



## Konflik dan Kesamaran Peranan di Kalangan Personel Teknologi Maklumat di Sektor Awam di Malaysia

MAHSHITAH ABDUL MANAN, ZAWIYAH MOHAMMAD YUSOF,  
IBRAHIM MOHAMED & KAMARUZZAMAN MATHARSHA

### ABSTRAK

*Kajian ini bertujuan untuk mengetahui sama ada wujud konflik dan kesamaran peranan di kalangan personel teknologi maklumat (IT) di sektor awam di Malaysia. Kajian juga bertujuan untuk meninjau sama ada konflik dan kesamaran peranan yang dialami oleh personel IT dipengaruhi oleh faktor-faktor demografi seperti jantina, umur, kumpulan pengurusan dan tempoh berada dalam perkhidmatan. Beban peranan dan kepuasan terhadap tugas juga dikaji untuk melihat hubungannya dengan konflik dan kesamaran peranan. Seramai 250 personel IT dari beberapa kementerian dan jabatan kerajaan di sekitar Kuala Lumpur dan Putrajaya dipilih sebagai sampel kajian secara rawak. Kajian mendapati wujudnya konflik peranan dan beban peranan di kalangan personel IT di sektor awam. Bagaimanapun, tahap konflik peranan dan beban peranan yang dialami pada keseluruhannya adalah rendah. Terdapat perbezaan yang signifikan dari aras konflik mengikut jantina dan umur, tetapi personel IT tidak mengalami kesamaran peranan, sebaliknya jelas terhadap bidang tugas, objektif tugas, tanggungjawab serta peranan masing-masing. Keputusan kajian juga menunjukkan terdapat hubungan antara beban peranan dengan konflik peranan, manakala kepuasan terhadap tugas tidak menunjukkan hubungan dengan konflik peranan.*

### ABSTRACT

*The study analyses the existence of role conflicts and role ambiguities among information technology (IT) personnel in the government sectors in Malaysia. In addition, this study attempts to determine whether there are any differences between role conflicts and role ambiguities within demographic factors such as gender, age, management group and job tenure. Role overload and task satisfaction are also examined to determine their correlation with role conflicts and role ambiguities. A total of 250 IT personnel from selected government departments and agencies within Kuala Lumpur and Putrajaya area are sampled out using random sampling method. This study confirmed*



*the existence of role conflicts and role overload among IT personnel in the government sectors. However, the overall level of role conflicts and role overload is low. There is significant difference of role conflict between gender and age. However, IT personnel do not experience role ambiguities, but instead show high role clarity in the scope of work, work objectives, responsibilities and role undertakings. The findings also show that there is some correlation between role overload and role conflicts but no significant correlation between task satisfaction and role conflicts.*

#### PENGENALAN

Pengaruh teknologi maklumat (IT) sebagai salah satu daripada agen perubahan dalam organisasi sama ada di sektor awam mahupun swasta tidak boleh dinafikan lagi. IT sebagai alat pemangkin perlu diurus dengan cara dan kaedah yang cekap dan berkesan sekiranya mutu perkhidmatan awam mahu dipertingkatkan. Pelaksanaan IT di sektor awam pada umumnya mempunyai pelbagai matlamat seperti meningkatkan keberkesanan perkhidmatan kerajaan melalui perkhidmatan yang baik kepada pelanggan, meningkatkan produktiviti sektor awam sama ada melalui penggunaan secara optimum sumber manusia sedia ada atau mengurangkannya, dan melakukan penyesuaian struktur dan proses kerja di jabatan kerajaan dengan menilai semula struktur organisasi dan proses melakukan kerja setelah komputer digunakan untuk melakukan kerja yang dahulunya dilakukan oleh manusia (Raja Malik 1998).

#### PERANAN PERKHIDMATAN PERSONEL IT DI SEKTOR AWAM

Kepentingan perkhidmatan personel IT di sektor awam dapat dilihat dengan berkembangnya keperluan penggunaan IT dalam jabatan kerajaan. Penggunaan IT dalam sektor awam bermula sejak tahun 1960-an. Aplikasi transaksi pertama yang dilaksanakan adalah sistem perakaunan dan pembayaran gaji. Penggunaan IT meningkat sekitar awal tahun 1989-an hingga 1990-an. Ketika itu penumpuan diberikan terhadap aspek penubuhan unit IT di jabatan kerajaan (Raja Malik 1998). Penubuhan unit IT berfungsi untuk mengurus sumber maklumat dan memberi sokongan teknikal kepada pengguna dalaman organisasi (Hussain & Hussain 1992).

Di peringkat operasi pula, pembangunan projek IT terletak pada bahu para personel IT. Golongan ini bertanggungjawab menjadikan perkhidmatan awam sebagai perkhidmatan awam elektronik (Amran 1998). Oleh yang demikian, peranan personel IT dalam sektor awam adalah penting. Mereka menyumbang kepada organisasi dan masyarakat dalam melahirkan pengguna yang peka kepada IT serta berilmu. Peranan personel IT di peringkat jabatan pula adalah sebagai perunding, penasihat, pembangun sistem, pemberi latihan,



serta pentadbir rangkaian dan pangkalan data, di samping mengawal dan menetapkan piawaian ke atas persekitaran sistem komputer yang digunakan (Hussain & Hussain 1992).

#### LATAR BELAKANG PERKHIDMATAN SISTEM MAKLUMAT

Personel IT sektor awam diletakkan di bawah Skim Perkhidmatan Sistem Maklumat (PSM). Kategori anggota dalam PSM terdiri daripada kumpulan pengurusan dan profesional, dan kumpulan perkhidmatan sokongan. Kumpulan pengurusan dan profesional terdiri daripada Pegawai Sistem Maklumat dari kumpulan Gred F3, F2, F1 hingga gred khas. Kumpulan perkhidmatan sokongan pula terdiri daripada Penolong Pegawai Sistem Maklumat dari Gred F4 dan F5, Operator Komputer (perkhidmatan yang dijumlahkan) dari Gred F6 dan F7, dan Operator Mesin Prosesan Data dari Gred F8 dan F9 (Amran 1998).

#### KEPENTINGAN KAJIAN

Ketika kajian ini dimulakan, masih belum ada kajian dijalankan mengenai konflik dan kesamaran peranan di kalangan personel IT di sektor awam di Malaysia. Kajian ini merupakan satu kajian penerokaan dalam bidang berkenaan dan dilihat penting sejajar dengan perkembangan IT di Malaysia. IT bukan sahaja merangkumi aspek perisian dan perkakasan tetapi juga meliputi sumber manusia. Untuk memastikan kejayaan pengurusan IT dalam sektor awam, aspek pengurusan sumber manusia khususnya personel IT perlu diberi perhatian.

Personel IT tidak terkecuali daripada menghadapi berbagai-bagai masalah dan cabaran disebabkan perkembangan teknologi itu sendiri. Perkembangan teknologi yang pantas memerlukan personel IT meningkatkan kemahiran dan pengetahuan pada kadar yang sama. Dalam usaha untuk mencapai matlamat IT, pihak pengurusan organisasi lazimnya meletakkan jangkaan atau harapan yang tinggi ke atas personel IT. Kajian ini dapat menyalurkan maklumat kepada penggubal dasar di jabatan kerajaan yang terlibat dalam kajian mengenai kepentingan mengelakkan suasana kerja yang mendatangkan tekanan yang berlebihan kepada kakitangan.

Tekanan peranan seperti konflik dan kesamaran peranan adalah petanda kepada persekitaran kerja yang tidak sihat. Justeru itu, kajian ini dapat menyalurkan maklumat kepada pihak pengurusan mengenai keperluan deskripsi tugas yang munasabah selain dapat merancang program motivasi yang bersesuaian untuk meningkatkan daya ketahanan pekerja dan memupuk sifat positif dan dinamik. Hasil kajian boleh digunakan oleh pihak yang terlibat dalam kajian ini sebagai suatu maklum balas dalam menilai gaya pengurusan masing-masing.



## KAEDAH KAJIAN

Kaedah kajian mencakupi reka bentuk, pemilihan sampel, pembentukan alat kajian, kajian rintis, prosedur pengumpulan data dan prosedur penganalisan data. Kajian ini menggunakan tinjauan sebagai kaedah penyelidikan. Tinjauan dilakukan untuk mengetahui sama ada wujud konflik dan kesamaran peranan ketika menjalankan tugas di kalangan personel IT di sektor awam. Kaedah tinjauan dipilih kerana ia merupakan kaedah yang kerap digunakan dalam penyelidikan lampau berkaitan dengan konflik dan kesamaran peranan, seperti yang dijalankan oleh Kahn & Wolfe (1964), Rizzo et al. (1970), Zakaria (1993), Igbaria dan Siegel (1992), Igbaria et al. (1994) dan Zainal (1988).

Soal selidik pula digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Teknik ini digunakan kerana melibatkan sampel responden yang besar dari pelbagai organisasi kerajaan. Soal selidik yang disediakan adalah berstruktur dan juga tidak berstruktur. Soal selidik berstruktur digunakan kerana jawapan responden yang seragam memudahkan pengkaji membuat perbandingan antara seorang responden dengan responden yang lain. Soalan berstruktur yang seragam juga tidak membebani responden kerana jawapan disediakan. Soalan yang memerlukan jawapan terbuka juga turut digunakan untuk memberi ruang kepada responden menyampaikan pendapat. Ini menjadi pelengkap kepada soalan berbentuk tertutup.

Kajian ini menggunakan sampel untuk mewakili populasi. Tinjauan sampel memberikan banyak faedah kerana:

1. adalah murah untuk melakukan tinjauan sampel berbanding dengan banci keseluruhan populasi, dan
2. tinjauan sampel memudahkan penyeliaan dan menjamin ketepatan maklumat (Ahmad Mahdzan 1992).

Saiz sampel adalah didasarkan kepada jumlah populasi personel IT di sektor awam yang bertugas di sekitar Kuala Lumpur dan Putrajaya yang pada keseluruhannya berjumlah 780 orang (Pegawai Sistem Maklumat 450 orang dan Penolong Pegawai Sistem Maklumat 330 orang). Dua ratus lima puluh responden (melebihi kadar 10%) dipilih untuk kajian ini. Soal selidik yang diterima kembali adalah sebanyak 180 (72%). Sampel dipilih secara rawak.

## ANALISIS DATA DAN PERBINCANGAN

Kajian ini bertujuan untuk melihat sama ada wujud konflik dan kesamaran peranan di kalangan personel IT dalam sektor awam di Malaysia. Sekiranya wujud, kajian ini juga berhasrat melihat sama ada personel IT mengalami beban peranan dan ketidakpuasan tugas. Hubungan antara beban peranan dan ketidakpuasan tugas juga dikaji untuk mencari kaitan dengan konflik dan kesamaran peranan yang dialami.



Data yang dikumpul dianalisis menggunakan perisian komputer *Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 10.01. Data nominal dianalisis untuk mengukur pemboleh ubah jantina, gred jawatan, tempoh berada dalam perkhidmatan, kelulusan tertinggi dan taraf perkahwinan responden. Data ordinal pula dianalisis menggunakan min dengan mencari purata nilai keseluruhan item dalam soal selidik. Penggunaan skala Likert membolehkan skor jawapan dicampur untuk mendapatkan nilai min keseluruhan jawapan (Isaac & Michael 1977). Ia sesuai untuk mengukur konsep beban peranan, kepuasan tugas, konflik dan kejelasan peranan. Ini diikuti dengan analisis menggunakan Ujian-t, ANOVA satu hala dan korelasi Pearson.

#### KONFLIK DAN KESAMARAN PERANAN

Berdasarkan analisis data dalam Jadual 1, didapati personel IT dalam sektor awam di Malaysia mengalami konflik peranan tetapi pada tahap yang rendah (min = 3.00) dan tidak membimbangkan. Mereka masih dapat menjalankan tugas dengan baik. Tiada sebarang tanda menunjukkan responden mengalami kesamaran peranan. Semua responden jelas dengan tanggungjawab dan peranan masing-masing. Meskipun tahap konflik peranan yang dialami adalah rendah, namun kajian memperlihatkan personel IT dalam sektor awam di Malaysia tidak terkecuali dari mengalami masalah konflik peranan. Merujuk kepada Jadual 1, jelas menunjukkan konflik peranan yang disebabkan oleh pengguna (terdiri daripada pengguna sistem atau pihak pengurusan) tidak memahami peranan personel IT mempunyai nilai min tertinggi (min = 3.62) berbanding dengan konflik yang disebabkan oleh faktor lain.

Pada keseluruhannya, perbezaan persepsi dan jangkaan peranan personel IT di antara dua kumpulan pekerja (personel IT di satu pihak, dan pengguna sistem atau pihak pengurusan di satu pihak) mendorong berlakunya konflik peranan di kalangan personel IT di Malaysia. Selain daripada itu, konflik juga timbul disebabkan oleh perasaan dalaman personel IT itu sendiri. Personel IT berasa tidak kompeten dan mempunyai pengetahuan IT yang terkini akibat perkembangan teknologi yang pesat. Kesibukan tugas tidak memberi peluang personel IT mempelajari perkembangan terkini dalam IT sedangkan mereka berpendapat sebagai personel IT mereka harus sentiasa meningkatkan pengetahuan. Perasaan ini memberi tekanan dan menimbulkan konflik semasa melaksanakan tugas kerana berasa tidak yakin dengan kemampuan yang ada pada diri masing-masing.

#### KONFLIK PERANAN DAN PENGARUH FAKTOR DEMOGRAFI

Tahap konflik peranan yang dialami adalah signifikan mengikut jantina. Ujian-t seperti dalam Jadual 2 menunjukkan perbezaan yang signifikan di antara min konflik peranan responden lelaki dengan responden wanita

JADUAL 1. Min konflik peranan mengikut jenis konflik

Pengukuran Konflik Peranan	Min
Min konflik peranan	3.00
Konflik dari segi cara pelaksanaan tugas	3.14
Konflik kerana kekurangan bantuan kakitangan	3.41
Konflik mengenai polisi atau peraturan pejabat	2.07
Konflik kerana menjalankan tugas remeh	2.76
Konflik permohonan mengenai jenis tugas yang diterima dari pengguna	2.88
Konflik jangkaan terhadap hasil kerja	2.42
Konflik kerana ketiadaan sumber peralatan	3.30
Konflik kerana pengguna tidak memahami peranan personel IT	3.62
Konflik mengenai kemampuan diri	3.42
Konflik peranan keseluruhan	2.91

( $t = 2.4$ ,  $df = 178$ ,  $p = 0.017$ ). Responden lelaki mengalami konflik peranan yang tinggi berbanding dengan responden wanita. Ini mungkin disebabkan oleh beberapa perkara seperti:

1. Persekitaran kerja di sektor awam di Malaysia yang didominasi oleh golongan wanita menimbulkan konflik kepada pekerja lelaki.
2. Personel IT lelaki bersikap agresif berbanding dengan personel IT wanita dalam menangani masalah di tempat kerja.
3. Kemungkinan personel IT wanita bersifat lebih matang dan profesional apabila berhadapan dengan masalah di tempat kerja.

JADUAL 2. Ujian-t min konflik mengikut jantina

Jantina	N	Min	t	p
Lelaki	50	3.34	2.4	0.017
Perempuan	130	2.85		

Signifikan pada aras  $\alpha = 0.05$

Analisis data turut mendapati responden dalam lingkungan umur 31 tahun ke atas mengalami konflik peranan yang tinggi berbanding dengan mereka yang berumur 30 tahun ke bawah (rujuk Jadual 3). Keputusan ujian ANOVA menunjukkan perbezaan yang signifikan ( $F(3, 176) = 2.36$ ,  $p = 0.040$  pada aras  $\alpha = 0.05$ ) di antara min konflik peranan yang dialami dengan kategori umur responden. Ini bererti min konflik peranan yang dialami tidak sama mengikut kategori umur. Keadaan yang sedemikian mungkin disebabkan sebahagian besar tanggungjawab yang berat diberikan kepada personel IT dalam kategori umur 31 tahun ke atas. Pekerja dalam lingkungan umur 31

tahun lazimnya diberi penyeliaan rapi untuk melaksanakan tugas sebagai suatu proses penyesuaian diri dengan pekerjaan. Pekerja golongan muda yang mengalami konflik peranan sentiasa dibantu oleh penyelia. Manakala pekerja pertengahan umur pula dikehendaki menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan tugas secara sendiri.

JADUAL 3. Ujian ANOVA mengenai perbezaan min konflik dan umur

Umur	N	Min	P
30 tahun dan ke bawah	82	2.74	
31 – 40 tahun	68	3.18	0.040
41 tahun dan ke atas	30	3.25	

Signifikan pada aras  $\alpha = 0.05$

Konflik peranan yang dialami oleh personel IT juga tidak signifikan mengikut kumpulan pengurusan dan tempoh responden berada dalam perkhidmatan kerajaan (Jadual 4 dan Jadual 5). Ini bermakna min konflik peranan mengikut kumpulan pengurusan adalah sama. Keputusan ujian ANOVA seperti dalam Jadual 5 juga menunjukkan perbezaan yang tidak signifikan ( $F(3,176) = 1.290$ ,  $p = 0.279$  pada aras  $\alpha = 0.05$ ). Ini membuktikan tidak ada perbezaan dari segi tempoh perkhidmatan dalam kerajaan dengan min konflik peranan yang dialami.

JADUAL 4. Ujian ANOVA mengenai perbezaan min konflik dan kumpulan pengurusan

Kumpulan Pengurusan	N	Min	P
Tinggi	22	3.19	
Pertengahan	84	3.04	0.499
Sokongan	74	3.01	

Tidak signifikan pada aras  $\alpha = 0.05$

JADUAL 5. Ujian ANOVA mengenai perbezaan min konflik dan tempoh dalam perkhidmatan kerajaan

Tempoh Dalam Perkhidmatan	N	Min	P
Kurang 5 tahun	73	2.78	
5-9 tahun	48	3.06	
10-15 tahun	26	3.25	0.279
Lebih 15 tahun	33	3.14	

Tidak signifikan pada aras  $a = 0.05$



## BEBAN PERANAN

Selain daripada mengalami konflik walaupun pada tahap yang rendah, personel IT di sektor awam di Malaysia turut mengalami masalah berkaitan dengan beban peranan. Ini mungkin disebabkan oleh pelbagai faktor seperti:

1. kepelbagaian tugas yang perlu dilaksanakan oleh responden (secara individu) dalam suatu masa yang singkat,
2. pelbagai tugas yang dijalankan secara berkumpulan, dan
3. masa yang singkat yang diberi untuk menyiapkan tugas.

Bagaimanapun, tahap beban peranan yang dialami adalah rendah dan tidak membimbangkan.

### BEBAN PERANAN DAN FAKTOR DEMOGRAFI

Penemuan kajian membuktikan beban peranan adalah signifikan mengikut jantina. Ramai personel IT lelaki menghadapi masalah beban peranan yang tinggi berbanding dengan personel IT wanita. Personel IT lelaki mungkin tertekan untuk melaksanakan tugas yang rumit berbanding dengan personel IT wanita. Jadual 6 menunjukkan perbezaan min beban peranan di antara personel IT lelaki dan wanita. Keputusan dalam Jadual 6 menunjukkan min beban peranan di antara personel IT lelaki dan personel IT wanita adalah tidak sama. Responden lelaki mengalami beban peranan yang tinggi.

JADUAL 6. Ujian-t mengenai perbezaan min beban peranan dan jantina

Jantina	N	Min	t	P
Lelaki	50	3.98	3.14	0.02
Perempuan	130	3.35		

Signifikan pada aras  $\alpha = 0.05$

Tahap beban peranan juga adalah signifikan mengikut kategori kumpulan pengurusan. Personel IT dalam kategori pengurusan tinggi dan pertengahan menghadapi beban peranan yang tinggi berbanding dengan kumpulan sokongan (rujuk Jadual 7). Ini mempunyai kaitan dengan jenis pekerjaan. Tugas kumpulan sokongan adalah spesifik dan berstruktur berbanding dengan tugas kumpulan pengurusan tertinggi dan pertengahan. Kumpulan sokongan mengalami tekanan yang rendah berbanding dengan kumpulan pengurusan tertinggi dan pertengahan. Tugas kumpulan pengurusan tertinggi dan pertengahan adalah bersifat separa-struktur melibatkan perancangan, pembuatan keputusan dan pengurusan organisasi (Turban & Aronson 1998).

Personel IT yang berkhidmat melebihi tempoh 5 tahun juga mengalami beban peranan yang tinggi berbanding dengan kumpulan personel IT yang





JADUAL 7. Ujian ANOVA mengenai perbezaan min beban peranan dan kumpulan pengurusan

Kumpulan Pengurusan	N	Min	P
Tertinggi	22	4.07	0.002
Pertengahan	84	3.68	
Sokongan	74	3.17	

Signifikan pada aras  $\alpha = 0.05$

baru berkhidmat. Ini disebabkan majoriti pekerja yang lama berkhidmat memegang jawatan pengurusan tertinggi dan pertengahan. Kumpulan ini mempunyai beban tugas yang berat berbanding dengan kumpulan pekerja yang baru berkhidmat. Keputusan ini juga disokong berdasarkan analisis yang mendapati tahap beban peranan adalah signifikan mengikut umur. Golongan personel IT yang berumur 31 ke atas mengalami beban peranan yang tinggi berbanding mereka yang berada dalam lingkungan umur 30 tahun ke bawah. Jadual 8 adalah mengenai perbezaan min beban peranan dan tempoh berada dalam perkhidmatan kerajaan.

JADUAL 8. Ujian ANOVA mengenai perbezaan min beban peranan dan tempoh dalam perkhidmatan kerajaan

Bilangan Tahun Dalam Perkhidmatan	N	Min	P
Kurang daripada 5	73	3.20	0.02
5 – 9	48	3.53	
10 – 15	26	3.91	
Lebih daripada 15	33	3.87	

Signifikan pada aras  $\alpha = 0.05$

Keputusan Ujian ANOVA menunjukkan perbezaan yang signifikan ( $F(3,176) = 3.36$ ,  $p = 0.02$  pada aras  $\alpha = 0.05$ ). Ini membuktikan terdapat perbezaan min beban peranan yang dialami mengikut tempoh responden dalam perkhidmatan kerajaan. Responden yang berkhidmat dalam jabatan kerajaan melebihi 10 tahun mengalami beban peranan yang tinggi berbanding dengan kumpulan responden yang berkhidmat kurang daripada 10 tahun.

#### KEPUASAN TERHADAP TUGAS DAN FAKTOR DEMOGRAFI

Keseluruhan personel IT berada pada tahap kepuasan tugas yang tinggi. Tugas yang membolehkan personel IT berinteraksi dengan pengguna, menggunakan pelbagai kepakaran serta signifikan kepada kepentingan

organisasi merupakan antara tugas yang boleh memberi kepuasan kepada personel IT. Meskipun mereka mengalami konflik dan beban peranan, namun mereka tetap mendapat kepuasan yang tinggi dalam menjalankan tugas.

Meskipun personel IT mempunyai kepuasan tugas yang tinggi tetapi jika diperincikan kepuasan tugas di antara personel IT lelaki dan wanita, maka terdapat perbezaan yang signifikan di antara keduanya ( $t = 2.904$ ,  $df = 178$ ,  $p = 0.004$  pada aras  $\alpha = 0.05$ ). Min kepuasan tugas personel lelaki adalah berbeza dengan personel wanita. Ini bererti terdapat perbezaan yang signifikan di antara personel IT lelaki dan personel IT wanita dalam menggambarkan tahap kepuasan tugas yang dialami. Kumpulan personel IT lelaki mengalami kepuasan tugas yang tinggi berbanding dengan personel IT wanita (rujuk Jadual 9). Ini menunjukkan personel IT lelaki gemar kepada tugas teknikal yang memberi cabaran serta dapat menggunakan pelbagai kepakaran berbanding dengan personel IT wanita.

Personel IT yang telah lama berkhidmat dalam perkhidmatan kerajaan mempunyai tahap kepuasan yang tinggi dalam menjalankan tugas berbanding dengan kumpulan personel IT yang baru berkhidmat. Pekerja yang telah lama berkhidmat mempunyai pengalaman dalam selok-belok pekerjaan dan menganggap pengalaman sesuatu yang menyeronokkan, berbanding dengan pekerja baru yang berada dalam proses penyesuaian diri dengan persekitaran kerja. Faktor umur juga adalah signifikan dalam menunjukkan perbezaan dari segi tahap kepuasan tugas yang dialami oleh responden. Golongan personel IT yang berumur melebihi 41 tahun mengalami kepuasan yang tinggi berbanding dengan responden yang berumur kurang daripada 41 tahun (rujuk Jadual 10).

JADUAL 9. Ujian-t mengenai perbezaan min kepuasan tugas dan jantina

Jantina	N	Min	t	P
Lelaki	50	5.32	2.904	0.004
Perempuan	130	4.90		

Signifikan pada aras  $\alpha = 0.05$

JADUAL 10. Ujian ANOVA mengenai perbezaan min kepuasan tugas dan umur

Umur	N	Min	P
30 tahun ke bawah	82	4.76	0.025
31 – 40 tahun	68	4.88	
41 tahun dan ke atas	30	5.26	

Signifikan pada aras  $\alpha = 0.05$



#### HUBUNGAN ANTARA KONSTRUK

Analisis pekali korelasi Pearson mendapati terdapat hubungan yang signifikan ( $r = 0.40$  pada aras  $p < 0.01$ ) di antara beban peranan (min = 3.52) dengan konflik peranan (min = 3.00). Ini menunjukkan adanya hubungan yang positif di antara beban peranan dengan konflik peranan. Personel IT yang mengalami beban peranan turut mengalami konflik peranan. Beban peranan merupakan salah satu daripada masalah yang menyebabkan konflik peranan kerana personel IT gagal memenuhi jangkaan kehendak pelbagai pihak dalam menjalankan lebih daripada satu peranan dalam suatu masa.

Bagaimanapun, nilai pekali korelasi Pearson menunjukkan hubungan yang sebaliknya ( $r = 0.12$ ) di antara beban peranan (min = 3.52) dan kejelasan peranan (min = 5.3). Tidak ada hubungan di antara beban peranan dengan kejelasan peranan. Dari segi kepuasan tugas, analisis mendapati tidak terdapat korelasi di antara kepuasan tugas dengan konflik peranan. Ini dibuktikan oleh ujian pekali korelasi Pearson yang menunjukkan hubungan yang lemah ( $r = 0.084$ ) di antara kepuasan tugas (min = 5.0) dengan konflik peranan (min = 3.0).

#### RUMUSAN

Secara keseluruhan, personel IT dalam sektor awam di Malaysia mengalami kepuasan yang tinggi dalam menjalankan tugas meskipun mengalami konflik peranan. Bagaimanapun, tahap konflik peranan yang dialami adalah rendah dan tidak membimbangkan. Mereka tidak mengalami kesamaran peranan. Ini sekaligus menunjukkan persekitaran kerja adalah baik kerana tekanan peranan hanya pada tahap minimum. Bagaimanapun, konflik disebabkan oleh perbezaan pendapat dan jangkaan mengenai peranan personel IT perlu dikurangkan. Personel IT perlu diberi kelonggaran dalam menjalankan peranannya.

Konflik peranan yang wujud di sektor awam di Malaysia tidak seharusnya dianggap sebagai suatu persekitaran kerja yang tidak sihat. Konflik peranan yang dikawal dan diurus dengan baik boleh membuka ruang kepada pekerja untuk berkongsi dan bertukar-tukar fikiran dalam menyelesaikan sesuatu masalah. Konflik yang berlaku antara pengguna sistem dengan personel IT adalah pada tahap minimum, dan boleh memberi pendedahan dan pengalaman baru kepada personel IT. Konflik peranan yang tidak keterlaluan adalah positif kerana boleh mencetuskan percambahan idea dan mengelakkan kebosanan di tempat kerja (Robbins 1991).

Golongan pekerja yang berpengalaman mengalami konflik dan beban peranan yang tinggi berbanding dengan golongan muda. Keadaan ini menggambarkan ketidakseimbangan dalam pengagihan tugas di kalangan personel IT. Pengagihan beban peranan yang adil perlu dilaksanakan mengikut kategori jawatan untuk mengelakkan sesetengah golongan personel IT dalam



kategori jawatan tertentu daripada mengalami beban peranan yang berlebihan. Bilangan kakitangan personel IT dalam organisasi juga perlu ditambah untuk mengimbangi keperluan pengguna sistem yang besar. Ini kerana, projek IT memerlukan kepakaran teknikal di samping melibatkan jangka masa projek yang panjang. Dengan adanya bantuan kakitangan dan sumber peralatan yang mencukupi, masalah konflik peranan dan beban peranan yang dialami akan dapat dikurangkan. Walaupun penglibatan pengguna penting sebagai faktor penentu kejayaan sistem (Ives et al. 1983), tetapi keprihatinan dan kefahaman pengguna serta sikap yang rasional terhadap keupayaan peranan personel IT dapat membantu personel IT dalam menjalankan tugas.

Personel IT dalam sektor awam di Malaysia memainkan peranan yang penting sebagai pemangkin dalam melaksanakan program IT. Kemahiran, pengetahuan serta kepakaran mereka diperlukan untuk membantu sektor awam menyediakan perkhidmatan yang berkualiti dan inovatif. Langkah-langkah untuk memperbaiki perkhidmatan sistem maklumat di sektor awam perlu disegerakan bagi menarik personel IT yang baru dan sedang berkhidmat untuk kekal bersama organisasi.

#### RUJUKAN

- Amran Alias. 1998. Peranan ketua perkhidmatan dalam pengurusan personel pegawai sistem maklumat: isu dan cabaran. (dalam talian). <http://www.perjasa.org.my/amran.html> (18 Ogos 2000).
- Hussain, D. S. & Hussain, K. M. 1992. *Information management*. New York: Prentice Hall.
- Igbaria, M., Parasuraman, S. & Badawy, M. K. 1994. Work experiences, job involvement, and quality of work life among information systems personnel. *MIS Quarterly* 18(2): 175-199.
- Igbaria, M. & Siegel, S. R. 1992. The reasons for turnover of information systems personnel. *Information & Management* 16(14): 187-196.
- Isaac, S. & Michael, W. B. 1977. *Handbook in research and evaluation*. California: Edits Publishers.
- Ives, B., Olson, M. H. & Baroudi, J. J. 1983. The measurement of user information satisfaction. *Communications of the ACM* 26(10): 785-793.
- Kahn, R. & Wolfe, D. M. 1964. Organizational stress: studies in role conflict and role ambiguity. *Journal of Applied Psychology* 75(6): 738-742.
- Raja Malik Mohamed. 1998. Teknologi maklumat: peranannya sebagai agen perubahan. (dalam talian). <http://perjasa.org.my/artikel/IT> (18 Ogos 2000).
- Rizzo, J. R., House, R. J. & Lirtzman, S. I. 1970. Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly* 15: 150-163.
- Robbins, S. P. 1991. *Organizational behaviour: concepts, controversies and application*. New Jersey: Prentice Hall.
- Turban, E. & Aronson, J. E. 1998. *Decision support systems and intelligent systems*. New Jersey: Prentice Hall.



Zainal Abdul Latif. 1988. Role conflict, role ambiguity and job satisfaction among faculty members in distance education system: a case study at the University of Science Malaysia. Tesis Ph.D. Indiana State University, USA.

Zakaria Ismail. 1993. Faktor-faktor yang mempengaruhi penglibatan kerja dan kesannya ke atas sikap dan tingkah laku pekerja. *Prosiding Persidangan Psikologi Malaysia Ketiga*. Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi.

Mahshidah Abdul Manan, Zawiyah Mohammad Yusof,  
Ibrahim Mohamed & Kamaruzzaman Matharsha  
Fakulti Teknologi & Sains Maklumat  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
43600 UKM Bangi  
Selangor Darul Ehsan  
e-mail: zmy@ftsm.ukm.my

