambahan yang ditinggalkan. Keadaan yang sedemikian boleh menyebabkan ketidakpuasan sehingga menimbulkan niat untuk pusing ganti kepada pengasuh lain dan boleh menjejaskan tahap keselamatan kanak-kanak yang dijaga.

Oleh yang demikian, artikel ini bertujuan untuk membincangkan faktor-faktor yang mendorong kepada niat pusing ganti dan pengekalan dalam kalangan pengasuh TASKA. Penyelidik menggunakan pendekatan kualitatif bagi mendapatkan maklumat berkaitan daripada responden melalui kaedah temu bual yang dijalankan. Artikel ini diharap dapat memberi pemahaman tentang faktor-faktor niat pusing ganti di samping memberi panduan kepada pengusaha untuk menggalakkan pengekalan kerja dalam kalangan pengasuh TASKA.

SOROTAN LITERATUR

Prestasi dan masa depan sesebuah organisasi banyak bergantung kepada sokongan dan sumbangan yang diberikan oleh pekerja. Pekerja memainkan peranan penting dalam memastikan matlamat sesebuah organisasi dapat dicapai. Industri TASKA menawarkan perkhidmatan untuk penjagaan dan pendidikan awal kanak-kanak seawal usia selepas kelahiran. Kualiti perkhidmatan yang diberikan bergantung sepenuhnya kepada kualiti kerja yang ditunjukkan oleh pengasuh terhadap kanak-kanak dibawah jagaannya. Imej positif yang ditunjukkan semasa bekerja akan memberi gambaran awal kepada pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan. Ia hanya akan dapat ditunjukkan jika pekerja benar-benar gembira dengan pekerjaannya. Malah Jyoti, Rani & Gandotra (2015) turut mendapati amalan sumber manusia yang baik dapat mengurangkan tekanan emosi yang dihadapi oleh pekerja dan seterusnya mengurangkan timbulnya niat untuk pusing ganti.

Pusing Ganti, Niat Pusing Ganti dan Pengekalan Pekerja

Secara umumnya, kebanyakan negara membangun menghadapi masalah pusing ganti yang tinggi (Sinniah dan Kamil, 2017) dan Malaysia turut tidak terkecuali menghadapi masalah yang sama. Menurut Abdul Latif dan Saraih (2016), kadar pusing ganti pekerja di Malaysia mula menunjukkan peningkatan bermula dari awal tahun 1991 disebabkan berlaku peningkatan dalam permintaan dan lebih banyak peluang pekerjaan yang wujud di pasaran. Malah, pada tahun 2009 kadar pusing ganti pekerja dilaporkan berada pada kadar 9.3% dan telah meningkat kepada 10.1 % pada tahun 2010 (Abdul Latif dan Saraih, 2016). Chin (2018) pula melaporkan kadar pusing ganti pekerja di Malaysia telah meningkat kepada 14.2% bagi tahun 2015 dari 13.2% bagi tahun 2014. Berdasarkan peningkatan yang berlaku, isu pengekalan pekerja dianggap bukanlah suatu tugas yang mudah bagi pengurusan sumber manusia di setiap organisasi.

Pusing Ganti

Pusing ganti pekerja merujuk kepada situasi di mana seseorang pekerja bertindak meninggalkan pekerjaan dalam sesebuah organisasi dan pekerja baru diambil untuk mengisi kekosongan yang ditinggalkan (Hee dan Ann, 2019). Ia juga boleh ditafsirkan sebagai keadaan di mana hubungan pekerjaan yang wujud di antara pihak majikan dan pekerja dalam sesebuah organisasi ditamatkan (Satope, Akentunde dan Olopade, 2014). Pusing ganti boleh berlaku dalam dua keadaan iaitu secara sukarela dan bukan secara sukarela (Lim, Loo dan Lee, 2017). Pusing ganti secara sukarela berlaku apabila pekerja dengan keinginannya sendiri membuat keputusan untuk berhenti kerja manakala pusing ganti bukan secara sukarela berlaku apabila pekerja terpaksa berhenti kerja kerana diberhentikan oleh pihak majikan (Bebe, 2016).

Niat Pusing Ganti

Niat pusing ganti adalah suatu tingkah laku yang menunjukkan keinginan seseorang untuk meletakkan jawatan atau berhenti kerja (Chin, 2018). Ia terdiri daripada turutan proses yang bermula dengan memikirkan untuk berhenti, diikuti dengan niat untuk mencari, dan hasrat untuk berhenti (Mobley, 1982). Malah Ali, Amin, dan Hamid (2016) pula berpendapat niat pusing ganti adalah merujuk kepada keinginan seseorang pekerja secara sukarela untuk meninggalkan organisasi.

Pengekalan

Ia merujuk kepada suatu proses yang dirancang agar mampu untuk menggalakkan pekerja terus kekal bekerja dengan organisasi untuk suatu tempoh yang maksimum atau sehingga selesai suatu tugas (Das dan Baruah, 2013). Menurut Akila (2012), ia merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh organisasi untuk dorongan pekerja agar kekal bekerja lebih lama disamping menguntungkan kedua-dua pihak. Wakabi (2016) pula berpendapat

pengekalannya adalah merujuk kepada inisiatif yang dilakukan oleh organisasi untuk memastikan pusing ganti dapat diminimumkan dan pekerja kekal bekerja dengan organisasi.

METODOLOGI

Dalam kajian ini, penyelidik memilih kaedah kualitatif kerana ia dilihat bersesuaian dengan kajian yang bersifat penerokaan pengalaman yang dialami oleh responden (Wilson, 2015). Menurut Heale dan Twycross (2018) pula, pendekatan kajian kes sesuai digunakan bagi memperolehi pemahaman yang mendalam tentang suatu fenomena yang wujud. Malah menurut Yin (2009) yang dipetik daripada Aberdeen (2013), kaedah kualitatif yang menggunakan pendekatan kajian kes merupakan suatu bentuk penerokaan yang membolehkan penyelidik memahami secara mendalam berkaitan suatu fenomena tertentu dari sudut kehidupan sebenar responden. Sehubungan itu, penyelidik berpandangan kajian kes berbentuk penerokaan dapat membantu penyelidik untuk mendapat gambaran awal dan memahami faktor-faktor yang mendorong niat pusing ganti dalam kalangan pengasah TASKA berdasarkan pengalaman sebenar responden.

Pemilihan responden yang bersesuaian adalah penting bagi memastikan persoalan yang ditimbulkan dalam kajian ini memperolehi jawapan boleh dipercayai. Menurut Sutton dan Austin (2015), kajian kualitatif tidak bertujuan untuk digeneralisasikan, sebaliknya lebih menumpukan kepada usaha untuk menerokai perasaan, pandangan serta pengalaman seseorang berkaitan suatu isu yang dikaji. Menurut Collingridge dan Gantt (2008) pula, kaedah kualitatif sering digambarkan sebagai 'bertujuan' kerana pemilihan responden dibuat berdasarkan kriteria-kriteria yang ditetapkan oleh penyelidik bagi memastikan hanya yang mempunyai pemahaman dan maklumat sahaja diperlukan bagi menjawab persoalan kajian. Malah, Onwuegbuzie dan Leech (2007) juga turut mencadangkan kaedah persampelan bertujuan (*purposive sampling*) lebih sesuai digunakan bagi kajian yang mempunyai matlamat yang sedemikian. Bagi kajian ini, penyelidik telah menetapkan beberapa kriteria yang diperlukan dalam pemilihan responden untuk memastikan penyelidik memperolehi maklumat yang diperlukan daripada responden yang dipilih.

Kajian ini dijalankan ke atas 3 buah TASKA institusi yang berdaftar di Kajang, Selangor. Seramai 7 orang responden yang terdiri daripada kalangan pengasah dan pengusaha TASKA telah memberikan persetujuan untuk terlibat dalam kajian ini. Pemilihan responden dilakukan berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh penyelidik melalui proses persampelan bertujuan. TASKA-TASKA yang dipilih adalah merupakan kategori institusi yang telah ditubuhkan sekurang-kurangnya 3 tahun, pernah dan sedang menggajikan sekurang-kurangnya seorang pengasah serta pernah atau sedang menghadapi masalah pusing ganti pengasah.

Dalam kajian kualitatif, penyelidik berperanan sebagai instrumen kajian (Yilmaz, 2013). Sebagai instrumen utama, penyelidik bertanggungjawab untuk terlibat secara langsung dalam proses pengumpulan data yang dijalankan secara temu bual dan seterusnya menganalisis data yang diperolehi. Penyelidik menggunakan kaedah temu bual separa berstruktur dan analisis dokumen untuk mendapatkan jawapan bagi persoalan yang ada dalam kajian ini. Kombinasi kedua-dua kaedah ini dipercayai dapat memperkukuhkan dapatan kajian dan seterusnya mengurangkan bias dalam pentafsiran data. Bagi memastikan tidak ada maklumat penting yang tercicir, penyelidik telah menggunakan alat rakaman audio semasa sesi temu bual dijalankan dan kebenaran daripada responden diperolehi terlebih dahulu.

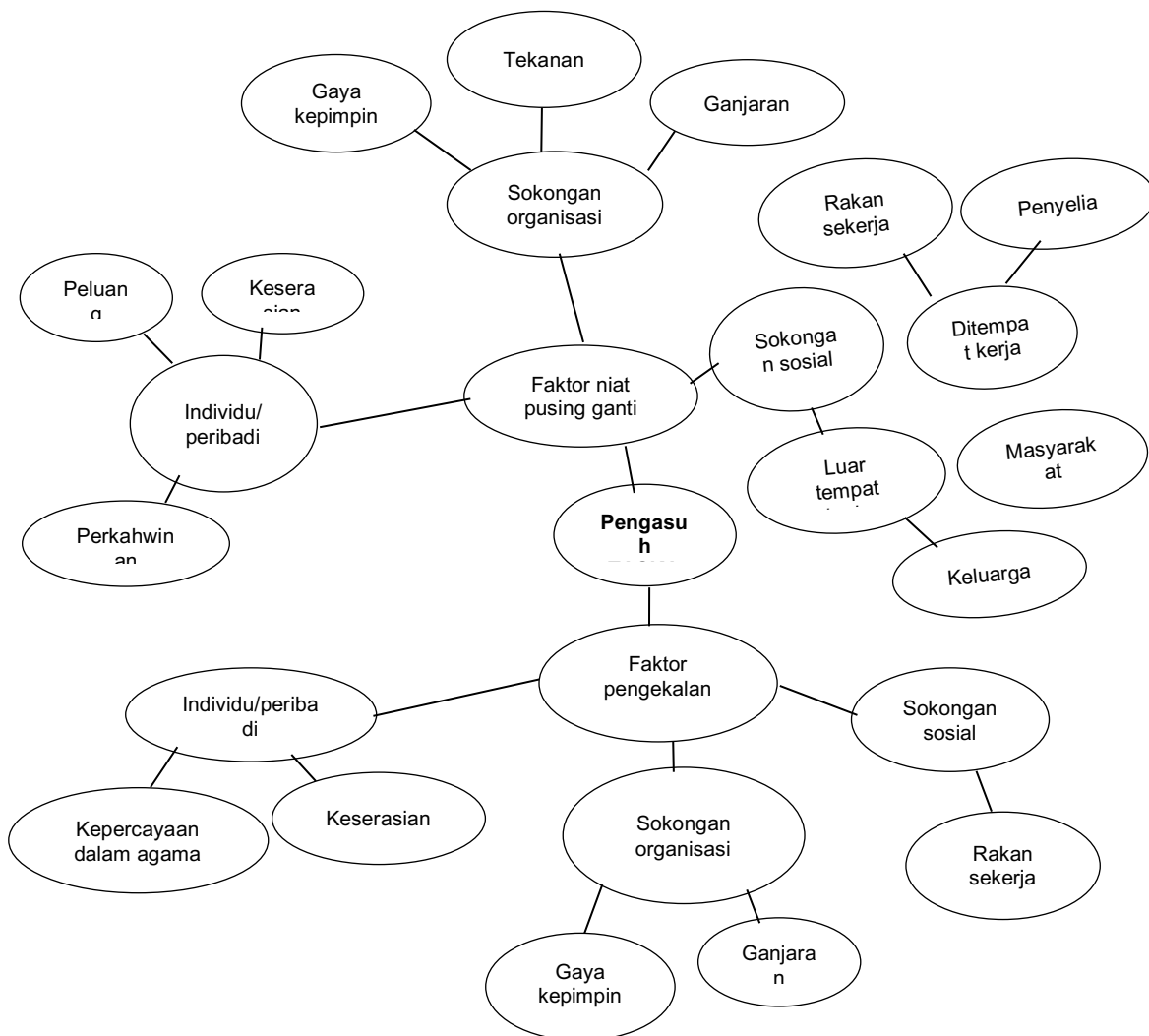
Proses analisis data dijalankan secara manual dengan mengambil pendekatan yang disarankan oleh Creswell dan Poth (2016) di mana semua data yang diperolehi disediakan dalam bentuk transkrip dan disusun bagi memudahkan proses. Penyediaan transkrip dibuat secara verbatim dan pengesahan daripada responden diperolehi terlebih dahulu bagi memastikan ketepatannya. Demi menjaga kerahsiaan diri responden, nama samaran diberikan seperti penggunaan kod A1 dan A2. Seterusnya, penyelidik memberikan kod-kod tertentu bagi petikan yang ada di dalam transkrip sehingga terbentuk kategori dan tema yang bersesuaian. Akhir sekali, semua kod, kategori dan tema yang terhasil dilaporkan dalam bentuk rajah bagi memperjelaskan dapatan kajian.

KEPUTUSAN KAJIAN

Secara keseluruhannya, kajian ini melibatkan seramai 7 orang responden yang terdiri daripada pengasah dan pengusaha TASKA. Kesemua responden terdiri daripada wanita dan masih aktif bekerja. Secara umumnya, kesemua responden berada dalam lingkungan umur antara 22 hingga 59 tahun dan mempunyai latar belakang pendidikan yang berbeza iaitu Sijil Rendah Pelajaran (SRP) 14.29%, Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) 28.57%, Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia (STPM) 14.29%, diploma 14.29% dan ijazah 28.57%. Majoriti responden telah berkahwin (57.14%) berbanding bujang (42.86%).

Nama	Jantina	Umur (tahun)	Tahap pendidikan	status	Tempoh berkhidmat (tahun)	Jawatan
Azita	Perempuan	59	SRP	Berkahwin	11	Pengusaha TASKA A
Balqis	Perempuan	43	Ijazah	Berkahwin	6	Pengusaha TASKA B
Che Puteh	Perempuan	42	Ijazah	Berkahwin	15	Pengusaha TASKA C
Azizah	Perempuan	23	SPM	Bujang	3	Pengasuh TASKA A
Amni	Perempuan	22	STPM	Bujang	2	Pengasuh TASKA A
Batrisya	Perempuan	22	SPM	Bujang	3	Pengasuh TASKA B
Celia	Perempuan	36	Diploma	Berkahwin	4	Pengasuh TASKA C

1) Hasil kajian menunjukkan 3 tema utama yang mendorong kepada niat pusing ganti dan pengekalan dalam kalangan pengasuh TASKA iaitu individu/peribadi, sokongan organisasi dan sokongan sosial. Berdasarkan 3 tema ini, sebanyak 8 faktor telah dikenalpasti sebagai pendorong kepada niat pusing ganti dan 5 faktor merujuk kepada pengekalan.



Rajah 1: Faktor-faktor Niat Pusing Ganti dan Pengekalan

Hasil Kajian

Hasil kajian menunjukkan 8 faktor yang boleh berperanan sebagai pendorong kepada niat pusing ganti adalah:

1) Keserasian

Pemilihan kerjaya sebagai pengasuh perlu disesuaikan dengan sifat personaliti yang ada dalam diri seseorang. Kajian oleh Kim dan Yang (2016) mendapati kerjaya sebagai pengasuh memerlukan seseorang itu mempunyai sifat penyabar, empati, sentiasa memberi sokongan dan mesra dengan kanak-kanak. Pemilihan kerjaya yang tidak seiring dengan minat dan personaliti boleh meletakkan seseorang pengasuh berada dalam keadaan tertekan dan tidak selesa sehingga mendorong kepada niat untuk pusing ganti. Hal ini dibuktikan melalui kenyataan berikut:

Kalau dia tak minat pada kanak-kanak, susah juga kalau dia nak *handle* kanak-kanak nanti kan. Atau pun dia bukan seorang yang penyabar, walaupun sikit lah untuk sabar dengan kerenah kanak-kanak. Susah pada kami, susah pada kanak-kanak dan susah juga pada dia nanti kalau dia nak bekerja.

(Batrisya, Pengasuh TASKA B)

Kerja *teacher* kena banyak bersabar dengan budak-budak. *First thing*, siapa yang datang untuk kerja ni tak boleh malu untuk cebuk kalau budak-budak berak. Saya minat dan suka kerja bersama kanak-kanak. Sebab dengan kanak-kanak senang nak *handle*..

(Celia, Pengasuh TASKA C)

Dia tak sesuai dengan kanak-kanak. Dia *stress* bila dengan kanak-kanak. Bukan bidang dia dan dia tak ada *passion* tu..

(Che Puteh, Pengusaha TASKA C)

2) Status Perkahwinan

Rata-rata responden berpandangan pengasuh akan memilih untuk berhenti kerja selepas berkahwin jika suami mereka tinggal dilokasi yang berbeza dan menghadapi kesukaran untuk berulang-alik bekerja di TASKA. Kajian oleh Emiroglu, Akova dan Tanriverda (2015) mendapati pekerja wanita mempunyai niat pusing ganti lebih tinggi berbanding pekerja lelaki dan status perkahwinan juga turut mempengaruhi niat pusing ganti. Situasi ini dipercayai mempunyai kaitan dengan peranan dan tanggungjawab wanita dalam keluarga serta peluan kerjaya yang agak terhad. Ini dibuktikan berdasarkan kenyataan berikut:

Sebab kebanyakan pekerja kat sini berhenti, kahwin. Daripada dulu, berhenti.. kahwin. Umur 18, 19 kahwin. Paling awal dulu, umur dia 19 kahwin.

(Azita, Pengusaha TASKA A)

Sebabnya dia dah kahwin kemudian dia berhenti lah. *So* dia tak kerja kat sini. Kalau tak dia lama juga.

(Batrisya, Pengasuh TASKA B)

Kita kerja kita kena duduk kat sini. Kalau kita dah kahwin tak kan kita nak berpisah dengan suami kita semua. *So* kita kena ikut suami kita lah pergi mana semua..

(Amni, Pengasuh TASKA A)

3) Peluang

Sebahagian besar pengasuh adalah terdiri daripada golongan muda lepasan sekolah atau pusat pengajian. Oleh itu, kebanyakan mereka menganggap kerjaya sebagai pengasuh sebagai kerja sementara sebelum mereka mendapat peluang yang lebih baik. Dalam kajian yang dijalankan oleh Dardar, Jusoh dan Rasli (2012) mendapati peluang pekerjaan yang lebih baik akan meningkatkan niat pusing ganti dikalangan pekerja. Ia selaras dengan alasan yang sering diberikan oleh pengasuh untuk berhenti kerja.

Diaorang berhenti sebab sambung belajar, ada dapat kerja lain... Kiranya peluang pekerjaan kat luar sana lagi luas lah kita boleh cari. Dapat pekerjaan yang lagi bagus ke... Boleh je cari tapi untuk sementara ni kerja kat TASKA je lah..

(Amni, Pengasuh TASKA A)

Mungkin diaorang dah siap ada kerja kat luar yang dah *standby* untuk diaorang, *so* berhenti je lah kerja kat sini.

(Celia, Pengasuh TASKA C)

mungkin ada tujuan dia nak sambung belajar, atau *business* lain ke... atau dia dapat *job* yang lagi *better* ke.
(Batrisya, Pengasuh TASKA B)

4) Gaya Kepimpinan

Kebanyakan responden berpendapat sikap dan layanan yang diberikan oleh pengusaha akan mempengaruhi niat untuk pusing ganti. Sikap terlalu tegas dan penetapan peraturan yang ketat di tempat kerja boleh menimbulkan ketidakselesaan dalam diri pengasuh sehingga mendorong kepada niat untuk pusing ganti. Alkahtani (2015) dalam kajian mendapati sokongan yang ditunjukkan oleh pihak pengurusan dan penyelia boleh mempengaruhi niat pusing ganti pekerja.

Macam *straight* sikit la, tak bagi *teacher* tidur, tak bagi *teacher* main *handphone*. *Phone* tu hanya untuk *emergency*. *Check whatsapp boss* ke.. macam tu lah.

(Ceilia, Pengasuh TASKA C)

Kita jangan nak buat ini, mengarah-mengarah. Sebagai boss kita mengarah-mengarah tak boleh. Kadang-kadang macam kita dulu pun, kalau selalu kena arah, *tension*... Kerja ni walaupun tak membebankan, disebabkan boss yang macam ni, eh..mahu berhenti. Macam tu lah.

(Azita, Pengusaha TASKA A)

majikan asyik *blame-blame*, buat kerja banyak-banyak pun (kata) “ kamu ni buat apa..” sakitkan..Kita pun tak nak kerja lama-lama kan.

(Balqis, Pengusaha TASKA B)

5) Tekanan Kerja

Tanggungjawab yang diberikan kepada pengasuh dalam setiap tugas sedikit sebanyak akan memberikan tekanan kepada pengasuh. Namun dalam kajian ini menunjukkan beban kerja yang tidak seimbang dengan keupayaan seseorang pengasuh sehingga menimbulkan keletihan dan menjejaskan kesejahteraan dalam kehidupan boleh mendorong kepada wujudnya niat untuk pusing ganti. Ia selaras dengan kajian yang dijalankan oleh Carson, Baumgartner, Ota, Kuhn dan Durr (2017) yang mendapati tekanan kerja yang dihadapi oleh pengasuh boleh memberi kesan keletihan emosi sehingga meningkatkan keinginan untuk pusing ganti.

(waktu kerja) 6.30 pagi sampai 6.30 petang. *So* selepas 6.30 petang tu akan dikira OT (*overtime*) lah sebab kat sini paling lewat *student* balik pukul 7.30 mlm lah. Sebab kat sini kena buat OT, ada *teacher* yang boleh buat OT, ada *teacher* yang tak boleh. Kalau kat sini, ada *teacher* yang tak puas hati sebab waktu bekerja lebih 8 jam.

(Celia, Pengasuh TASKA C)

Latihan dengan kursus-kursus wajib yang JKM bagi kadang-kadang buat diaorang rasa nak berhenti juga lah sebab benda tu kadang-kadang berturut-turut, *everyweek*. Diaorang tak ada *rest*, diaorang rasa macam tak ada *free life* asyik nak kena pergi kursus je. Tambah-tambah kalau cikgu baru. *So* dia rasa mungkinlah memberi tekanan untuk dia berhenti tambah-tambah orang muda yang jenis dia suka bebaskan, tak suka dikongkong kan. Dia akan cepat berhenti.

(Che Puteh, Pengusaha TASKA C)

Contoh lah di TASKA adik. Dia besar (TASKA). Ada seratus orang lebih (budak) tapi dia asing-asingkan. Tapi pekerja dia hanya 13 orang. Daripada situ mungkin terdorong nak berhenti sebab penat.

(Azita, Pengusaha TASKA A)

6) Ganjaran

Kajian yang dijalankan oleh Long dan Perumal (2014) mendapati faktor gaji yang rendah boleh mempengaruhi keputusan seseorang untuk berhenti kerja. Dalam kajian ini, kebanyakan responden berpendapat faktor ganjaran terutamanya gaji menjadi penyebab kepada niat untuk pusing ganti. Faktor gaji pokok yang masih rendah menjadi antara faktor pendorong kepada pengasuh untuk mencari pekerjaan lain yang boleh menawarkan gaji yang lebih baik.

Pandangan saya, mungkin dia nak gaji yang lebih besar, nak cari kerja yang menjamin masa depan diaorang.

(Amni, Pengasuh TASKA A)

Mungkin *salary* tak cukup untuk diaorang. Kita kan bagi *standard* kan. Kalau pengasuh TASKA kita bagi RM900.00 ke RM1,000.00. Mungkin diaorang nak cari gaji yang tinggi, diaorang cari kerja kat tempat lain...

(Celia, Pengasuh TASKA C)

Gaji tu faktor juga untuk diaorang berhenti kerja. Contoh dia nak gaji tinggi tapi pengalaman dia tak banyak. Orang kata mungkin tak cukup dengan gaji yang dia minta, so sebab tu dia akan jadi berhenti. Dia akan stay dalam sehari.. ada pernah stay dalam 4 hari macam tu je.

(Batrisya, Pengasuh TASKA B)

7) Sokongan Penyelia dan Rakan Sekerja

Kajian ini mendapati kurangnya sokongan yang diperolehi daripada rakan sekerja atau penyelia boleh mempengaruhi niat untuk pusing ganti. Sebarang konflik yang timbul antara rakan sekerja atau penyelia akan menyebabkan ketidakselesaian semasa bekerja. Ia selaras dengan kajian yang dijalankan oleh Wells (2015) yang mendapati hubungan yang tidak baik dengan penyelia dan suasana kerja yang kurang memuaskan boleh menyebabkan pusing ganti berlaku.

Sebab masa tu tak selesa dengan pekerja lama. Tak mesra dengan pekerja lama. Kalau kita salah buat kerja dia tak ajar tapi dia buat muka... apa macam tu la... Jenis tak bergaul, tak bercakap.

(Azizah, Pengasuh TASKA A)

dia nak berhenti mungkin sebab tak serasi dengan rakan sekerja. Tak pun dia berhenti sebabkan bergaduh, ada *group* contohnya geng Kelantan kawan dengan Kelantan. Geng Kedah kawan dengan Kedah. Dulu ada geng macam tu. Saya ada seorang cikgu yang bagus dulu, dia kerja nak hampir 3 tahun. Dia kerja dengan saya lepas tu dia berhenti kemudian dia masuk balik. Kemudian dia nak berhenti dah dan saya pujuk-pujuk dia kerja lagi. Dia berhenti sebab tak tahan dengan kawan. Kena buli.

(Che Puteh, Pengusaha TASKA C)

Sebab lain yang saya berhenti..... daripada sikap penyelia kat TASKA tu. Sebab dia...bila sesuatu arahan dia akan *push* kita dan kita yang buat sesuatu tu tapi dia nak dapat nama dia je depan *boss*. Jadi saya macam tak berapa suka sangat sikap dia yang macam tu. Kalau lama kat situ, asyik-asyik mengata belakang-mengata belakang je, *better* saya berhenti, kemudian saya cari kerja lain lah.

(Batrisya, Pengasuh TASKA B)

8) Sokongan Keluarga dan Masyarakat

Hasil kajian menunjukkan persepsi negatif daripada keluarga dan masyarakat sekeliling yang menganggap kerjaya pengasuh tidak boleh memberi jaminan untuk masa depan turut memberi kesan kepada pengasuh. Malah, menurut Kim dan Kao (2014), sokongan yang ditunjukkan daripada pasangan antara faktor yang boleh mempengaruhi niat untuk pusing ganti.

Kadang-kadang macam Pak Chik, Mak Chik kita pun cakap tak ada kerja lain ke? Ha..faham lah. Kenapa kerja TASKA? Ha..macam tu lah. Biasalah mak Chik-Mak Chik kan bila kita balik kampung, diaorang tanya kenapa kerja macam tu.

(Amni, Pengasuh TASKA A)

Diaorang fikir cikgu TASKA biasa je kerja dia. Mungkin diaorang fikir cikgu TASKA basuh berak je..itu lah kot diaorang fikir kerja biasa je cikgu TASKA ni. Macam cikgu sekolah rendah, sekolah menengah lain sikit.

(Celia, Pengasuh TASKA C)

mungkin orang luar kata pengasuh TASKA ni basuh berak je.. diaorang ni pandang pengasuh TASKA ni mungkin di *level* yang rendah je macam tu. So itu boleh jadi salah satu sebab lah. Macam orang kata pengasuh TASKA ni kerja biasa-biasa je, pakai pun comot-comot, apa...pakai macam orang gaji, basuh berak, duduk dalam rumah, terima budak, kemudian basuh berak macam tu, bagi makan.. dah . macam tu je kerja. Itu pun boleh jadi salah satu sebab pada pengasuh boleh jadi *down* bila diaorang anggap macam tu. Diaorang pun jadi macam.. ok, berhenti. Diaorang akan cari kerja lain...

(Batrisya, Pengasuh TASKA B)

Manakala bagi pengekalan kerja, 5 faktor telah dikenal pasti yang terdiri daripada:

1) Kekerjasama

Menurut Madden, Scannapieco dan Painter (2014) pemilihan kerjaya yang bersesuaian dengan minat dapat mengekalkan seseorang pekerja lebih lama dalam organisasi. Minat yang mendalam terhadap kanak-kanak serta mempunyai sifat keibuan yang tinggi bersesuaian dengan kerjaya sebagai pengasuh boleh mewujudkan hubungan erat dan perasaan kasih terhadap kanak-kanak di TASKA. Individu yang berupaya kekal bekerja sebagai pengasuh biasanya mempunyai ciri-ciri kekerjasama dengan pekerjaan. ini seperti yang dinyatakan oleh beberapa orang responden kajian.

Suasana yang selesa, yang macam kita boleh masuk dengan kerja tu lah. Kita minat dengan kerja tu lah. Kalau kita minat dengan kerja tu, kita boleh tahan lama. Kiranya saya boleh tahan lama dengan kerja ni sebabkan saya minat dengan kerja ni.

(Amni, Pengasuh TASKA A)

Dia orang kena minat dengan kerja yang diaorang buat tu. Contoh nak kerja TASKA, kena minat dengan budak-budak.

(Azizah, Pengasuh TASKA A)

Sebab saya minat dan suka kerja bersama kanak-kanak. Sebab dengan kanak-kanak senang nak *handle*.

(Celia, Pengasuh TASKA C)

2) Kepercayaan dalam Agama

Agama memainkan peranan penting dalam membentuk nilai-nilai positif dalam diri seseorang individu. Menurut Abd Majid dan Dimon (2015), tingkah laku yang ditunjukkan oleh seseorang adalah berpandukan kepada kepercayaannya dalam agama. Kepercayaan yang kuat pada Tuhan menjadi antara faktor untuk pengasuh-pengasuh terus kekal dalam industri ini disamping cuba memberikan khidmat yang terbaik dalam mendidik dan menjaga kanak-kanak yang ditempatkan di TASKA. Tiga orang responden turut mengaitkan faktor kepercayaan pada Tuhan menjadi menjadi asas kepada penglibatan sebagai pengasuh TASKA berdasarkan kenyataan berikut:

Saya punya falsasah, kalau kita tolong orang in sya Allah, Allah akan bantu kita. Saya jadikan TASKA sebagai saham akhirat saya. Sebab kita membela budak ni tak nampak dari sudut duit tapi keberkatan.

(Balqis, Pengusaha TASKA B)

Ummy percaya Allah Ta'ala. Bila kita tolong orang, senangkan orang, Allah akan senangkan hati kita. Bila staff berhenti, dalam paling lama sebulan je Ummy akan dapat ganti.

(Azita, Pengusaha TASKA A)

Kita sebagai orang Islam ni kita akan pupuk dalam jiwa cikgu-cikgu tu, ingat lah kerja tu ibadah. Ingatlah kita kerja untuk anak-anak syurga, tu je yang selalu saya cakap. Sebab bila kita kerja untuk anak-anak syurga, susah nya kita nak masuk syurga *so* begitu lah susah nya kita nak jaga anak-anak ni. *So* dia ada *challenge*, cabaran dia. *So* kena sabar banyak-banyak. *The point is* sabar lah.

(Che Puteh, Pengusaha TASKA C)

3) Gaya Kepimpinan

Menurut Wakabi (2016) gaya kepimpinan yang ditunjukkan oleh pemimpin dalam organisasi menjadi faktor penentu kepada sejauh mana seseorang pekerja untuk kekal bekerja lebih lama dalam organisasi. Dalam kajian ini, sikap dan layanan yang baik daripada pengusaha kepada pengasuh dikenal pasti sebagai salah satu faktor yang menjadi tarikan untuk seseorang pengasuh terus kekal bekerja di sesebuah TASKA. Sikap pengusaha yang lebih prihatin terhadap keperluan pengasuh akan mewujudkan suasana kerja yang lebih harmoni dan gembira.

Cara pengusaha tu sendiri macam bawa kita ke kursus-kursus, ke kuliah-kuliah dan dia juga seorang ustazah, dan bila *guide* dia lebih ke arah islamik tu saya rasa bersyukur lah sebab bukan semua orang macam tu. Kat luar tu nampak macam islamik, pakai tudung labuh, jubah semua..tapi isi dalam dia lain. Bagi saya (di sini) sangat bagus lah..bagi saya sangat bagus lah kerja dalam TASKA ni

(Balqis, Pengusaha TASKA C)

Sebab dapat boss baik. Jarang nak dapat boss yang baik, jaga pekerja dia macam anak sendiri.
(Azizah, Pengasuh TASKA A)

Kena jaga lah, spiritual dia, bukannya kerja dapat je gaji habis.. tak. Kami ada setiap bulan *training*, solat Isyak sama-sama, baca Al-quran sama-sama, ada penerapan rohani kat situ. Jadi mereka sayang la nak keluar. kita kena ada 5 (perkara). Setiap badan manusiakan, (1) makan minum dah percuma dah, tempat tinggal dah percuma dah, ok kita dah *support* dah. (2) Gaji, ok dapat. Apa yang kurang? (3) Training, ok bagi. (4) Emosi, kalau dia sakit kita kena dekat dengan dia, kalau dia ada masalah kita kena dengar, (5) Spiritual pun kita kena ambil berat tentang mereka. Mengaji dia macam mana, hubungan dengan tuhan macam mana, bantu mereka dalam hukum hakam, ibadat, hubungan dia dengan Allah. Kalau cukup 5 (perkara) tu, tak kan kita nak pergi tempat lain.

(Balqis, Pengusaha TASKA B)

Boss saya madam Che Puteh seorang yang baik. *If* kita buat *mistake* tu dia akan tegur jugalah tapi dia ada cara dia, tak ada lah kasar-kasar. Dia akan berlembut. Kalau kita ada *personal problem* pun kita boleh berbincang dengan dia, dia boleh mendengar. Lepas tu ada juga dia tolong-tolong dari segi kewangan macam tu..

(Celia, Pengasuh TASKA C)

4) Ganjaran

Kebanyakan responden dalam kajian ini berpendapat bahawa faktor ganjaran seperti gaji yang lebih tinggi dapat menarik minat pengasuh untuk terus kekal bekerja di sesebuah TASKA. Disamping itu, faedah-faedah lain berbentuk penghargaan yang turut ditawarkan oleh pengusaha juga berupaya mewujudkan rasa lebih dihargai dalam kalangan pengasuh dan secara tidak langsung mendorong mereka untuk kekal bekerja di situ. Kenyataan ini selaras dengan dapatan kajian yang dijalankan oleh Totenhagen, Hawkins, Casper, Hawkey dan Borden (2016) yang mendapati kadar gaji dan faedah yang lebih baik antara faktor yang mampu meningkatkan pengekalan di kalangan pengasuh.

Kiranya macam memenuhi kebajikan pekerja, memberi gaji yang lebih tinggi membuatkan kita lebih lama kat sini la.

(Amni, Pengasuh TASKA A)

Puas hati. *Every year* dia akan ada kenaikan gaji. *So* hujung tahun ni akan ada kenaikan dan mungkin juga ada bonus untuk *staff* tapi kena tengok pada pendapatan *company* juga. Macam *staff* ni, kalau hari raya kita akan dapat duit raya. Itu satu *benefit* juga lah kat sini

(Celia, Pengasuh TASKA C)

Gaji kena naik lah. Sebab *aim* saya nak bagi gaji RM2,500.00 tapi buat masa ni saya belum mampu lagi. Paling koman pun RM1,500.00 tapi caranya tu lah hantar mereka *mobile nursery*, kalau mengajar mengaji, masuk duit diaorang. Biar diaorang nampak kerja pengasuh ni duit sentiasa mengalir sebenarnya.

(Balqis, Pengusaha TASKA B)

Saya rasa naikkan gaji, gaji lah.. saya rasa gaji. Yang pertama gaji. Sebenarnya *there must be a reason* kenapa dia boleh *stay* lama. Paling saya *respect* kalau *staff* dia ada 6, dan 6 orang tu ada KAP dan bekerja lebih daripada 2 tahun. Saya dah tahu kenapa, mungkin gaji dia dah tinggi. *Company* tu dah *sustain* kan, dia *maintain* boleh bagi gaji yang tinggi

(Che Puteh, Pengusaha TASKA C)

5) Sokongan Rakan Sekerja

Menurut Heidari, Seifi dan Gharebagh (2017), sokongan sosial yang diperolehi dari penyelia dan rakan sekerja merupakan antara faktor pengekalan pekerja. Ia selaras dengan dapatan kajian ini yang menunjukkan persefahaman yang wujud sesama rakan sekerja mampu memberikan suasana kerja yang lebih harmoni. Semangat bekerjasama yang wujud dapat mengurangkan tekanan kerja yang dihadapi disamping memberikan kegembiraan semasa bekerja. Ia dapat dilihat daripada jawapan yang diberikan oleh responden-responden berikut:

Mungkin saya bujang, duduk dalam TASKA ni. Dapat kelompok kawan yang ... macam mana orang kata...yang seronok lah, yang senang nak cerita, nak berkongsi cerita semua tu. Macam apa-apa kita dapat semangat pun daripada kawan yang duduk serumah tu lah.

(Batrisya, Pengasuh TASKA B)

Tahan lama sini sebabkan rakan-rakan... Rakan-rakan yang boleh masuk sama kepala dengan kita. Kiranya kita sama kepala dengan diaorang, kiranya kita boleh lagi lama kerja kat sini lah. Kira macam geng la jugak, buat kita kerja lama kat sini.

(Amni, Pengasuh TASKA A)

Suasana dia ok, best apa kerja sebab rakan-rakan kerja pun yang jenis baik kan. Kita orang duduk sini dah macam adik beradik dah, makan sekali, tidur sekali. Kira dah ok dah.

(Azizah, Pengasuh TASKA A)

PERBINCANGAN

Artikel ini bertujuan untuk mengenal pasti faktor-faktor yang mendorong kepada niat pusing ganti dan pengekalan kerja dalam kalangan pengasuh TASKA di sekitar daerah Kajang, Selangor. Hasil kajian yang dijalankan menunjukkan terdapat 8 faktor yang menjadi pendorong kepada niat pusing ganti iaitu: keserasian, status perkahwinan, peluang, gaya kepimpinan, tekanan kerja, sokongan daripada penyelia dan rakan sekerja serta sokongan daripada keluarga dan masyarakat. Dari aspek pengekalan, kajian ini mendapati 5 faktor yang boleh mendorong kepada pengekalan kerja dalam kalangan pengasuh iaitu: keserasian, kepercayaan dalam agama, gaya kepimpinan, ganjaran serta sokongan daripada rakan sekerja.

Berdasarkan dapatan tersebut, bagi menangani permasalahan niat pusing ganti dan pengekalan dalam kalangan pengasuh, tumpuan harus diberikan semasa proses pemilihan calon yang memiliki sifat, minat dan nilai-nilai yang bersesuaian untuk mengisi jawatan sebagai pengasuh. Selain itu, bagi menarik minat pengasuh untuk kekal lebih lama bekerja di TASKA, pelan insentif yang menarik perlu dirangka dengan menyediakan pakej ganjaran yang lebih baik. Pengusaha juga perlu lebih peka kepada hak, keperluan dan kesejahteraan pengasuh bagi memastikan suasana kerja yang harmoni.

Artikel ini diharap dapat memberi pengetahuan dan pemahaman kepada pengusaha berkaitan isu niat pusing ganti dan pengekalan kerja. Memandangkan kajian kualitatif ini lebih bersifat penerokaan awal terhadap isu niat pusing ganti dan pengekalan dalam kalangan pengasuh TASKA di daerah Kajang, maka dapatan kajian ini tidak dapat digeneralisasikan terhadap seluruh populasi pengasuh TASKA di Malaysia. Justeru itu, suatu kajian yang bersifat kuantitatif dengan skop yang lebih luas dicadangkan untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi niat pusing ganti dan pengekalan dalam kalangan pengasuh TASKA di Malaysia.

RUJUKAN

- Abd Majid, M., & Dimon, Z. (2015). *Peranan motivasi terhadap pembentukan tingkahlaku manusia* (pp. 15–23). <https://www.researchgate.net/publication/340662069>
- Abdul Latif, F. D., & Saraih, U. N. (2016). Factors Influencing Employee Turnover in Private Sector in Malaysia: A Concept Paper. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 10(7), 51–55. <https://ssrn.com/abstract=2793871>
- Aberdeen, T. (2013). Yin, RK (2009). Case study research: Design and methods . Thousand Oaks, CA: Sage. *The Canadian Journal of Action Research*, 14(1), 69-71. <https://doi.org/10.33524/cjar.v14i1.73>
- Akila, R. (2012). A Study on employee retention among executives at BGR Energy systems LTD, Chennai. *International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research*, 1(9), 18-32. <http://www.indianresearchjournals.com/>
- Ali, S., Amin, S. M., & Hamid, R. A. (2016). A Review on Relationship between Reward and Turnover Intention. *Journal of Advanced Review on Scientific Research*, 19(1),1-16. https://www.akademiabaru.com/doc/ARSRV19_N1_P1_16.pdf
- Alkahtani, A. H. (2015). Investigating factors that influence employees' turnover intention: A review of existing empirical works. *International Journal of Business and Management*, 10(12), 152. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v10n12p152>
- Bebe, I. A. (n.d.). *ScholarWorks Employee Turnover Intention in the U.S. Fast Food Industry*. <http://scholarworks.waldenu.edu/dissertations>
- Carson, R. L., Baumgartner, J. J., Ota, C. L., Kuhn, A. P., & Durr, A. (2017). An Ecological Momentary Assessment of Burnout, Rejuvenation Strategies, Job Satisfaction, and Quitting Intentions in Childcare Teachers. *Early Childhood Education Journal*, 45(6), 801–808. <https://doi.org/10.1007/s10643-016-0831-9>
- Chin, C. L. (2018). The Influence of Job Satisfaction on Employee Turnover Intention in the Manufacturing Industry of Malaysia. *Journal of Arts & Social Sciences*, 1(2), 53-63. <https://www.ruijass.com/wp-content/uploads/2017/10/1-001CLC-Final.pdf>
- Collingridge, D. S., & Gantt, E. E. (2008). The quality of qualitative research. *American Journal of Medical Quality*, 23(5), 389–395. <https://doi.org/10.1177/1062860608320646>

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2017). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- Dardar, A. H. A., Jusoh, A., & Rasli, A. (2012). The impact of job training, job satisfaction and alternative job opportunities on job turnover in Libyan oil companies. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 40, 389–394. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.03.205>
- Das, B. L., & Baruah, M. (2013). Employee Retention: A Review of Literature. *Journal of Business and Management*, 14(2), 8–16. www.iosrjournals.org
- Emiroğlu, B. D., Akova, O., & Tanrıverdi, H. (2015). The relationship between turnover intention and demographic factors in hotel businesses: A study at five star hotels in Istanbul. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 207, 385–397. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.10.108>
- Heale, R., & Twycross, A. (2018). What is a case study? In *Evidence-Based Nursing* (Vol. 21, Issue 1, pp. 7–8). BMJ Publishing Group. <https://doi.org/10.1136/eb-2017-102845>
- Hee, O. C., & Ann, Y. S. (2019). Factors Influencing Employee Turnover in the Food Manufacturing Industry in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(1), 482–491. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v9-i1/5423>
- Heidari, M., Seifi, B., & Gharebagh, Z. (2017). Nursing staff retention: Effective factors. *Annals of Tropical Medicine and Public Health*, 10(6), 1467. https://doi.org/10.4103/atmph.atmph_353_17
- Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia. (2017). *Laporan statistik Jabatan Kebajikan Masyarakat 2018*. www.jkm.gov.my.
- Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia. (2019). *Laporan statistik Jabatan Kebajikan Masyarakat 2016*. www.jkm.gov.my.
- Jyoti, J., Rani, R., & Gandotra, R. (2015). The impact of bundled high performance human resource practices on intention to leave: Mediating role of emotional exhaustion. *International Journal of Educational Management*, 29(4), 431–460. <https://doi.org/10.1108/IJEM-07-2014-0099>
- Kim, S., & Yang, S. (2016). Childcare teachers' job satisfaction: Effects of personality, conflict-handling, and organizational characteristics. *Social Behavior and Personality*, 44(2), 177–184. <https://doi.org/10.2224/sbp.2016.44.2.177>
- Lim, A. J. P., Loo, J. T. K., & Lee, P. H. (2017). The impact of leadership on turnover intention: The mediating role of organizational commitment and job satisfaction. *Journal of Applied Structural Equation Modeling*, 1(1), 27–41. <https://jasemjournal.com/wp-content/uploads/2019/10/Lim-et-al-2017-Final.pdf>
- Long, C. S., & Perumal, P. (2014). Examining the impact of human resource management practices on employees' turnover intention. *International Journal of Business and Society*, 15(1), 111–126. <http://www.ijbs.unimas.my/repository/pdf/Vol15No1paper7.pdf>
- Madden, E. E., Scannapieco, M., & Painter, K. (2014). An examination of retention and length of employment among public child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 41, 37–44. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2014.02.015>
- Mobley, W. H. (1982). Some unanswered questions in turnover and withdrawal research. *Academy of Management Review*, 7(1), 111–116. <https://doi.org/10.5465/amr.1982.4285493>
- Onwuegbuzie, A. J., & Leech, N. L. (2007). Sampling designs in qualitative research: Making the sampling process more public. *The Qualitative Report*, 12(2), 238–254. <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR12-2/onwuegbuzie1.pdf>
- Satope, F. B., Akintunde, T. S., & Olopade, B. C. (2014). Effect of leadership behaviour on labour (employees') turnover: a case study of Nigerian universities. *Journal of Leadership and Management Studies*, 1(2), 173–184. <http://hdl.handle.net/11189/1955>
- Sinniah, S., & Kamil, N. M. (2017). The influence of human resource practices on turnover intention: The case of a telecommunication company in Malaysia. *Malaysian Management Review*, 52(1), 45–61. https://www.academia.edu/download/58394385/MMR_Jan-Jun_2017_Vol_52_No1_FINAL.pdf#page=45
- Sutton, J., & Austin, Z. (2015). Qualitative research: Data collection, analysis and management. *The Canadian Journal of Hospital Pharmacy*, 68(3), 226–231. <https://doi.org/10.4212/2Ffcjhp.v68i3.1456>
- Totenhagen, C. J., Hawkins, S. A., Casper, D. M., Bosch, L. A., Hawkey, K. R., & Borden, L. M. (2016). Retaining early childhood education workers: A review of the empirical literature. *Journal of Research in Childhood Education*, 30(4), 585–599. <https://doi.org/10.1080/02568543.2016.1214652>
- Wakabi, B. M. (2016). Leadership style and staff retention in organisations. *International Journal of Science and Research (IJSR) ISSN*, 5(1), 412–416. www.ijsr.net
- Wells, M. B. (2015). Predicting preschool teacher retention and turnover in newly hired Head Start teachers across the first half of the school year. *Early Childhood Research Quarterly*, 30, 152–159. <https://doi.org/10.1016/j.ecresq.2014.10.003>
- Wilson, A. (2015). A guide to phenomenological research. *Nursing Standard*, 29(34), 38–43. <https://doi.org/10.7748/ns.29.34.38.e8821>
- Yilmaz, K. (2013). Comparison of quantitative and qualitative research traditions: Epistemological, theoretical, and methodological differences. *European Journal of Education*, 48(2), 311–325. <https://doi.org/10.1111/ejed.12014>