

Nota Penyelidikan/Research Note

Konflik dan Kesamaran Peranan dalam Kalangan Personel Teknologi Maklumat dalam Perkhidmatan Tentera Darat Malaysia

Conflict and Role Ambiguity among Information Technology Personnel in Army Services in Malaysia

ZAWIYAH MOHAMMAD YUSOF & NORLI MOHAMED NOOR

ABSTRAK

Kajian in bertujuan mengetahui sama ada wujud konflik dan kesamaran peranan dalam kalangan personel teknologi maklumat (IT) dalam perkhidmatan tentera darat di Malaysia. Kajian ini juga meninjau sama ada konflik dan kesamaran peranan yang dialami oleh personel IT dipengaruhi oleh faktor demografi seperti umur, jantina, kumpulan pengurusan dan tempoh dalam perkhidmatan tentera darat. Pembolehubah seperti kepuasan terhadap tugas dan beban peranan juga dikaji untuk melihat hubungannya dengan konflik dan kesamaran peranan. Seramai 83 orang personel IT yang terdiri daripada pegawai tentera dan anggota pangkat lain daripada organisasi tentera darat di sekitar Kuala Lumpur dipilih sebagai sampel kajian. Kajian yang dijalankan pada tahun 2005 ini menggunakan kaedah survei dengan menggunakan instrumen soal selidik untuk mengumpul data. Analisis data menyokong hipotesis yang menyatakan wujudnya konflik peranan dan beban peranan dalam kalangan personel IT dalam perkhidmatan tentera darat. Bagaimanapun, tahap konflik peranan dan beban peranan yang dialami pada keseluruhannya adalah rendah. Terdapat perbezaan yang signifikan dari segi aras konflik mengikut umur dan jantina. Personel IT juga tidak mengalami kesamaran peranan, sebaliknya mereka jelas terhadap objektif tugas. Kajian ini diharapkan dapat memberi maklumat kepada penggubal dasar pada peringkat atasan Tentera Darat Malaysia mengenai kepentingan mengelakkan suasana kerja yang mendatangkan tekanan yang berlebihan kepada pegawai dan anggota tentera yang terlibat dengan bidang IT.

Kata kunci: Konflik peranan, kesamaran peranan, personel teknologi maklumat, Perkhidmatan Tentera Darat Malaysia, beban peranan

ABSTRACT

The study analyses the existence of role conflict and role ambiguity among information technology (IT) personnel in the army services in Malaysia. This study also attempts to determine whether there is any difference between role conflict and role ambiguity based on demographic factors such as age, gender, management group and duration of service in the army. Variables such as task satisfaction and role overload were also examined to determine their correlation with role conflict and role ambiguity. A total of 83 IT personnel including army officers and other ranks from selected army organisations within Kuala Lumpur were sampled. This study, which was conducted in 2005 employed survey method with questionnaires as instrument to collect the data. The data analysis supports the hypothesis regarding the existence of role conflict and role overload among IT personnel in the army service. However, the overall level of role conflict and role overload is low. There is significant difference of role conflict between age and gender. IT personnel do not experience role ambiguity, instead they show high role clarity regarding work objectives, scope of work, responsibilities and role undertakings. The findings also show the correlation between role conflict and role overload but no significant correlation can be seen between role conflict and job satisfaction. This research is intended to inform the Malaysian Army policy makers about the importance of a conducive working environment. Top management must be aware of the continuous stress experienced by IT personnel and seek to overcome the problem.

Keywords: Role conflict, role ambiguity, IT personnel, Army service, role overload.

PENGENALAN

Sebagai sebuah organisasi yang bertanggungjawab terhadap keselamatan negara, Tentera Darat Malaysia (TDM) giat menggunakan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) dalam segala aspek pengurusan dan operasinya. ICT digunakan untuk menguruskan dan mentadbir logistik, mengurus sumber manusia, mengurus perancangan dan pembangunan serta mengurus operasi dan latihan. Ini bagi meningkatkan kecekapan, keberkesanan dan produktiviti, mengintegrasikan sistem maklumat, pangkalan data, rangkaian dan sumber ICT bagi mengoptimumkan penggunaan sumber dan memudahkan capaian maklumat strategik oleh pihak pengurusan tertinggi bagi mengatasi masalah ketidakseragaman data, selain daripada meningkatkan pengetahuan ICT bagi warga TDM (Roslan Kadak 2002).

MASALAH KAJIAN

TDM memerlukan kakitangan yang berkemahiran dari segi penggunaan ICT bagi melaksanakan pelbagai projek yang dirancang oleh Kementerian Pertahanan. Namun, pada masa yang sama berlaku penghijrahan personel ke organisasi lain atas faktor tarikan gaji dan peluang peningkatan kerjaya. Selain itu, ketidakpuasan terhadap persekitaran kerja juga menjadi penyebab personel IT meninggalkan organisasi (Igbaria & Siegel 1992; Ivancevich et al. 1983). Konflik dan kesamaran dalam menjalankan tugas, ketidaksefahaman di antara pengguna sistem dan personel IT, konflik tanggungjawab, tidak memahami objektif, ketidakjelasan kuasa yang dimiliki dan perubahan teknologi yang pesat turut memberi tekanan kepada personel IT. Konflik dan ketidakpuasan kerja yang dialami oleh personel IT perlu diselesaikan bagi menyekat lebih ramai anggota TDM berhijrah. Kajian ini menyelidiki sama ada konflik dan kesamaran peranan mempengaruhi personel IT dalam TDM dalam aspek ketidakpuasan tugas selain menyelidiki sama ada terdapat hubungan antara pandangan personnel IT mengenai beban peranan dan ketidakpuasan tugas yang dialami dengan konflik dan kesamaran peranan.

OBJEKTIF KAJIAN

Kajian yang dijalankan pada tahun 2005 dan tamat pada tahun 2006 ini menetapkan beberapa objektif untuk dicapai iaitu:

- 1) mengenal pasti kewujudan konflik peranan dalam kalangan personel IT dalam organisasi Tentera Darat Malaysia;
- 2) mengenal pasti kewujudan kesamaran peranan dalam kalangan personel IT dalam organisasi Tentera Darat Malaysia;

- 3) menentukan sama ada wujud beban peranan dalam kalangan personel IT dalam organisasi Tentera Darat Malaysia;
- 4) menyelidiki sama ada personel IT dalam organisasi Tentera Darat Malaysia mengalami ketidakpuasan kerja;
- 5) meneliti perbezaan konflik, kesamaran, beban peranan dan kepuasan tugas mengikut faktor demografi seperti jantina, umur, kumpulan pengurusan dan tempoh perkhidmatan dalam organisasi Tentera Darat Malaysia; dan
- 6) menilai hubungan antara beban peranan atau kepuasan tugas dengan konflik atau kesamaran peranan yang dialami oleh personel IT dalam organisasi Tentera Darat Malaysia.

HIPOTESIS

Kajian merumuskan beberapa hipotesis yang dikelompokkan kepada 6 kumpulan. Hipotesis H_1 hingga H_4 dirumus untuk membuktikan sama ada terdapat perbezaan min dari segi konflik peranan, kesamaran peranan, beban peranan dan kepuasan/ketidakpuasan.

Hipotesis H_5 dan H_6 dirumus bagi membuktikan hubungan antara min beban peranan dengan konflik dan kejelasan peranan, dan min beban peranan dengan kepuasan dan kejelasan peranan

Hipotesis dikelompokkan seperti berikut:

1. H_1 (i): Terdapat perbezaan min konflik peranan dalam kalangan personel IT dalam organisasi TDM mengikut jantina.
 H_1 (ii): Terdapat perbezaan min konflik peranan dalam kalangan personel IT dalam organisasi TDM mengikut kumpulan pengurusan.
 H_1 (iii): Terdapat perbezaan min konflik peranan dalam kalangan personel IT dalam organisasi TDM mengikut tempoh berada dalam perkhidmatan tentera.
 H_1 (iv): Terdapat perbezaan min konflik peranan dalam kalangan personel IT dalam organisasi TDM mengikut umur.
2. H_2 (i): Terdapat perbezaan min kesamaran peranan dalam kalangan personel IT dalam organisasi TDM mengikut jantina.
 H_2 (ii): Terdapat perbezaan min kesamaran peranan dalam kalangan personel IT dalam organisasi TDM mengikut kumpulan pengurusan.
 H_2 (iii): Terdapat perbezaan min kesamaran peranan dalam kalangan personel IT dalam organisasi TDM mengikut tempoh berada dalam perkhidmatan tentera.
 H_2 (iv): Terdapat perbezaan min kesamaran peranan dalam kalangan personel IT dalam organisasi TDM mengikut umur.

3. H₃(i): Terdapat perbezaan min beban peranan dalam kalangan personel IT dalam organisasi TDM mengikut jantina.
H₃(ii): Terdapat perbezaan min beban peranan dalam kalangan personel IT dalam organisasi TDM mengikut tempoh berada dalam perkhidmatan tentera.
H₃(iv): Terdapat perbezaan min beban peranan dalam kalangan personel IT dalam organisasi TDM mengikut umur.
4. H₄(i): Terdapat perbezaan min kepuasan/ketidakpuasan tugas yang dialami personel IT dalam organisasi TDM mengikut jantina.
H₄(ii): Terdapat perbezaan min kepuasan/ketidakpuasan tugas yang dialami personel IT dalam organisasi TDM mengikut kumpulan pengurusan.
H₄(iii): Terdapat perbezaan min kepuasan/ketidakpuasan tugas yang dialami personel IT dalam organisasi TDM mengikut tempoh berada dalam perkhidmatan tentera.
H₄(iv): Terdapat perbezaan min kepuasan/ketidakpuasan tugas yang dialami personel IT dalam organisasi TDM mengikut umur.
5. H₅(i): Terdapat hubungan di antara min beban peranan dengan min konflik peranan.
H₅(ii): Terdapat hubungan di antara min beban peranan dengan kejelasan/kesamaran peranan.
6. H₆(i): Terdapat hubungan di antara min kepuasan tugas/ketidakpuasan tugas dengan min konflik peranan.
H₆(ii): Terdapat hubungan di antara min kepuasan tugas/ketidakpuasan tugas dengan min kejelasan peranan.

KAEDAH KAJIAN

Kajian menggunakan kaedah survei dan soal selidik sebagai teknik pengumpulan data. Survei dilakukan untuk mengenal pasti sama ada personel IT dalam perkhidmatan TDM mengalami konflik, kesamaran dan bebanan peranan selain tidak berpuas hati terhadap kerja. Seramai 100 orang responden dipilih sebagai sampel daripada populasi keseluruhan seramai 258 orang di sekitar Lembah Kelang. Angka ini melebihi 20 peratus seperti yang disarankan oleh Cates (1990). Lembah Kelang dipilih kerana lokasi tersebut merupakan tumpuan pelaksanaan projek IT dalam organisasi TDM.

Soal selidik terdiri daripada soalan berstruktur (33) dan tidak berstruktur (13). Soalan berstruktur digunakan bagi memudahkan pengkaji membuat perbandingan antara responden selain mudah diproses. Bagi memberi ruang kepada responden mengemukakan pendapat, soalan tidak berstruktur disediakan. Soal selidik dibangunkan dengan

mengikuti garis panduan Czaja & Blair (1996) dan Ahmad Mahdzan (2005). Borang dihantar tangan kepada personel IT yang terdiri daripada pegawai dan anggota tentera dalam jabatan atau unit TDM. Sampel dipilih secara rawak menggunakan cabutan nombor mengikut nama jabatan atau kor bagi mencerminkan sifat populasi dalam semua aspek (Parmjit et al. 2006; Alias 1999). Mereka kemudiannya diberi masa tiga minggu untuk mengisi soal selidik tersebut. Sebanyak 83 peratus soal selidik telah dikembalikan.

KAJIAN RINTIS

Seramai 20 personel IT dalam TDM telah dipilih secara rambang bagi tujuan memastikan soalan dalam soal selidik dapat difahami. Kajian rintis turut menentukan kesahan (kemampuan alat kajian tersebut mengukur apa yang hendak diukur) dan kebolehpercayaan (kemampuan alat kajian mengukur sesuatu konsep secara konsisten).

Kesahan dan kebolehpercayaan yang diuji ialah:

- (1) Kesahan muka – perkara yang perlu dipertimbangkan oleh penyelidik. Seramai empat (4) orang responden terlibat bagi memastikan bahasa dan istilah yang digunakan mudah difahami.
- (2) Kesahan kandungan – merujuk kepada kemampuan alat pengukuran tersebut untuk mengumpul data yang diperlukan. Soal selidik disemak oleh beberapa orang responden dari unit atau jabatan yang berlainan dan berbagai kategori jawatan yang dipilih secara rambang bagi memastikan kesahan kandungan item dalam soal selidik. Responden lebih arif mengenai tugas yang berkaitan dengan personel IT dalam TDM.
- (3) Kesahan konstruk – merujuk kepada keupayaan alat kajian mengukur ciri psikologi atau konsep berkaitan. Instrumen soal selidik yang mengukur persepsi, sikap atau emosi hendaklah mempunyai kesahan konstruk yang tinggi sebagai petunjuk bahawa item yang terdapat dalam alat kajian merangkumi semua ciri konsep yang hendak diuji (Mohd Majid 1994). Bagi mengukur kesahan konstruk, hubungan pekali korelasi digunakan dalam kajian ini sebagai petunjuk menentukan keseragaman item dalam konstruk.

Interpretasi hubungan Pekali Korelasi adalah seperti berikut:

0.00 - 0.20	Korelasi lemah
0.21 - 0.30	Korelasi positif lemah
0.31 - 0.60	Korelasi positif sederhana
0.61 - 0.80	Korelasi positif kuat
0.81 - 1.00	Korelasi positif sangat kuat

Penentuan kesahan konstruk melibatkan seramai 20 orang responden. Nilai pekali korelasi yang diperoleh adalah antara 0.3 hingga 0.8 pada paras signifikan 0.01. Nilai ini menunjukkan kesahan konstruk adalah

sederhana hingga positif kuat. Ini bermakna item yang terdapat dalam alat kajian adalah mengikut konsep dan konstruk yang hendak diuji.

- (4) Kebolehpercayaan alat kajian diperoleh dengan menggunakan indeks kepercayaan alpha Cronbach untuk soalan yang dijawab oleh responden terutamanya dalam pengukuran konsep yang menggunakan Skala Likert. Kebolehpercayaan alat kajian merujuk kepada keseragaman item atau soalan dalam pengukuran konstruk. Nilai pekali alpha Cronbach yang diperoleh untuk pengukuran konsep konflik peranan ialah 0.93 dan kejelasan peranan ialah 0.82. Nilai yang tinggi bermakna soalan dalam alat kajian adalah seragam serta mengukur satu konsep atau ciri psikologi dengan baik.

ANALISIS DATA

Data yang diperoleh dipindahkan dengan pengekodan semula ke dalam ruangan yang disediakan dalam borang soal selidik bagi mengelakkan kesilapan. Data dianalisis dengan menggunakan pakej perisian statistik untuk sains sosial (SPSS) versi 12.0 dan buku analisis data berkompputer SPSS 11.5 untuk tettingkap dijadikan panduan.

Keputusan analisis dalam bentuk skor min dan peratusan serta inferens adalah berdasarkan hipotesis yang diuji menggunakan ujian-t dan ujian ANOVA satu hala. Bagi menguji hubungan di antara konstruk, ujian Korelasi Pearson digunakan. Hasil keputusan adalah pada aras signifikan 0.05. Analisis data dipersembahkan mengikut urutan hipotesis.

Pengujian kumpulan hipotesis H_1 adalah bertujuan mengetahui sama ada terdapat perbezaan min konflik peranan yang dialami oleh responden lelaki dan wanita mengikut umur, kumpulan pengurusan dan tempoh berada dalam perkhidmatan TDM.

1. $H_1(i)$: Terdapat perbezaan min konflik peranan dalam kalangan personel IT dalam organisasi TDM mengikut jantina

Ujian-t menunjukkan perbezaan yang signifikan antara min konflik peranan responden lelaki dan wanita ($p = 0.03$ pada aras $\alpha = 0.05$). Keputusan ini menunjukkan terdapat min konflik di antara personel IT mengikut gender sekaligus hipotesis adalah diterima.

- $H_1(ii)$: Terdapat perbezaan min konflik peranan dalam kalangan personel IT dalam organisasi TDM mengikut kumpulan pengurusan

Keputusan ujian ANOVA satu hala menunjukkan perbezaan yang signifikan ($p = 0.023$) pada aras $\pm = 0.05$, di antara min konflik peranan mengikut kumpulan pengurusan responden. Hal ini bermakna hipotesis diterima kerana min konflik peranan mengikut kumpulan pengurusan adalah berbeza.

- $H_1(iii)$: Terdapat perbezaan min konflik peranan dalam kalangan personel IT dalam organisasi TDM mengikut tempoh berada dalam perkhidmatan tentera

Keputusan ujian ANOVA satu hala menunjukkan perbezaan yang signifikan ($p = 0.017$) pada aras $\pm = 0.05$, di antara min konflik peranan mengikut kumpulan tempoh perkhidmatan dalam tentera. Hipotesis diterima kerana terdapat perbezaan dari segi berada dalam tempoh perkhidmatan dalam tentera dengan konflik peranan yang dialami oleh responden.

- $H_1(iv)$: Terdapat perbezaan min konflik peranan dalam kalangan personel IT dalam organisasi TDM mengikut umur

Ujian ANOVA satu hala menunjukkan perbezaan yang signifikan ($p = 0.03$) pada asara $\pm = 0.05$, di antara min konflik peranan yang dialami oleh responden mengikut kategori umur lantas membolehkan hipotesis diterima kerana terdapat perbezaan dari segi umur dengan min konflik peranan yang dialami oleh responden.

Terdapat beberapa faktor yang menyumbang kepada konflik peranan seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 1.

JADUAL 1. Min Konflik Peranan Mengikut Jenis

Jenis Konflik Peranan	Min
Min konflik peranan	3.04
Cara pelaksanaan tugas	3.02
Menjalankan tugas yang remeh	2.92
Kekurangan sumber peralatan	3.30
Polisi atau peraturan pejabat	2.45
Jangkaan terhadap hasil kerja	2.98
Permohonan mengenai jenis tugas yang diterima dari pengguna	3.24
Kekurangan bantuan kakitangan	2.92
Kemampuan diri	3.27
Pengguna tidak memahami peranan personel IT	3.34
Peranan secara keseluruhan	3.00

Min jenis konflik peranan secara keseluruhan yang dialami oleh responden adalah rendah (min = 3.04). Analisis menunjukkan antara jenis konflik peranan yang dialami oleh responden mempunyai nilai min yang tinggi (min = 3.34), konflik yang disebabkan pengguna tidak memahami peranan responden berbanding dengan jenis konflik peranan yang lain. Ini diikuti dengan konflik peranan mengenai kemampuan diri (min = 3.27), konflik peranan disebabkan kekurangan sumber peralatan (min = 3.30), konflik permohonan mengenai jenis tugas yang diterima dari pengguna (min = 3.24) dan konflik dari segi cara melaksanakan tugas (Min = 3.02). Jenis konflik peranan yang dialami oleh responden mempunyai nilai min yang rendah (min = 2.45) berkaitan konflik peranan mengenai polisi atau peraturan pejabat. Nilai min konflik peranan keseluruhan pada tahap yang rendah (min = 3.00)

bermaksud konflik peranan wujud dalam kalangan personel IT dalam organisasi TDM.

Pengujian kumpulan hipotesis H₂ bertujuan membuktikan kewujudan kesamaran peranan, kepuasan peranan secara keseluruhan dan hubungan di antara kepuasan keseluruhan responden dalam menjalankan peranan dengan min kejelasan peranan. Purata min kejelasan peranan keseluruhan yang diperoleh ditukar menjadi skala ordinal seperti yang terdapat dalam Jadual 2 untuk melabel tahap kejelasan peranan yang dialami oleh responden.

2. H₂(i): Terdapat perbezaan min kesamaran peranan dalam kalangan personel IT dalam organisasi TDM mengikut jantina.
- H₂(ii): Terdapat perbezaan min kesamaran peranan dalam kalangan personel IT dalam organisasi TDM mengikut kumpulan pengurusan.
- H₂(iii): terdapat perbezaan min kesamaran peranan dalam kalangan personel IT dalam organisasi TDM mengikut tempoh berada dalam perkhidmatan tentera.
- H₂(iv): Terdapat perbezaan min kesamaran peranan dalam kalangan personel IT dalam organisasi TDM mengikut umur

Pada keseluruhannya min kejelasan peranan yang dialami oleh responden adalah tinggi (min = 5.21) seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 2. Responden jelas dengan objektif tugas (min = 5.07), bidang tugas (min = 5.39), tanggungjawab (min = 5.52), bagaimana menjalankan tugas (min = 5.36), dan faham akan peranan masing-masing (min = 5.02). Nilai min kejelasan peranan yang tinggi menggambarkan responden tidak mengalami kesamaran peranan dalam menjalankan tugas.

Analisis seterusnya bertujuan mendapatkan maklumat kepuasan yang dirasai oleh responden dalam menjalankan peranannya sebagai Pegawai Sistem Maklumat dan Penolong Pegawai Sistem Maklumat. Nilai min 5.35 yang diperoleh menunjukkan responden mengalami kepuasan yang tinggi dalam menjalankan peranannya. Justeru, ujian ke atas H₂(i) untuk mengetahui perbezaan min kesamaran peranan mengikut faktor demografi responden adalah tidak berkaitan.

JADUAL 2. Taburan Min Kejelasan Peranan

Jenis Kejelasan	Purata Kejelasan
Kejelasan peranan secara keseluruhan	5.35
Faham mengenai peranan masing-masing	5.02
Jelas mengenai apa yang diharapkan	4.73
Jelas bagaimana menjalankan tugas	5.36
Jelas tentang bidang tugas	5.39
Jelas tentang tanggungjawab	5.52
Jelas tentang objektif tugas	5.07
Min kejelasan peranan	5.21

Ujian Korelasi Pearson di antara kepuasan peranan keseluruhan dengan min kejelasan peranan menunjukkan hubungan yang signifikan ($r = 0.588$). Hal ini menunjukkan responden yang jelas dengan peranan masing-masing turut berpuas hati dengan peranannya secara keseluruhan.

Pengujian kumpulan hipotesis H₃ pula bertujuan melihat tahap beban peranan yang dialami oleh personel IT. Sekiranya beban peranan wujud, analisis seterusnya adalah bagi membuktikan hipotesis kajian sama ada terdapat perbezaan dari segi min beban peranan berdasarkan faktor demografi seperti jantina, umur, kumpulan pengurusan dan tempoh berada dalam perkhidmatan tentera.

JADUAL 3. Min Beban Peranan Mengikut Jenis Beban

Jenis Beban	Purata Beban
Min beban	3.32
Kesuntukan masa	2.83
Pelbagai tugas	3.81
Kerja berkumpulan	3.55
Tugasan individu	2.92
Tahap penilaian	3.61
Beban keseluruhan	3.20

Jadual 3 menunjukkan min jenis beban peranan yang dialami oleh responden berada pada tahap yang rendah (min = 3.32). Kepelbagaian tugas merupakan jenis beban peranan yang mempunyai nilai min tertinggi (min = 3.81) diikuti dengan beban peranan mengenai tahap penilaian (min = 3.61), beban peranan disebabkan kerja berkumpulan (min = 3.55) dan beban peranan disebabkan tugasan individu pekerja (min = 2.92). Jenis beban peranan mengenai kesuntukan masa pula mempunyai min yang paling rendah (min = 2.83). Min beban keseluruhan ialah 3.20.

3. H₃(i): Terdapat perbezaan min beban peranan dalam kalangan personel IT dalam organisasi TDM mengikut jantina.

Ujian-t menunjukkan perbezaan yang signifikan antara min beban peranan responden lelaki dan wanita ($p = 0.03$) pada aras $\alpha = 0.05$. Keputusan ini membolehkan hipotesis diterima kerana min beban peranan di antara personel IT lelaki dan personel IT wanita tidak sama. Responden lelaki menghadapi beban peranan yang tinggi (min = 4.09) berbanding dengan responden wanita (min = 3.75).

- H₃(ii): Terdapat perbezaan min beban peranan dalam kalangan personel IT mengikut kumpulan pengurusan

Keputusan ujian ANOVA satu hala (Jadual 4) menunjukkan perbezaan yang signifikan ($p = 0.003$) pada

aras $\pm = 0.05$, di antara min beban peranan mengikut kumpulan pengurusan responden. Keputusan ini membolehkan hipotesis diterima iaitu terdapat perbezaan min beban peranan dalam kalangan personel IT mengikut kumpulan pengurusan. Perbandingan min beban peranan mengikut kumpulan pengurusan mendapati kumpulan pengurusan tertinggi mengalami beban peranan yang tinggi (min = 3.87) berbanding kumpulan pengurusan pertengahan dan sokongan.

JADUAL 4. Perbezaan Min Beban Peranan dan Kumpulan Pengurusan

Kumpulan Pengurusan	N	Min	P
Tinggi	12	3.87	
Pertengahan	40	3.40	0.003
Sokongan	31	2.97	

Signifikan pada aras $\alpha = 0.05$

H₃ (iii): Terdapat perbezaan min beban peranan dalam kalangan personel IT dalam organisasi TDM mengikut tempoh berada dalam perkhidmatan tentera

Keputusan ujian ANOVA satu hala (Jadual 5) menunjukkan perbezaan yang signifikan ($p = 0.017$) pada aras $\pm = 0.05$, di antara min beban peranan mengikut kumpulan tempoh perkhidmatan dalam tentera. Responden yang berkhidmat dalam perkhidmatan TDM melebihi 10 tahun mengalami beban peranan yang tinggi berbanding kumpulan responden dalam perkhidmatan TDM kurang daripada 10 tahun.

JADUAL 5. Perbezaan Min Beban Peranan dan Tempoh dalam Perkhidmatan Tentera

Tempoh dalam Perkhidmatan (tahun)	N	Min	P
Kurang 5	15	3.15	
5 – 9	21	3.40	0.017
10 – 15	22	3.82	
Lebih 15	25	3.70	

Signifikan pada aras $\alpha = 0.05$

H₃ (iv): Terdapat perbezaan min beban peranan dalam kalangan personel IT dalam organisasi TDM mengikut umur.

JADUAL 6. Perbezaan Min Beban Peranan dan Umur

Umur (tahun)	N	Min	P
30 & ke bawah	23	2.31	
31 – 40	40	2.90	0.0103
41 & ke atas	20	3.42	

Signifikan pada aras $\alpha = 0.05$

Ujian ANOVA satu hala (Jadual 6) menunjukkan perbezaan yang signifikan ($p = 0.03$) pada aras $\pm = 0.05$, di

antara min beban peranan yang dialami responden mengikut kategori umur. Keputusan ini menunjukkan terdapat perbezaan min beban peranan dalam kalangan personel IT mengikut umur.

Bahagian 4 bertujuan menerangkan tahap kepuasan tugas yang dialami oleh personel IT dalam perkhidmatan TDM. Sekiranya wujud kepuasan tugas dalam kalangan personel IT, analisis seterusnya adalah untuk membuktikan hipotesis kajian sama ada terdapat perbezaan dari segi min kepuasan tugas berdasarkan faktor demografi seperti jantina, umur, kumpulan pengurusan dan tempoh dalam perkhidmatan tentera.

JADUAL 7. Min Kepuasan Tugas

Jenis Kepuasan Tugas	Min
Min Kepuasan Tugas keseluruhan	5.01
Kebebasan Tugas	4.96
Kepakaran	4.69
Kepentingan tugas	5.65
Interaksi Pengguna	4.01
Peluang Kemahiran	4.60
Maklumbalas Pihak Atasan	5.24
Maklumbalas Rakan Setugas	5.25
Komunikasi	5.48
Latihan yang Secukupnya	5.30
Penilai Diri	4.89

Jadual 7 menunjukkan analisis min kepuasan tugas pada keseluruhannya yang dialami oleh responden adalah tinggi (min = 5.01). Kebanyakan responden bersetuju tugas yang dianggap penting kepada organisasi merupakan salah satu jenis tugas yang memberi kepuasan yang tinggi (min = 5.65). Tugas lain yang memberi kepuasan kepada responden adalah tugas yang melibatkan komunikasi responden dengan pihak pengurusan atau pengguna (min = 5.48) dan tugas yang diberikan latihan yang secukupnya oleh majikan (min = 5.30).

Pengujian kumpulan hipotesis H₄ adalah bertujuan mengenal pasti perbezaan min kepuasan tugas yang dialami oleh responden lelaki dan wanita mengikut umur, kumpulan pengurusan dan tempoh dalam perkhidmatan tentera.

4. H₄(i): Terdapat perbezaan min kepuasan/ketidakpuasan peranan yang dialami personel IT dalam organisasi Tentera Darat Malaysia mengikut jantina.

Ujian-t menunjukkan perbezaan yang signifikan di antara min kepuasan tugas responden lelaki dan wanita ($p = 0.007$) pada aras $\pm = 0.05$). Analisis dapati personel IT lelaki mengalami kepuasan tugas yang tinggi (min = 4.33) berbanding dengan personel IT wanita (min = 3.90).

H₄(ii): Terdapat perbezaan min kepuasan/ketidakpuasan peranan yang dialami personel

IT dalam organisasi TDM mengikut kumpulan pengurusan.

JADUAL 8. Perbezaan Min Kepuasan Tugas dan Kumpulan Pengurusan

Kumpulan Pengurusan	N	Min	P
Tinggi	12	4.50	
Pertengahan	40	5.01	0.134
Sokongan	31	5.12	

Signifikan pada aras $\alpha = 0.05$

Ujian ANOVA satu hala menunjukkan perbezaan yang tidak signifikan ($p = 0.134$) pada aras $\alpha = 0.05$, di antara min kepuasan tugas mengikut kumpulan pengurusan responden.

H₄(iii): Terdapat perbezaan min kepuasan/ketidakpuasan peranan yang dialami personel IT dalam organisasi TDM mengikut tempoh berada dalam perkhidmatan tentera.

Ujian ANOVA satu hala (Jadual 9) menunjukkan perbezaan yang signifikan ($p = 0.028$) pada aras $\alpha = 0.05$, di antara min kepuasan tugas mengikut kumpulan tempoh perkhidmatan dalam tentera.

JADUAL 9. Min Kepuasan Tugas dan Tempoh dalam Perkhidmatan Tentera

Tempoh dalam Perkhidmatan (tahun)	N	Min	P
< 5	15	4.60	
5 - 9	21	4.90	0.028
10 - 15	22	5.02	
>15	25	5.38	

Signifikan pada aras $\alpha = 0.05$

H₄(iv): Terdapat perbezaan min kepuasan/ketidakpuasan peranan yang dialami personel IT dalam organisasi TDM mengikut umur.

Analisis dilakukan untuk mengenalpasti sama ada kepuasan tugas yang dialami oleh personel IT berbeza mengikut umur. Ujian ANOVA satu hala (Jadual 10) menunjukkan perbezaan yang signifikan ($p = 0.001$) pada aras $\alpha = 0.05$, di antara min kepuasan tugas yang dialami responden mengikut kategori umur.

JADUAL 10. Perbezaan Min Kepuasan Tugas dan Umur

Umur (tahun)	N	Min	P
30 & ke bawah	23	4.51	
31 - 40	40	4.83	0.001
41 & ke atas	20	5.35	

Signifikan pada aras $\alpha = 0.05$

Pengujian kumpulan Hipotesis H₅ pula bertujuan meneliti hubungan serta kekuatan di antara konstruk yang digunakan. Untuk tujuan ini analisis Korelasi Pearson digunakan.

5. H₅(i): Terdapat hubungan di antara min beban peranan dengan min konflik peranan.

Nilai pekali korelasi Pearson mendapati terdapat hubungan yang signifikan ($r = 0.45$) di antara beban peranan (min = 3.32) dan konflik peranan (min = 3.04). Ini bererti wujud hubungan yang positif di antara beban peranan dan konflik peranan.

H₅(ii): Terdapat hubungan di antara min beban peranan dengan kejelasan/kesamaran peranan.

Analisis terhadap pekali korelasi Pearson menunjukkan hubungan yang lemah ($r = 0.18$) di antara beban peranan (min = 3.32) dan kejelasan peranan (min = 5.21). Keputusan ini membuktikan tidak terdapat hubungan di antara beban peranan dan kejelasan peranan.

Pengujian kumpulan H₆ bertujuan mengetahui kekuatan hubungan di antara kepuasan tugas dengan konflik peranan dan kekuatan hubungan di antara kepuasan tugas dengan kejelasan peranan.

6. H₆(i): Terdapat hubungan di antara min kepuasan tugas/ketidakpuasan peranan dengan min konflik peranan.

Nilai pekali korelasi Pearson mendapati berlaku hubungan yang lemah ($r = 0.045$) di antara kepuasan tugas (min = 5.01) dan konflik peranan (min = 3.04). Keputusan ini bererti tidak terdapat hubungan di antara kepuasan tugas dengan konflik peranan.

H₆(ii): Terdapat hubungan di antara kepuasan tugas/ketidakpuasan peranan dengan min kejelasan peranan.

Nilai pekali korelasi Pearson mendapati terdapat hubungan yang signifikan ($r = 0.42$) di antara kepuasan tugas (min = 5.01) dengan kejelasan peranan (min = 5.21). Ini bererti wujudnya hubungan yang positif di antara beban peranan dan konflik peranan.

RUMUSAN

Kajian ini bertujuan mengenal pasti tahap konflik peranan dalam kalangan personel IT dalam perkhidmatan Tentera Darat Malaysia. Analisis data yang dilakukan adalah untuk menjawab persoalan kajian sama ada personel IT dalam perkhidmatan Tentera Darat Malaysia mengalami tekanan peranan (konflik dan kesamaran peranan). Analisis data

menunjukkan berlaku konflik peranan dalam kalangan personel IT dalam perkhidmatan Tentera Darat Malaysia. Sampel turut mengalami beban peranan meskipun pada tahap yang rendah. Tahap konflik peranan yang dialami personel IT berbeza mengikut jantina dan umur. Manakala beban peranan turut memperlihatkan perbezaan mengikut faktor demografi yang diuji.

Responden tidak mengalami kesamaran peranan. Meskipun berlaku konflik dan beban peranan, namun responden berpuas hati terhadap tugas sekali gus membuktikan persekitaran kerja adalah baik. Bagaimanapun konflik peranan yang disebabkan oleh jangkaan peranan personel IT dan konflik kemampuan diri perlu dikurangkan. Personel IT perlu diberi kelonggaran dalam menjalankan tugas. Konflik peranan yang berpunca dari kekurangan sumber peralatan perlu diperbaiki bagi mengelakkan tekanan.

Meskipun terdapat konflik peranan, ini tidak bererti persekitaran kerja adalah tidak sihat sebaliknya, konflik yang terkawal memberi ruang kepada kakitangan untuk berkongsi dan bertukar pendapat. Konflik peranan yang berlaku di antara personel IT dan pengguna sistem pada tahap yang minimum pula boleh memberi impak positif dan pengalaman baru kerana boleh mencetuskan percambahan idea dan mengelakkan kebosanan (Robbins 1991).

RUJUKAN

- Ahmad Mahdzan Ayob. 2005. *Kaedah Penyelidikan Sosioekonomi*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Alias Talib. 1999. Tahap kepuasan pengguna terhadap sistem maklumat pengurusan pendidikan (SMPP): satu kajian di kalangan guru data sekolah daerah Mersing. Projek Sarjana Pendidikan, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Cates, W.M. 1990. *Panduan Amali untuk Penyelidikan Pendidikan*. (Terjemahan). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Czaja, R. & Blair, J. 1996. *Designing Surveys: A Guide to Decisions and Procedures*. California: Pine Forge Press.
- Igbaria, M. & Siegel, S. R. 1992. The Reason for Turnover of Information Systems Personnel. *Information & Management* 16(14): 187 – 164.
- Ivancevich, J.M, Napier, A. & Wethetbe, J. C. 1983. Occupational Stress, Attitudes and Health Problems in the Information Systems Professional. *Communication of the ACM* 26 (10):800 – 806.
- Mahshidah Abdul Manan. 2002. Konflik dan Kesamaran Peranan di Kalangan Personel IT di Sektor Awam Malaysia. Tesis Sarjana Teknologi Maklumat, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Mohd Majid Konting. 1994. *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Parmjit Singh, Chan, Yuen Fook & Gurnam Kaur Sidhu. 2006. *A Comprehensive Guide to Writing a Research Proposal*. Batu Caves: Venton Publishing.
- Raja Malik. Mohammad. 1998. Country paper: Information technology (IT) in Malaysia. (<http://perjasa.org.my/artikel/IT> [27 Disember 2005]).
- 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.
- Roslan A. Kadak. 2002. Konflik dalam Pelaksanaan Sistem Saraan Baru di Kalangan Anggota Tentera di Kem Sungai Petani, Kedah. Tesis Sarjana Pengurusan, Universiti Utara Malaysia.
- Siti Safura Raffee. 1997. Kajian Projek Akhir: Tahap Kepuasan Kerja di Kalangan Jurulatih Pendidikan ATM. Latihan ilmiah, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Zawiyah Mohammad Yusof, PhD.
Jabatan Sains Maklumat
Fakulti Teknologi dan Sains Maklumat
Universiti Kebangsaan Malaysia
e-mel: zmy@ftsm.ukm.my
- Major Norli Mohamed Noor
Tentera Darat Malaysia
Kementerian Pertahanan
Jalan Padang Tembak
50634 Kuala Lumpur