

Kemahiran Janitor Dunia Kelas Ketiga Berdasarkan Matlamat Pembangunan Mampan

Nurul Asmaa Akmal Md Din¹, Awang Azman Awang Pawi^{1*} dan Rosila Bee Mohd Hussain²

¹*Jabatan Sosio Budaya dan Kesenian Melayu, Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya, 50630 Kuala Lumpur, Malaysia*

²*Jabatan Antropologi dan Sosiologi, Fakulti Sastera dan Sains Sosial, Universiti Malaya, 50630 Kuala Lumpur, Malaysia*

ABSTRAK

Pandangan masyarakat dunia kelas ketiga terhadap janitor sangat rendah. Hal ini disebabkan oleh masyarakat berpandangan bahawa janitor atau sektor pembersihan merupakan salah satu sektor pekerjaan yang rendah dan tidak mempunyai kelayakan pendidikan. Tahap pendidikan yang rendah dalam kalangan janitor telah memberikan kesan kepada isu seperti pembayaran gaji, hak pekerja dan juga layanan kepada janitor. Kajian ini menganalisis masalah yang dihadapi oleh janitor dalam sektor pembersihan dan strategi yang digunakan oleh janitor dalam mengatasi isu-isu tersebut. Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif ke atas tiga kumpulan utama yang terlibat dalam sektor pembersihan, iaitu janitor, syarikat dan juga pelanggan yang menggunakan perkhidmatan janitor. Masalah yang dihadapi oleh janitor dan strategi yang digunakan oleh janitor untuk membantu karier ini diperhatikan melalui temu bual mendalam dan pemerhatian ke premis pekerjaan dan juga syarikat-syarikat yang membekalkan janitor kepada pelanggan. Dapatan kajian menunjukkan bahawa wujud stigma terhadap kalangan janitor yang melakukan kerja domestik yang

dianggap mudah dan dapat dilakukan oleh semua orang. Kajian ini menyimpulkan bahawa pelaksanaan kelas kemahiran dan pemberian sijil pendidikan mengikut taraf pendidikan janitor seperti Sijil Kemahiran Malaysia dapat membantu janitor untuk mendapat gaji yang berpadanan serta hak pekerja yang lain. Implikasi kajian ini ialah pemantapan kemahiran dan tahap pendidikan dalam kalangan janitor perlu dilaksanakan untuk membantu kumpulan

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 23 October 2023

Accepted: 08 March 2024

Published: 28 May 2024

DOI: <https://doi.org/10.47836/pjssh.32.S2.03>

E-mail addresses:

asmaaakmal@um.edu.my (Nurul Asmaa Akmal Md Din)

awangazman@um.edu.my (Awang Azman Awang Pawi)

rosila_bee@um.edu.my (Rosila Bee Mohd Hussain)

*Corresponding author

janitor yang tertindas. Kajian lanjutan perlu dibuat dengan merancang pelan dasar polisi yang dapat membantu kumpulan janitor ini mendapat hak yang setimpal setaraf dengan kerjaya yang lain untuk merealisasikan matlamat pembangunan mampan negara.

Kata kunci: Janitor, kemahiran, pekerja bawahan, pekerja 3D, persepsi

Third-Class World Janitor Skills Based on Sustainable Development Goals

ABSTRACT

The third-class view of the world community towards the janitor is very low because the community believes that the janitor or cleaning sector is one of the low employment sectors and has no educational qualifications. The low level of education among janitors has affected issues such as salary payments, workers' rights and even treatment of janitors. This study focuses on analyzing the problems faced by janitors in the cleaning sector and the strategies used by janitors to overcome the issue. This study focuses on analyzing the problems faced by janitors in the cleaning sector and the strategies used by janitors to overcome the issue. This study used a qualitative approach to the three main groups involved in the cleaning sector: janitors, companies and customers who use janitor services. The problems faced by janitors and the strategies used by janitors to help this career are observed through in-depth interviews and observations of the job premises and the company that supplies the janitor to the client. The findings show that the issue among janitors is due to the stigma that domestic work is easy work and can be done by everyone. This study concludes that the implementation of skills classes and the provision of education certificates according to the janitor's educational standards, such as the Malaysian Skills Certificate, can help janitors earn a corresponding salary as well as the rights of other employees. This study implies that strengthening skills and level of education among janitors should be implemented to help the oppressed group of janitors. Further research can be done by drawing up a policy plan to help this group of janitors gain the right to be on par with other careers and realize the country's sustainable development goals.

Keywords: 3D worker, janitor, lower worker, perception

PENGENALAN

Pendidikan merupakan elemen yang sangat penting untuk kesejahteraan hidup seorang individu. Melalui pendidikan, seseorang boleh menentukan banyak perkara besar dalam hidup seseorang seperti gaji, tahap pembelajaran, jenis pekerjaan yang dimiliki

dan lain-lain lagi. Pendidikan juga dijadikan sebagai alat untuk manusia mendapat sebarang pengetahuan, kemahiran dan teknik untuk mendapat pengetahuan, kemahiran dan teknik yang dapat digunakan untuk memperbaiki mutu kualiti hidup individu tersebut. Hal ini jelas menunjukkan bahawa

pendidikan memainkan peranan yang sangat penting dalam kehidupan seseorang.

United Nation telah melancarkan satu agenda yang dikenali pada “The 2030 Agenda for Sustainable Development” pada tahun 2015. Agenda ini terdiri daripada pelan bersama untuk keamanan dan kemakmuran untuk manusia dan planet untuk pada masa sekarang dan masa yang akan datang. Agenda ini terdiri daripada 17 Matlamat Pembangunan Lestari yang dikenali sebagai *Sustainable Development Goals* (SDG). Agenda ini bertujuan sebagai satu panggilan segera untuk tindakan yang perlu dilaksanakan oleh semua negara maju dan membangun dalam perkongsian global. Berdasarkan laporan yang dikeluarkan di laman sesawang rasmi United Nation, salah satu pelan kepada agenda ini ialah “*Quality Education*” yang mempunyai sasaran yang perlu dicapai menjelang 2030. Satu sasaran yang berkaitan dengan janitor ialah sasaran keempat dan kelima iaitu:

“Wujudnya keperluan untuk meningkatkan bilangan belia dan orang dewasa yang mempunyai kemahiran yang berkaitan termasuk kemahiran teknikal dan vokasional untuk pekerjaan (pekerjaan yang baik dan keusahawanan). Selain itu, usaha menghapuskan jurang jantina dalam pendidikan dan memastikan akses yang sama kepada semua pendidikan dan latihan vokasional untuk golongan yang lemah, termasuk orang kurang upaya, orang asli dan kanak-kanak dalam keadaan terdedah menjelang tahun 2030.”

Berdasarkan pelan bersama yang telah dikeluarkan oleh United Nation,

jelas menunjukkan bahawa pentingnya pendidikan diberi kepada semua pihak dan individu tanpa mengira status atau pangkat seseorang. Perkara ini turut diterangkan dalam kajian yang dibuat oleh Forbes et al. (2010). Terdapat beberapa sebab akibat peningkatan produktiviti yang dapat mempengaruhi gaji yang tinggi.

Antaranya majikan melihat tahap pendidikan yang tinggi sebagai satu ciri positif yang dapat meningkatkan produktiviti dan menguntungkan majikan. Maka majikan sanggup membayar gaji tinggi dengan beranggapan bahawa pekerja yang berpendidikan lebih produktif berbanding pekerja yang tidak mempunyai pendidikan. Selain itu, sekiranya majikan sanggup membayar upah yang lebih tinggi kepada pekerja yang berpendidikan, bermakna mereka mempunyai daya saing yang tinggi dalam pasaran buruh.

Pelaksanaan pemberian pendidikan kepada semua kumpulan masyarakat di Malaysia perlu diperluas dengan lebih terperinci supaya semua kumpulan tidak tertinggal untuk mendapat pendidikan yang sewajarnya. Begitu juga dengan kumpulan pekerja domestik yang membuat kerja-kerja buruh seperti kerja pembersihan, pembinaan dan lain-lain lagi. Malah, terdapat peningkatan jumlah penduduk tempatan yang ingin menceburi sektor pembersihan selepas berlakunya pandemik COVID-19 (Din et al., 2023a).

Oleh itu, Dasar Kebersihan Negara yang telah diperkenalkan oleh Menteri Perumahan dan Kerajaan Tempatan pada 21 Februari 2019 juga bersesuaian dengan

agenda yang diperkenalkan oleh United Nation. Dasar ini mempunyai falsafah yang tersendiri iaitu mewujudkan sebuah negara yang bersih, mampan dan sejahtera melalui pembudayaan amalan kebersihan diri, keluarga, komuniti dan masyarakat dalam usaha melestarikan alam sekitar (Dasar Kebersihan Negara, 2019). Terdapat lima kluster yang terkandung dalam Dasar Kebersihan Negara iaitu seperti berikut:

1. Kesedaran terhadap kebersihan
2. Kelestarian alam sekitar
3. Ekonomi kitaran (*Circular economy*)
4. Tadbir urus dan penguatkuasaan
5. Modal insan yang berkualiti dan berkemahiran

Kluster yang dilihat dalam kajian ini ialah kluster kelima iaitu kluster ‘Modal Insan yang Berkualiti dan Berkemahiran.’ Pelan tindakan yang dapat dilaksanakan terbahagi kepada strategi berikut:

1. Memperkasakan Keupayaan Modal Insan
 - i. Mewujudkan pusat kecemerlangan (Center of Excellence-CoE) pengurusan sisa pepejal dan pembersihan awam
 - ii. Meningkatkan profesionalisme dan kompetensi pekerja dalam bidang pengurusan sisa pepejal dan pembersihan awam

iii. Mempertingkatkan persepsi dan imej pekerja pembersihan melalui keterampilan berpakaian dan berkemahiran melaksanakan tugas

iv. Menjalinkan kerjasama strategik dalam pembangunan modal insan dengan institusi pendidikan serta agensi berkepentingan dari dalam dan luar negara.

v. Mewujudkan kod etika kerja ke arah meningkatkan prestasi kerja dan profesionalisme

2. Memperkukuh Pembelajaran Sepanjang Hayat

i. Menambah baik produktiviti dan kualiti pekerja melalui latihan berterusan untuk melahirkan pekerja berkemahiran tinggi

ii. Membangunkan modul pensijilan berkemahiran pengurusan sisa pepejal dan pembersihan awam

iii. Menggalakkan pekerja mengikuti kursus peningkatan kemahiran dan pengetahuan seperti program pensijilan kemahiran

Berdasarkan laporan yang dikeluarkan dalam dasar Kebersihan Negara, kerajaan dan syarikat pembersihan giat mengusahakan tindakan untuk memastikan setiap pekerja yang terlibat dalam sektor

pembersihan mendapat pendidikan supaya nasib kumpulan masyarakat ini terbela dan mendapat gaji setimpal dengan kerja yang dilaksanakan. Tujuan kajian ini dilaksanakan adalah untuk mengkaji masalah-masalah yang dihadapi oleh janitor dalam sektor pembersihan dan strategi yang dilaksanakan oleh pihak-pihak yang bertanggungjawab untuk memastikan kualiti dan produktif janitor meningkat.

Janitor atau sinonim yang selalu didengar iaitu tukang sapu dan makcik '*cleaner*' ialah individu yang sering dilihat di ruang-ruang bangunan ataupun jalan. Janitor tergolong dalam kumpulan pekerja domestik yang bekerja dalam sektor pembersihan. Zock (2005) menyatakan pembersihan profesional ialah pekerjaan perkhidmatan asas yang dijalankan di seluruh dunia dalam pelbagai persekitaran yang berbeza di dalam dan di luar rumah. Kerja ini dijalankan untuk mengekalkan fungsi, imej dan keadaan kebersihan bangunan dan tempat awam di luar. Antara kerja yang dijalankan ialah membersihkan permukaan sama ada lantai ataupun perabot, mengelap tingkap dan juga membuang sampah. Janitor juga tergolong dalam kumpulan kerja 3D iaitu *Dirty*, *Difficult* dan *Dangerous*.

Janitor juga sering dikaitkan dengan isu gaji rendah dan tiada manfaat ataupun faedah yang dicarum oleh majikan mereka. Malah, kebanyakan janitor tidak mempunyai tahap pendidikan yang memberangsangkan. Berdasarkan kajian yang dibuat oleh Augustine dan Singh (2016) menunjukkan bahawa janitor yang bekerja di India sering berdepan dengan isu gaji rendah dan juga

tiada faedah ataupun sebarang insurans yang dicarum sebagai pekerja. Menurut Zock (2005) janitor terdiri daripada kumpulan individu yang mempunyai pendidikan rendah. Perrez dan Llanos (2017) (dalam Pérez & Gandolfi, 2020) menyatakan bahawa pekerja domestik ini mempunyai latar belakang berpendidikan rendah. Din et al. (2023b) menunjukkan bahawa janitor juga berdepan dengan layanan yang negatif daripada masyarakat.

Menurut Ashforth dan Kreiner (1999) (dalam Ashforth & Kreiner, 2014) dan Hughes (1963) (dalam Ashforth & Kreiner, 2014) pekerjaan itu dilihat oleh masyarakat sebagai satu 'kerja kotor' dan individu-individu yang menjalankan kerja tersebut juga dianggap sebagai 'kerja kotor'. Istilah kerja kotor ini telah diperkenalkan oleh Hughes (1958) (dalam Rabelo & Mahalingam, 2019). Menurut Hughes (1958) kerja 'kotor' termasuk pekerjaan dan tugas pekerjaan yang secara meluas dianggap sebagai "fizikal, sosial ataupun moral di bawah maruah profesion". Menurut Ashforth dan Kreiner (2014), terdapat tiga jenis kotoran iaitu kotoran fizikal, kotoran sosial dan juga kotoran moral. Kotoran fizikal dikaitkan dengan kotoran yang terkena secara langsung seperti sampah. Kotoran sosial pula berkait dengan hubungan seorang individu dengan kumpulan pekerja yang mempunyai stigma pekerja kotor. Biasanya kotoran sosial ini dikaitkan dengan hubungan antara pekerja sosial yang berinteraksi dengan pekerja 'kotor.' Kotoran sosial pula dikaitkan dengan pekerjaan yang di luar norma kebiasaan berbeza dengan masyarakat seperti kerja sebagai tukang sapu.

Douglas (2010) dalam Batista dan Codo (2018) menyatakan bahawa konsep kerja kotor menggambarkan profesional yang tidak diiktiraf dan tidak layak dan individu-individu bagi setiap kategori ini dianggap pekerja kotor: individu yang tidak murni secara sosial. Konsep ‘kerja kotor’ lebih berkait dengan pembahagian moral kerja dalam masyarakat. Menurut Rabelo dan Mahalingam (2019), pekerja pembersih bangunan dianggap sebagai kerja kotor yang tidak ‘kelihatan’. Hal ini disebabkan oleh janitor yang bertugas membersihkan bangunan berkait dengan dua jenis ‘kotoran’ iaitu kotoran fizikal (pekerja ini bekerja dalam keadaan berbahaya dan dikaitkan dengan sampah dan cecair badan yang mereka bersihkan), dan aspek kotoran sosial (pembersih patuh dalam hubungan pelanggan mereka, organisasi dan masyarakat yang lebih luas). Justeru, sektor pekerjaan ini sering dikaitkan dengan kemasukan pekerja asing seperti Indonesia kerana faktor peluang pekerjaan di Malaysia dan bilangan penduduk Indonesia yang kadang kala mencetuskan isu politik (Pawi & Alamsyah, 2023).

Selain berdepan dengan stigma kerja kotor, janitor juga berdepan dengan isu bayaran rendah walaupun kerja yang dilakukan itu dianggap sebagai ‘penting’ bukan sahaja kepada masyarakat bahkan kepada negara berdasarkan kajian yang dilakukan oleh Chun (2005). Malah, gaji janitor juga dipotong sekiranya prestasi kerja mereka menurun. Laporan akhbar yang ditulis oleh Ilham (2016), terdapat isu pembayaran gaji tertunggak dalam

kalangan pekerja pembersihan. Malah, pekerja turut menyedari bahawa pihak majikan tidak pernah mencarum dengan Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP). Manakala kajian Azan dan Ibrahim (2017) mendapati pekerja yang bekerja di syarikat pembersihan mempunyai gaji yang tidak mencapai gaji minimum yang telah ditetapkan oleh kerajaan. Tambahan pula, pekerja yang tidak datang bekerja juga akan menerima pemotongan gaji. Berdasarkan kajian ini juga wujud manipulasi syarikat kepada pekerja pembersihan kerana rata-rata mereka tidak mempunyai kesedaran tentang hak pekerja yang termaktub dalam undang-undang.

Menurut Agovino dan Garofalo (2016), pendidikan menjadi aspek yang sangat penting dalam pembangunan diri dan perpaduan sosial. Malah, pendidikan juga dapat menjadi penanda ukur kepada penunjuk ciri pasaran buruh dengan kehadiran kebolehpasaran lebih ramai pekerja yang mempunyai pendidikan tinggi. Pendidikan memainkan peranan yang sangat penting dalam kehidupan seseorang. Berdasarkan kajian yang telah dibuat oleh Forbes et al. (2010), pendidikan dapat meningkatkan kemahiran diri dan produktiviti pekerja. Majikan juga memilih pekerja berdasarkan tahap pendidikan yang menjadi penanda aras kepada ciri-ciri yang dipercayai seperti etika kerja dan motivasi intrinsik. Hasilnya, pendidikan dapat menjadi aspek yang mempengaruhi gaji.

Pendidikan, latihan dan juga kemahiran dapat membuka banyak peluang pekerjaan dan peningkatan mutu kehidupan.

Menurut Giambona et al. (2014) orang yang mempunyai pendidikan tinggi lebih menjana banyak pendapatan, mempunyai taraf kehidupan yang tinggi, hidup lebih lama disebabkan oleh gaya kehidupan yang lebih baik, terbuka kepada lebih banyak pekerjaan dan lain-lain lagi. Bukan itu sahaja, pendidikan dapat membawa kepada kebahagiaan diri seseorang, seterusnya dapat meningkatkan kesejahteraan diri individu (Ilies et al., 2019). Wang dan Sohail (2022) menjelaskan bahawa pendidikan dapat membantu meningkatkan peluang pekerjaan yang berkualiti bahkan pekerjaan yang berjawatan tinggi serta menjana pendapatan yang tinggi. Bahkan, dapatan ini juga disokong oleh kajian Jongbloed (2018), Kristoffersen (2018) dan Chia dan Kern (2021) yang menyatakan bahawa pendidikan dapat menjana lebih banyak peluang pekerjaan, meningkatkan hubungan sosial dan taraf kewangan yang menjadi faktor kebahagiaan dan kesejahteraan manusia. Hanya mereka yang berpandangan jauh mampu melihat potensi dalam konteks mewujudkan lebih banyak industri pekerjaan dan sektor ini dianggap sebagai berpotensi untuk diterokai dalam aspek bidang keusahawan tempatan (Rifin & Lyndon et al., 2023).

Pendidikan memainkan peranan yang sangat penting kepada pasaran buruh moden (Card, 1999). Kajian terdahulu yang dilakukan oleh pelbagai pengkaji di banyak negara telah menunjukkan bahawa individu yang mempunyai pendidikan yang lebih tinggi mempunyai pendapatan yang lebih tinggi, mengurangkan kadar

pengangguran dan mampu mencapai pekerjaan yang berprestij daripada individu yang tidak mempunyai pendidikan tinggi. Satu kajian yang telah dilakukan oleh Idris et al. (2012) menunjukkan bahawa pendidikan mampu memajukan sesebuah ekonomi negara dan juga masyarakat. Bukan sahaja dapat membantu dalam memberikan pengetahuan dan kemahiran kepada masyarakat, malah pendidikan juga dapat membentuk keperibadian belia sesebuah negara. Pendidikan dapat mempengaruhi kejayaan dan memberikan impak kepada peluang meningkatkan kualiti hidup seseorang individu. Bukan itu sahaja, pendidikan telah menjadi pelaburan yang terbaik kerana individu yang mempunyai pendidikan tinggi lebih cenderung memiliki peluang yang lebih baik berbanding individu yang berpendidikan rendah. Mereka bukan sahaja dapat membantu diri sendiri malah dapat menyumbang sesuatu kepada keluarga seterusnya negara dan juga dunia. Individu yang berpendidikan juga dapat mengangkat tinggi martabat diri dan keluarga untuk berada di tahap piawai sejagat.

Terdapat perbezaan upah antara individu dalam perkhidmatan buruh yang diberikan (Abidin et al., 2016). Hal ini dipengaruhi oleh aspek pekerjaan, jantina, etnik dan pendidikan. Kajian yang telah dilakukan oleh Rahmah (2011) (dalam Abidin et al., 2016) menunjukkan bahawa pendidikan menjadi salah satu elemen penting yang mempengaruhi upah yang diterima oleh seseorang. Pekerja yang berpendidikan lebih tinggi dibayar upah tinggi berbanding pekerja yang mempunyai pendidikan rendah.

Pendidikan mempunyai peranan yang sangat penting untuk generasi baharu dalam menyelesaikan masalah yang berlaku dalam masyarakat hari ini. Malah, banyak individu yang menggunakan pendidikan sebagai pasport walaupun ada yang terpaksa mengorbankan masa, tenaga dan kesihatan untuk mendapat pendidikan yang terbaik. Melalui kajian ini, pengkaji menyimpulkan bahawa pendidikan berperanan penting untuk menambah kualiti hidup ke arah yang lebih baik. Pendidikan dianggap sebagai medium yang penting untuk menjadi alas kepada anjakan paradigma dalam kehidupan seseorang. Hal ini kerana melalui pendidikan, seseorang dapat meningkatkan martabat dirinya dan juga dapat mengangkat nilai yang ada dalam diri seseorang. Hal ini disokong oleh kajian yang dibuat oleh Alsulami (2018) yang menggunakan pendekatan '*Hunter-Schmidth*' menunjukkan bahawa pendidikan memberi kesan kepada gaji yang diperoleh seseorang individu. Oleh sebab itu, ramai individu yang sanggup melakukan apa sahaja untuk mendapat pendidikan yang terbaik supaya dapat mengangkat nilai dan martabat diri ke peringkat tertinggi.

Berdasarkan kajian-kajian terdahulu, kumpulan pekerja pembersihan yang dikaji tidak mempunyai tahap pendidikan yang baik sehingga menimbulkan persepsi dan pandangan negatif terhadap kumpulan pekerja ini. Hal ini kerana pendidikan menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam kehidupan seseorang. Kajian terdahulu juga menunjukkan bahawa kumpulan janitor juga dilayan dengan negatif secara

fizikal dan lisan disebabkan kumpulan ini dianggap tidak mempunyai pendidikan yang baik. Durkheim (1961) menyifatkan pendidikan merupakan medium yang mengajar seseorang itu untuk melakukan tugas dalam kehidupan. Malah Alsulami (2018) mengatakan bahawa pendidikan yang lebih baik daripada yang lain dapat memberi kesan kepada pendapatan. Parsons (1952) pula menyatakan bahawa pendidikan dapat mengubah nasib seseorang menjadi lebih baik. Card (1999) menjelaskan bahawa pendidikan juga memberi kesan kepada pasaran buruh moden kerana pekerja yang mempunyai pendidikan mempunyai peluang yang tinggi untuk mendapat pendapatan yang tinggi, mengurangkan kadar pengangguran dan mempunyai pekerjaan yang berprestij. Kajian ini menunjukkan bahawa janitor yang terlibat dalam kajian ini mempunyai pendidikan dan bidang kemahiran tetapi persepsi lama masyarakat masih wujud dan menyebabkan layanan negatif.

Hal ini menjelaskan kepentingan pendidikan yang perlu dimiliki oleh individu supaya mendapat peluang yang lebih baik walaupun terdiri daripada kumpulan pekerja yang berkelas rendah. Begitu juga dengan kumpulan janitor Malaysia yang terdiri daripada kelas rendah juga berhak mendapat pendidikan sama seperti orang lain selaras dengan Matlamat Pembangunan Mampan yang menyasarkan bahawa semua orang layak diberi pendidikan tanpa mengira kelas dan status. Janitor ini juga berhak mendapat pendidikan dan kemahiran yang sama seperti orang lain bersesuaian dengan keperluan mereka dalam masyarakat. Janitor

ini perlu diberi perhatian daripada pihak yang bertanggungjawab supaya mendapat pendapatan yang sesuai dengan kerjaya yang diceburi berdasarkan kesesuaian pendidikan. Kemahiran ataupun pendidikan yang bersesuaian dapat membantu janitor tempatan untuk mendapat gaji yang setimpal serta dapat mengelak penindasan oleh pihak pelanggan dan juga syarikat.

Teori yang digunakan dalam kajian ini teori kebergantungan dan pasca pembangunan yang melihat kesan pembangunan kepada sesebuah negara. Santos (1970) menyatakan bahawa pergantungan ekonomi bermaksud keadaan ekonomi negara-negara tertentu dihasilkan oleh pembangunan dan pengembangan ekonomi itu sendiri. Terdapat hubungan saling bergantung antara lebih daripada satu dalam aspek ekonomi. Bentuk pergantungan boleh dilihat berdasarkan kemajuan pembangunan negara-negara. Negara-negara tertentu (yang dominan) boleh berkembang maju dan berdikari secara mandiri manakala negara-negara lain pula bergantung kepada kesan pengembangan negara-negara dominan, yang boleh memberikan kesan positif atau negatif kepada perkembangan negara mereka. Dinamik ini juga terpakai dalam konteks dampak pembangunan yang mampu mempengaruhi pendidikan untuk sektor janitor. Selepas terhasilnya evolusi pembangunan, wujud keperluan untuk memberikan hak kepada sektor pembersihan bagi memastikan sektor janitor ini mendapat pendedahan pendidikan, keadilan dan hak sama sesuai dengan Matlamat Pembangunan Mampan.

Teori ini terbentuk apabila wujudnya kesan pembangunan daripada negara-negara maju kepada terhadap negara-negara lain. Para pemikir pasca pembangunan percaya pembangunan yang wujud telah gagal kerana menyebabkan kekecewaan dalam proses pelaksanaan dunia kelas ketiga. Malah, proses ini telah melahirkan kemiskinan dan juga ketidaksetaraan dalam masyarakat (Matthews, 2010). Gabungan kedua-dua teori ini memperlihatkan tiga keadaan iaitu kebergantungan negara miskin kepada negara kaya, kebergantungan orang miskin kepada elit politik dan juga ekonomi serta rakyat negara membangun mula menganggap industri 3D perlu dilakukan oleh orang yang berkelas rendah.

METODOLOGI

Kajian ini melibatkan dua pendekatan kajian kualitatif iaitu kaedah temu bual dan juga pemerhatian dan penyertaan turut serta untuk mendapatkan data kajian. Pengkaji telah memilih tiga kumpulan sasaran untuk mendapatkan data. Kumpulan tersebut ialah janitor, pelanggan dan syarikat yang membekalkan tenaga kerja untuk membersihkan kawasan. Sesi temu bual telah dijalankan antara Ogos 2022 hingga Disember 2022 bersama informan untuk mengkaji pandangan mereka terhadap masalah yang dihadapi oleh janitor. Temu bual bersama syarikat yang membekalkan perkhidmatan pembersihan dan pelanggan yang menggunakan perkhidmatan janitor pula dibuat pada bulan September hingga bulan November. Ketiga-tiga kumpulan yang dipilih terlibat dalam sektor

pembersihan iaitu kumpulan janitor yang bekerja membersihkan premis, syarikat pembersihan yang membekalkan tenaga kerja janitor kepada pelanggan dan juga kumpulan pelanggan yang mengupah janitor untuk bekerja di premis pelanggan. Janitor yang dipilih ialah janitor Melayu yang telah bekerja melebihi enam bulan di sekitar Lembah Klang, setiap kumpulan informan yang terlibat dalam kajian ini diberikan satu set soalan soal selidik separa berstruktur dalam temu bual. Setiap set soalan soal selidik bagi setiap kategori informan berbeza mengikut keperluan kajian ini.

Pemerhatian dan penyertaan turut serta dilakukan oleh penyelidik dengan mengikuti janitor menjalankan kerja pembersihan di rumah pelanggan selama lapan bulan. Malah, pengkaji juga turut mengikut syarikat konsesi yang terlibat dengan kerajaan untuk melakukan kutipan sampah bagi melihat sendiri proses pengutipan yang dibuat oleh janitor. Seramai 10 orang janitor Melayu, lima orang pelanggan perkhidmatan pembersihan dan lima buah syarikat swasta dan badan berkanun yang membekalkan janitor terlibat dalam kajian ini.

Data yang telah ditranskripsi, dianalisis oleh perisian Nvivo secara terperinci bagi mendapatkan tema-tema yang terkandung dalam temu bual berdasarkan perkataan yang sering disebut oleh informan. Dapatan kajian dianalisis menggunakan analisis tematik yang melihat kepada pandangan janitor, syarikat dan kumpulan orang awam terhadap isu pendidikan dalam kalangan janitor. Pandangan ini dianalisis mengikut tema yang telah dikeluarkan berdasarkan

perkataan yang banyak kali disebut oleh ketiga-tiga kumpulan sasaran.

DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Bahagian ini membincangkan hasil dapatan daripada temu bual dan pemerhatian yang telah dibuat bagi sektor pembersihan. Perbincangan ini terbahagi kepada beberapa bahagian iaitu masalah yang dihadapi oleh kumpulan informan dan strategi yang dilakukan oleh informan untuk mengatasi masalah ini. Hasil dapatan kajian mendapati bahawa janitor dan pelanggan berdepan dengan pelbagai isu. Dapatan ini juga dapat melihat strategi yang digunakan oleh syarikat dan badan kerajaan untuk meningkatkan mutu dan kualiti janitor ke tahap yang optimum.

Lapan orang daripada janitor yang ditemu bual mempunyai pendidikan sekurang-kurangnya diploma dan ijazah sarjana muda. Dua lagi mempunyai pendidikan setara Sijil Pelajaran Malaysia (SPM).

i. Pembayaran Gaji

Janitor dibayar mengikut jam bekerja dan mereka berdepan dengan isu pembayaran gaji yang tidak setimpal. Purata jam berbeza mengikut syarikat seperti yang diterangkan dalam Jadual 1.

Pendapatan gaji yang diperoleh pula melebihi gaji minimum yang ditetapkan oleh pihak kerajaan iaitu RM 1500 setiap bulan. Hasil kajian mendapati bahawa tujuh daripada 10 orang janitor mempunyai pendapatan lebih daripada RM 4000 sebulan dan tiga lagi mempunyai pendapatan

Jadual 1
Pembayaran gaji mengikut syarikat

Syarikat	Jenis Pembersihan	Jam	Purata Gaji
A dan B	Pembersihan asas (<i>Basic cleaning</i>)	Minimum jam: 2 jam Maksimum jam: 8 jam	RM 10 hingga RM 16 sejam
	Pembersihan Terperinci (<i>Deep cleaning</i>)	Minimum jam: 4 jam Maksimum jam: Bergantung kepada jenis dan saiz rumah	RM 25 hingga RM 40 sejam (perlu membawa sendiri peralatan)
C	Pembersihan asas (<i>Basic cleaning</i>)	Minimum jam: 2jam Maksimum jam: 8 jam	RM5–RM7
	Pembersihan Terperinci (<i>Deep cleaning</i>)	Minimum jam: 4 jam Maksimum jam: Bergantung kepada jenis dan saiz rumah	RM 15–RM 20 sejam (peralatan disediakan oleh syarikat)
D	Pembersihan asas (<i>Basic cleaning</i>)	Minimum jam: 5 jam sehari Maksimum jam: 8 jam sehari	Dibayar bulanan RM 1500 Bekerja Isnin hingga Sabtu
E	Pembersihan berkala mengikut skop syarikat	Bekerja mengikut syif 6 hari seminggu Ada elaun cuti lebih masa	RM 1500–RM 1800 (ada kenaikan gaji setiap tahun)

sekurang-kurangnya RM 2500 ke atas. Malah mereka memilih untuk bekerja sebagai janitor disebabkan gaji yang lebih setimpal berbanding kerja yang dilakukan sebelum ini. Mereka turut mengakui bahawa faktor masa juga sangat berpadanan dengan jumlah gaji yang ditawarkan kerana lebih banyak masa dapat dihabiskan dengan keluarga. Selain itu, mereka dapat membuat kerja sampingan lain seperti *Grabfood* ataupun berniaga makanan di kedai-kedai kecil untuk menambah pendapatan.

Walaupun begitu, janitor sering berdepan masalah yang melibatkan pembayaran upah yang hanya dibayar selepas pelanggan memeriksa premis yang telah siap dibersihkan. Janitor terpaksa berhadapan dengan pelanggan yang tidak

mahu membayar upah disebabkan beberapa isu seperti kotoran degil yang tidak dapat dibersihkan. Beberapa informan berkongsi masalah tentang masalah gaji yang dialami, antaranya:

“Kami dah buat kerja membersih. *Customer* selalu salah *book package* salah. Rumah besar tapi *book job* kecil. Bila tak siap kami kena marah” (JL, 38 tahun, Rawang).

“Ada sesetengah kotoran tu bila kami dah lap tapi tak hilang sebab benda tu *defect* dekat lantai. Memang tak boleh hilang. *Customer* tak nak bayar *full* sebab anggap kerja kami tak bersih” (JP, 27 tahun, Kuala Lumpur).

“Customer *complain* kenapa tak siap. Rumah kecil je. Rumah dia kotor dan ambil masa nak siap” (JL, 30 tahun, Selangor).

“Ada customer cakap kalau *book cleaner* tapi tak tak siap baik buat sendiri” (JL, 28 tahun, Kuala Lumpur).

“Customer *complain* kenapa ada rambut and kotor lagi *toilet*. Padahal dia dah guna lepas kami dah bersihkan” (JP, 33 tahun, Selangor).

“Kerja tak siap sebab *delay* dengan kontraktor. Tapi *customer* cakap tu salah kontraktor. Kena siapkan kerja kalau tak dia tak nak bayar” (JP, 27 tahun, Selangor).

“Kenapa gaji cleaner pun mahal sehari 300–400. Susahlaa kalau kerja cleaner pun mahal. Baik buat sendiri” (PP, 39 tahun, Kuala Lumpur).

“Mahal jugak eh *service* awak ni. Padahal bersih rumah je” (PP, 35 tahun, Kuala Lumpur).

Berdasarkan temu bual, antara masalah yang berlaku dalam kalangan janitor iaitu pembayaran gaji yang tidak memenuhi syarat seperti yang telah ditetapkan. Faktor ini disebabkan wujudnya persepsi dalam kalangan pelanggan yang menganggap kerja-kerja pembersihan adalah senang dan tidak setimpal dengan bayaran upah. Janitor juga tidak mendapat bayaran upah seperti yang dijanjikan kerana kerja pembersihan tidak dapat disiapkan sepenuhnya disebabkan

keadaan rumah pelanggan. Pandangan negatif terhadap kalangan janitor berkait rapat dengan isu pendidikan dan kemahiran yang diterima oleh mereka.

ii. Kerja di Luar Skop

Antara masalah yang sering dihadapi oleh janitor ini ialah kerja yang diberikan oleh pihak pelanggan berada di luar skop tugas mereka. Setiap janitor yang ditemu bual memaklumkan bahawa syarikat telah memberikan senarai tugas yang perlu dibuat berdasarkan tempahan perkhidmatan. Namun begitu, ada pelanggan yang menyuruh mereka membuat kerja yang di luar skop seperti membetulkan paip yang tersumbat, memasang langsir, mencabut rumput di balkoni, berkebun, membersihkan longkang di depan rumah, membersihkan najis haiwan belaan dan membuang sisa bahan binaan yang ditinggalkan oleh pihak kontraktor. Pelanggan menggunakan alasan bahawa kerja yang disuruh itu hanya sedikit dan meminta simpati supaya janitor membuatnya. Malah, ada pelanggan yang mengambil kesempatan apabila kerja yang dilakukan siap lebih awal. Jadi janitor perlu membuat kerja yang diminta oleh pelanggan walaupun tidak berada di dalam skop tugas.

“Ada *customer* suruh saya panjat bumbung sebab ada sampah yang ada atas bumbung. Kalau saya tak buat customer akan marah” (JL, 35 tahun, Rawang)

“Customer tanya kenapa *jobscope* tak de mesin rumput. Baik tak payah hire *cleaner*” (JL, 30 tahun, Kuala Lumpur).

“Customer suruh kami bersihkan bilik yang guna untuk kurung kucing. Memangla kami tak bersihkan bekas haiwan. Tapi kami kena mop bilik yang penuh dengan tahi and kencing kucing” (JP, 27 tahun, Kuala Lumpur).

“*Customer* suruh tebas pokok semak-samun belakang rumah. *Customer* cakap kalau tak bersihkan semak sama je macam tak panggil *cleaner*” (JL, 30 tahun, Selangor).

“Kami ni kerja bersihkan rumah. Tapi kami kena bersihkan sisa dari kontraktor. Kena angkat batu-bata dan hantar ke tong sampah ro-ro yang ada dekat luar pagar apartment” (JP, 27 tahun, Selangor).

“Customer suruh buang kotak dekat tempat *recycle*. *Jobscope* kami hanya buang dekat tong sampah yang ada di apartment sahaja. Kalau nak buang sampah besar kami kena pergi jauh ke belakang apartment sebab dekat bilik sampah di bangunan tak boleh buang sampah besar” (JL, 30 tahun, Selangor).

“Banyak benda pelik kami kena buat termasuk cuci semua peralatan pinggan mangkuk dan kawah kenduri milik pelanggan. Pelanggan ni ada *bisnes catering*” (JL, 27 tahun, Kuala Lumpur).

“Kami kena betulkan paip sinki tersumbat sebab kami tak boleh tinggal rumah bertakung air macam tu. *Customer* tak bagitahu sinki rosak tak

boleh guna. *Customer* cakap dia guna elok je kenapa kami guna rosak pula” (JP, 33 tahun, Selangor).

Selain itu, mereka juga diminta memanjat bumbung rumah untuk membersihkan kotoran simen yang ditinggalkan oleh pihak kontraktor dan kerja pembaikan kerana pelanggan mendakwa peralatan tersebut rosak disebabkan oleh janitor.

Hal ini jelas menunjukkan bahawa wujudnya layanan yang negatif terhadap janitor malah mereka dianggap dapat membuat semua kerja walaupun bukan dalam skop kerja pembersihan. Perkara sebegini wujud kerana janitor dianggap tidak mempunyai pendidikan dan kerja pembersihan dapat dilakukan oleh sesiapa sahaja tanpa perlunya mengambil kelas kemahiran dan lain-lain lagi.

Persepsi Negatif oleh Masyarakat

Janitor juga sering menerima stigma dan persepsi negatif daripada masyarakat. Malah, janitor juga berpendapat bahawa kerja yang dilakukan ini hina dan tidak mendapat penghargaan daripada masyarakat setempat. Malah, ada janitor yang menyatakan bahawa terdengar pelanggan mengutuk pekerjaan ini di belakang dan menjadi bahan ketawa daripada kontraktor. Tambahan pula, temu bual bersama pelanggan yang menggunakan perkhidmatan / pembersihan rumah turut menunjukkan bahawa wujud stigma dalam kalangan pelanggan.

“Kami terpaksa guna lif untuk ulang alik buang sampah di luar apartment. Ada penghuni apartment tak bagi kami

masuk sekali walaupun tak bawa sampah bersama” (JL, 30 tahun, Selangor).

“*Customer* tanya kami berapa lama dah kerja boleh ke buat ni.. Bila kami cakap pengalaman kami 5 tahun dah barulah *customer* diam” (JL, 30 tahun, Selangor).

“Ada *customer* salah book package. Pastu kami disalahkan sebab tak *explain* kenapa dia salah book. Customer cakap semua benda tak tahu apa je yang tahu bila kami dah terangkan” (JL, 38 tahun, Rawang).

“Awak taknak sambung belajar ke? Takkan nak kerja *cleaner* je” (PL, 31 tahun, Kuala Lumpur).

“*Guard* suruh kami parking luar. Kami boleh guna lif untuk sampah sahaja sebab kami bawa tangga dan *vacuum*” (JL, 27 tahun, Kuala Lumpur).

“Customer tanya kenapa kerja macam ni. Kenapa tak cari kerja elok sikit” (JP, 27 tahun, Selangor).

“Customer cakap kami caj *overpriced* tapi rumah dia memang tak cukup nak buat 12 jam je” (JP, 33 tahun, Selangor).

“*Customer* marah kami sebab tak explain pasal *jobscope*. Masalahnya kami *explain* pun *customer* tak nak dengar. Nak kami buat kerja sampai siap walaupun *book* empat jam je” (JL, 30 tahun, Selangor).

“Biasanya orang kerja cleaner ni takde pendidikan” (PP, 35 tahun, Mont Kiara)

“Kami tengok kontraktor pasang meja *marble*. Bila kontraktor tengok kami, contractor cakap jangan sentuh nanti awak tak mampu bayar dan ketawa ramai-ramai” (JL, 30 tahun, Selangor).

“Ada kontraktor yang terkejut kami tak pandai bersihkan tingkap guna pisau. Kontraktor cakap macam mana kami nak hidup benda macam ni tak tahu” (JP, 27 tahun, Kuala Lumpur).

“Kerja cleaner ni kalau tak belajar tinggi pon boleh buat” (PL, 30 tahun, Selangor).

“Kami kutip sampah tapi kereta orang awam asyik hon dan tak faham tugas kami” (JL, 40 tahun, Kuala Lumpur).

Temu bual ini pula menunjukkan bahawa sikap masyarakat yang tidak menghormati janitor dan merendahkan-rendahkan pekerjaan mereka. Malah ada pelanggan yang memberikan pendapat bahawa sesiapa sahaja dapat melakukan kerja pembersihan kerana dianggap sebagai kerja mudah. Janitor juga sering diperlekeh oleh pihak pelanggan dan kontraktor kerana dianggap sebagai pekerja yang tidak mempunyai ilmu pengetahuan yang tinggi dan hanya tahu membersihkan sahaja.

Isu Kepercayaan dalam kalangan Pelanggan

Kebanyakan pelanggan yang terlibat dalam kajian ini mengakui bahawa wujud

isu kepercayaan kepada janitor apabila mereka pernah melihat komen buruk pelanggan lain di laman sesawang syarikat tersebut. Bukan itu sahaja, pelanggan juga mendakwa mereka akan berhati-hati dengan janitor dengan menyimpan semua barang berharga dan cuba untuk berada di premis sepanjang kerja pembersihan dilakukan bagi mengelakkan sebarang insiden buruk berlaku. Janitor juga mengakui bahawa mereka dapat melihat kerisauan yang ditunjukkan oleh pelanggan yang pertama kali menggunakan perkhidmatan tersebut.

“Pelanggan akan berpesan supaya membersihkan rumah mereka berkali-kali walaupun kami dah terangkan semuanya” (JL, 30 tahun, Selangor).

“Kami ni takut jugak kalau bayar mahal tapi tak bersih pun” (PL, 42 tahun, Kuala Lumpur).

“Pelanggan tanya betul ke kami buat kerja tak kan 4 jam baru siap 3 bilik” (JP, 27 tahun, Selangor).

“Customer tanya betul ke dah mop lantai ni” (JP, 33 tahun, Selangor).

“Customer suruh kami datang semula sebab tak puas hati rumah berdebu. Padahal permukaan perabot dia memang kesat” (JP, 27 tahun, Kuala Lumpur).

“Cleaner ni bukan tak boleh percaya. Boleh je. Cuma kami berhati-hati” (PL, 38 tahun, Wangsa Maju).

Wujudnya isu seperti pelanggan mempertikaikan jumlah masa yang

diperuntukkan untuk membersihkan bilik tanpa menghiraukan pendapat janitor tentang keadaan kawasan yang perlu dibersihkan.

Dapatan kajian jelas menunjukkan bahawa terdapat banyak isu yang berlaku dalam kalangan pelanggan dan juga janitor disebabkan janitor tidak mempunyai kemahiran dan pendidikan yang tinggi dalam kalangan masyarakat.

Hasil temu bual bersama syarikat dalam sektor pembersihan telah dijalankan untuk mengenal pasti cadangan yang dapat menambah baik kualiti kerja dan pekerja yang ada dalam pasaran sektor pembersihan. Berdasarkan temu bual yang dibuat bersama lima buah syarikat, terdapat beberapa cadangan yang diberikan untuk meningkatkan produktif dan kualiti penghasilan kerja. Strategi ini juga bertujuan mengurangkan aduan daripada pelanggan demi memastikan nama baik syarikat terjaga. Strategi dan kesan tersebut diterangkan dalam Jadual 2 untuk menunjukkan secara jelas perkara yang dibuat bagi menjamin kualiti pembersihan.

Berdasarkan temu bual yang dibuat, pengkaji mendapati bahawa kelima-lima syarikat menyediakan kelas kemahiran pembersihan mengikut peraturan yang telah ditetapkan oleh syarikat sebelum pekerja tersebut dihantar bekerja ke premis-premis pelanggan. Malah, syarikat akan mengenakan kursus wajib kepada janitor yang mempunyai masalah sikap dan kualiti kerja yang menyebabkan aduan berulang daripada pelanggan. Pengkaji mendapati bahawa syarikat bertanggungjawab dan berusaha sebaik mungkin untuk memastikan

Jadual 2
Strategi dan kesan yang digunakan oleh syarikat untuk menjaga kualiti kerja

Strategi	Kesan
Memberi latihan berkala kepada janitor setiap tiga bulan supaya janitor sentiasa peka kepada tugas yang perlu dilaksanakan	Penurunan jumlah aduan tentang masalah kualiti kerja dalam kerja yang dilakukan
Pelaksanaan pemeriksaan kualiti yang dikenali sebagai <i>Quality Check</i> (QC) secara berkala di premis pelanggan untuk memantau kerja yang dilaksanakan oleh janitor	Janitor lebih berhati-hati dalam menjalankan tugas dan syarikat dapat mengenal pasti masalah yang berlaku di premis lokasi pembersihan
Memberi kemahiran yang berlainan kepada janitor seperti kemahiran pemasangan wayar mudah dan membersihkan penyaman udara	Skop kerja tidak terbatas kepada kerja mengemas sahaja dan janitor dapat menggunakan peluang ini untuk menceburi bidang baharu
Mendaftar janitor dalam kursus kemahiran untuk memastikan janitor mendapat sijil kemahiran	Dapat menambah nilai janitor dalam aspek pendidikan
Mengenakan denda kepada kualiti kerja yang kurang menepati kehendak pelanggan	Memberi pengajaran kepada janitor supaya berhati-hati semasa membuat kerja

pelanggan berpuas hati dengan kualiti kerja yang diberikan oleh janitor. Malah, syarikat tidak akan teragak-agak untuk menamatkan ataupun membekukan status pekerja sekiranya wujud isu yang serius dalam kualiti kerja dan sikap janitor semasa bertugas di premis pelanggan.

Selain itu, terdapat usaha yang dilakukan oleh badan kerajaan seperti Perbadanan Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam (SWCorp) untuk membantu janitor menaik taraf pendidikan yang sedia ada. Antara usaha yang dilakukan ialah mengurniakan Sijil Kemahiran Malaysia (SKM) yang diiktiraf oleh industri di Malaysia. Sijil ini menjadi satu laluan kerjaya yang progresif dalam pembangunan kerjaya individu yang menjalani latihan di institut-institut kemahiran. Malah, sijil

ini setanding dengan sijil kelayakan yang bertaraf akademik. Penganugerahan SKM kepada pekerja yang terlibat dalam sektor pembersihan merupakan usaha untuk menaik nilai pekerja ini ke tahap yang lebih intensif. Terdapat satu jalinan inisiatif yang progresif telah dibuat antara SWCorp dengan Jabatan Pembangunan Kemahiran untuk melahirkan lebih ramai graduan yang mempunyai kebolehpasaran yang tinggi dalam pasaran kerjaya. Kerjasama ini telah mewujudkan satu program kepada pelajar kejuruteraan Universiti Sains Malaysia (USM) dengan Sijil Kemahiran Malaysia (SKM) dengan Sijil Kemahiran Malaysia Penyeliaan Operasi Pengumpulan Sisa Pepejal Tahap 3 secara sijil berkembar. Program ini bukan sahaja dapat diikuti oleh pelajar kejuruteraan sahaja malah turut diikuti oleh pihak kontaktor yang

terlibat dengan SWCorp. Usaha ialah kesinambungan daripada penubuhan Solid Waste Training Centre (SWTC) pada 2019. Pada Disember 2022, satu majlis konvokesyen telah diadakan melibatkan 200 perantis Sijil Kemahiran Malaysia yang berjaya menghabiskan program berkaitan kutipan sisa pepejal dan pembersihan awam. Bukan itu sahaja, kontraktor yang terlibat dalam sektor pembersihan turut diberikan peluang mengikuti program ini supaya setiap lapisan yang terlibat dalam sektor pembersihan mempunyai sijil yang selayak dengan bidang yang diceburi. Usaha ini dibuat supaya operator-operator tapak pelupusan sampah dan kontraktor-kontraktor yang menguruskan sisa pepejal di negara ini menjadi rangkaian tenaga kerja mahir baki memperbaiki mutu sektor pembersihan di Malaysia.

Bukan itu sahaja, pekerja-pekerja yang terlibat dalam sektor pembersihan pula dihantar ke bengkel-bengkel pemantapan kemahiran bukan sahaja dalam bidang yang dibuat malah pekerja ini turut belajar tentang kemahiran komunikasi, kepimpinan dan juga kemahiran mengendalikan pelanggan. Usaha ini sangat penting untuk membina keyakinan diri yang ada dalam diri para pekerja sektor pembersihan dengan menganggap bahawa sektor ini mempunyai nilai yang tinggi dan sangat penting kepada pertumbuhan ekonomi negara serta kesejahteraan masyarakat sejagat.

Setiap janitor perlu diberi peluang untuk mendapat pendidikan yang sewajarnya daripada majikan dan juga kerajaan. Usaha yang progresif perlu dilakukan oleh

pihak kerajaan untuk memastikan setiap syarikat memberikan latihan intensif dan menyediakan kelas kemahiran yang sesuai dengan bidang janitor supaya kemahiran dapat dipertingkatkan. Malah, setiap janitor juga perlu diberikan sijil seusai tamat latihan sebagai bukti janitor ini telah diberikan kelas kemahiran yang sewajarnya. Malah, janitor yang telah mahir dan mempunyai banyak kemahiran perlu diberikan peluang untuk dinaikkan pangkat ataupun melatih janitor-janitor yang baru menceburi sektor pembersihan. Hal ini dapat mengangkat maruah dan martabat diri janitor sekali gus membuktikan bahawa sektor pembersihan juga mempunyai tahap yang membanggakan bukan sekadar menyediakan kerja pembersihan semata-mata tetapi selaras dengan keperluan Matlamat Pembangunan Mampan.

KESIMPULAN

Kajian ini membincangkan tentang isu yang berlaku dalam kalangan janitor apabila masyarakat melabelkan kumpulan pekerja ini sebagai pekerja yang tidak mempunyai kemahiran tinggi. Malah, janitor juga berdepan dengan pelbagai masalah seperti pembayaran gaji, terpaksa membuat kerja yang bukan di bawah skop kerja, persepsi negatif dan juga isu kepercayaan pelanggan. Isu ini perlu dikaji secara teliti untuk memastikan janitor dilayan sama rata seperti pekerja lain. Malah, strategi yang dilakukan oleh pihak syarikat dan badan berkanun juga bertepatan dengan Dasar Kebersihan Negara dalam pada masa yang sama dapat menyahut seruan

Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu untuk memastikan kemakmuran hidup manusia pada masa sekarang dan juga masa akan datang. Janitor perlulah dilayan sama rata dengan pekerja lain walaupun pekerjaan yang dilakukan adalah di luar kebiasaan dan berdepan dengan benda-benda kotor. Malah, pekerjaan ini juga sangat penting dalam memastikan kawasan yang didiami selamat daripada ancaman ataupun anasir seperti kuman dan juga makhluk perosak. Sekiranya pengabaian hak janitor berlaku dan tiada lagi individu yang mahu bekerja sebagai janitor, maka negara akan berdepan dengan isu kebersihan yang dapat menjejaskan kesihatan masyarakat setempat. Janitor sangat penting dalam hierarki kumpulan pekerja yang membantu masyarakat untuk hidup dengan lebih berkualiti dan sejahtera. Oleh sebab itu, janitor perlu diberikan peluang untuk mendapatkan pendidikan sama ada dalam bidang akademik ataupun bidang kemahiran bagi memastikan mereka mendapat hak yang layak dinikmati oleh semua orang seperti mana Matlamat Pembangunan Mampan.

PENGHARGAAN

Ucapan terima kasih kepada kumpulan informan yang terdiri daripada janitor, syarikat swasta sektor pembersihan, badan berkanun dan orang awam yang telah bersetuju untuk terlibat dalam kajian ini. Kajian ini telah dibiayai sepenuhnya oleh Kementerian Pengajian Tinggi dan Universiti Malaya (Kod projek: DP KPT (FRGS/1/2018)WAB06/UM/02/1; No.

projek: FP105-2018A). Setinggi-tinggi penghargaan juga kepada Pejabat Kluster Penyelidikan Universiti Malaya dalam menjayakan penerbitan makalah ini. Akhir kata, ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua individu yang membantu dan membimbing penyelidik dalam menyiapkan kertas kerja ini. Sumbangan mereka amat bermakna.

RUJUKAN

- Abidin, N. Z., Ismail, R., & Sulaiman, N. (2016). Pengasingan pekerjaan dan perbezaan upah jantina di Malaysia. *Jurnal Ekonomi Malaysia*, 50(2), 49-70. <https://doi.org/10.17576/JEM-2016-5001-05>
- Agovino, M., & Garofalo, A. (2016). The impact of education on wage determination between workers in southern and central-northern Italy. *Panaeconomicus*, 63(1), 25-43. <https://doi.org/10.2298/PAN1601025A>
- Alsulami, H. (2018). The effect of education and experience on wages: The case study of Saudi Arabia. *American Journal of Industrial and Business Management*, 08(01), 129-142. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2018.81008>
- Ashforth, B. E., & Kreiner, G. E. (2014). Dirty work and dirtier work: Differences in countering physical, social, and moral stigma. *Management and Organization Review*, 10(1), 81-108. <https://doi.org/10.1111/more.12044>
- Augustine, R., & Singh, D. R. K. (2016). Condition & problems of female domestic workers (With special reference to L.D.A. Colony in Lucknow City, India). *Journal of Sociology and Social Work*, 4(2), 110-117. <https://doi.org/10.15640/jssw.v4n2a11>
- Azan, M. K. N. B. M., & Ibrahim, D. (2017). Polisi dan realiti gaji minimum di negeri Sabah: Satu kajian kes pekerja kontrak pembersihan di

- Universiti Malaysia Sabah. *MANU Jurnal Pusat Penataran Ilmu & Bahasa*, 25, 181-195.
- Batista, A. S., & Codo, W. (2018). Dirty work and stigma: Caretakers of death in cemeteries (Trabajo sucio y estigma: Cuidadores de la muerte en los cementerios). *Revista de Estudios Sociales*, 63, 72–83. <https://doi.org/10.7440/res63.2018.06>
- Card, D. (1999). Chapter 30 The causal effect of education on earnings. In *Handbook of Labor Economics* (Vol. 3, Part A, Issue 1, pp. 1801–1863). [https://doi.org/10.1016/S1573-4463\(99\)03011-4](https://doi.org/10.1016/S1573-4463(99)03011-4)
- Chia, A., & Kern, M. L. (2021). Subjective wellbeing and the social responsibilities of business: An exploratory investigation of australian perspectives. *Applied Research in Quality of Life*, 16(5), 1881–1908. <https://doi.org/10.1007/s11482-020-09846-x>
- Chun, J. J. (2005). Public dramas and the politics of justice : Comparison of janitors' union struggles in South Korea and the United States. *Work and Occupations*, 32(4), 486-503. <https://doi.org/10.1177/0730888405278950>
- Dasar Kebersihan Negara. (2019). [https://www.kpkt.gov.my/kpkt/resources/user_1/MENGENAI%20KPKT/DASAR/DASAR_KEBERSIHAN_NEGARA_\(BM\).pdf](https://www.kpkt.gov.my/kpkt/resources/user_1/MENGENAI%20KPKT/DASAR/DASAR_KEBERSIHAN_NEGARA_(BM).pdf)
- Din, N. A. A. M., Pawi, A. A. A., & Hussain, R. B. M. (2023a). Impak COVID terhadap sektor pembersihan tempatan: Kajian syarikat dan pekerja pembersihan tempatan. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities*, 8(9), Article e002539. <https://doi.org/10.47405/mjssh.v8i9.2539>
- Din, N. A. A. M., Pawi, A. A. A., & Hussain, R. B. M. (2023b). Kelangsungan hidup janitor tempatan dalam sektor pembersihan: Kajian kes di Lembah Klang. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities*, 8(9), Article e002540. <https://doi.org/10.47405/mjssh.v8i9.2540>
- Durkheim, E. (1961). *Moral Education*. Free Press.
- Forbes, M., Barker, A., & Turner, S. (2010). The effects of education and health on wages and productivity. In *Staff Working Papers*. https://melbourneinstitute.com/downloads/hilda/Bibliography/Working_Discussion_Research_Papers/2010/Forbes_etal_education_health_effects_wages.pdf
- Giambona, F., Porcu, M., & Sulis, I. (2014). Does education affect individual well-being? Some Italian empirical evidences. *Open Journal of Statistics*, 04(05), 319-329. <https://doi.org/10.4236/ojs.2014.45032>
- Hughes, E. C. (1958). *Men and their work*. Free Press.
- Idris, F., Hassan, Z., Ya'acob, A., Gill, S. K., & Awal, N. A. M. (2012). The role of education in shaping youth's national identity. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 59, 443-450. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.299>
- Ilham, R. (2016, December 9). Mogok baru dapat gaji. *Harian Metro*, 1-7. <https://www.hmetro.com.my/mutakhir/2016/12/187947/mogok-baru-dapat-gaji>
- Ilies, R., Yao, J., Curseu, P. L., & Liang, A. X. (2019). Educated and happy: A four-year study explaining the links between education, job fit, and life satisfaction. *Applied Psychology*, 68(1), 150–176. <https://doi.org/10.1111/apps.12158>
- Jongbloed, J. (2018). Higher education for happiness? Investigating the impact of education on the hedonic and eudaimonic well-being of Europeans. *European Educational Research Journal*, 17(5), 733–754. <https://doi.org/10.1177/1474904118770818>
- Kristoffersen, I. (2018). Great expectations: Education and subjective wellbeing. *Journal of Economic Psychology*, 66(March), 64-78. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2018.04.005>
- Matthews, S. J. (2010). Postdevelopment Theory. *Oxford Research Encyclopedia of International*

- Studies*, 1-24. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190846626.013.39>
- Parsons, T. (1952). *The social society*. Routledge & Kegan Paul Ltd.
- Pawi, A. A. A., & Alamsyah. (2023). Analyzing Jokowi's Leadership Strategy to Win the Election. *Hong Kong Journal of Social Sciences*, 62, 126-135. <https://doi.org/10.55463/hkjss.issn.1021-3619.62.12>
- Pérez, L. M., & Gandolfi, A. (2020). Vulnerable women in a pandemic: Paid domestic workers and COVID-19 in Peru. *Bulletin of Latin American Research*, 39(S1), 79-83. <https://doi.org/10.1111/blr.13212>
- Rabelo, V. C., & Mahalingam, R. (2019). "They really don't want to see us": How cleaners experience invisible 'dirty' work. *Journal of Vocational Behavior*, 113, 103-114. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2018.10.010>
- Rifin, M. H. M., & Lyndon, N. (2023). The sustainable business model in value creation: Process and outcome form business network relationship. *Akademika*, 93(1), 331-349. <https://doi.org/10.17576/akad-2023-9301-24>
- Santos, T. D. (1970). The structure of dependence. *American Economic Review*, 60(2), 231-236.
- Wang, Z., & Sohail, M. T. (2022). Short- and long-run influence of education on subjective well-being: The role of information and communication technology in China. *Frontiers in Psychology*, 13, 927562. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.927562>
- Zock, J. P. (2005). World at work: Cleaners. *Occupational and Environmental Medicine*, 62(8), 581-584. <https://doi.org/10.1136/oem.2004.015032>