Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH) (e-ISSN : 2504-8562)
2023, Volume 8, Issue 9, e002540
DOI: https://doi.org/10.47405/mjssh.v8i9.2540

RESEARCH ARTICLE

Kelangsungan Hidup Janitor Tempatan dalam Sektor Pembersihan: Kajian Kes di Lembah Klang

(Survival of Local Janitor in the Cleaning Sector: A Case Study in the Klang Valley)

Nurul Asmaa Akmal binti Md Din[1*], Awang Azman bin Awang Pawi[2]
Rosila Bee Mohd Hussain[3]

[1]Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya (UM), 50603 Kuala Lumpur, Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, Malaysia.
Email: asmaaakmal73@gmail.com
[2]Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya (UM), 50603 Kuala Lumpur, Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, Malaysia.
Email: awangazman@um.edu.my
[3]Department of Anthropology and Sociology, Faculty of Arts and Social Sciences, Universiti Malaya (UM), 50603 Kuala Lumpur, Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, Malaysia.
Email: rosila_bee@um.edu.my

CORRESPONDING AUTHOR (*):
Nurul Asmaa Akmal Md Din (asmaaakmal73@gmail.com)

KATA KUNCI:
Janitor Melayu
Buruh domestik
Sektor pembersihan
Kerja 3D
Kelangsungan hidup

KEYWORDS:
Malay Janitor
Domestic labour
Cleaning sector
3D job
Life survival

CITATION:
Nurul Asmaa Akmal Md Din, Awang Azman Awang Pawi, & Rosila Bee Mohd Hussain. (2023). Kelangsungan hidup Janitor Tempatan dalam Sektor Pembersihan: Kajian Kes di Lembah Klang. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH), 8*(9), e002540. https://doi.org/10.47405/mjssh.v8i9.2540

ABSTRAK

Kerja pembersihan telah menjadi satu pintu kepada punca pendapatan warga tempatan untuk meneruskan kelangsungan hidup. Walaupun pekerjaan ini mempunyai stigma yang negatif, warga tempatan masih meneruskan kerjaya yang diceburi sebagai janitor untuk menjana pendapatan. Kajian ini dibuat untuk mengenalpasti layanan yang diterima oleh pekerja janitor Melayu yang menceburi sektor pembersihan serta menganalisis strategi yang digunakan oleh janitor Melayu untuk mengatasi masalah yang dihadapi dalam sektor pembersihan ini. Kajian ini menggunakan kaedah kualitatif iaitu pemerhatian turut serta dan juga temu bual terperinci kepada tiga kumpulan sasaran yang terlibat dalam sektor pembersihan. Penganalisisan data dibuat berdasarkan kepada transkripsi hasil temu bual dan juga pemerhatian secara turut serta. Didapati hasil kajian menunjukkan bahawa layanan negatif yang diberikan oleh masyarakat telah menyebabkan janitor ini merasakan kerja yang dibuat tidak dihargai dan tidak penting pada pandangan masyarakat. Justeru itu, strategi yang digunakan oleh janitor ini telah membantu janitor untuk mengekang masalah yang dihadapi dalam sektor pembersihan ini.

ABSTRACT

Cleaning has become a doorway to earn income for locals. Even though this job has a negative stigma, local citizens continue to pursue career which is ventured as a janitor to generate income. This study used a qualitative method of participating observations as well as detailed interviews

© 2023 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

with three target groups involved in the cleaning sector. Data analysis was made based on the transcription of the interview results as well as participating observations. It was found that the results of the study showed that the negative treatment given by the community had caused the janitor to feel that the work made was unappreciated and unimportant in the community's view. Therefore, the strategy used by this janitor and company have helped the janitor to curb the problems faced in this cleaning sector.

Sumbangan/Keaslian: Kajian ini menyumbang kepada literatur sedia ada terhadap kesan pandemik terhadap ekonomi terutamanya dalam sektor pembersihan.

1. Pengenalan

Matlamat Pembangunan Mampan atau Matlamat Pembangunan Lestari telah diperkenalkan oleh Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu dalam perhimpunan agung PBB pada September 2015. Menurut laporan yang telah dikeluarkan oleh Jabatan Perangkaan Malaysia (2019), agenda ini adalah kesinambungan daripada agenda pembangunan yang diteruskan selepas Millennium Development Goals (MDGs) pada tahun 2015. Pada mulanya, MDGs mempunyai 8 matlamat dan 21 sasaran manakala SDGs telah diperluas kepada 17 matlamat dan 169 sasaran bagi meneruskan agenda 2030 untuk mencapai keseimbangan dalam tiga ruang lingkup pembangunan berfokus kepada sosial, ekonomi dan alam sekitar. Matlamat Pembangunan Mampan ini juga berfokus kepada lima kumpulan utama iaitu manusia, planet, kekayaan, keamanan dan juga perkongsian (Kementerian Ekonomi, 2021). Pekerja buruh atau domestik ialah kumpulan yang termasuk dalam lima fokus Matlamat Pembangunan Mampan dalam indikator kelapan iaitu pekerjaan yang baik dan pertumbuhan ekonomi. Terdapat beberapa jenis pekerjaan yang terangkum dalam pekerja domestik namun kajian ini hanya berfokus kepada pekerja bumiputera yang terlibat dalam sektor pembersihan.

Sebanyak 17 matlamat telah diperkenalkan dalam Matlamat Pembangunan Mampan iaitu tiada kemiskinan, sifar kelaparan, kesihatan baik dan kesejahteraan, pendidikan berkualiti, kesaksamaan gender, air bersih dan sanitasi, tenaga berpatutan dan bersih, pekerjaan yang sesuai dan pembangunan ekonomi, industri & inovasu dan infrastruktur, mengurangkan ketidaksamaan, bandar dan masyarakat mampan, penggunaan dan pengeluaran bertanggungjawab, tindakan iklim, kehidupan dalam air, kehidupan di darat, keamanan & keadilan dan pertumbuhan kukuh serta kerjasama demi matlamat (United Nation, 2022). Indikator kelapan sangat penting kepada corak pemilihan kerja masyarakat Malaysia berdasarkan pertumbuhan ekonomi semasa. Berdasarkan indikator kelapan yang terkandung dalam Matlamat Pembangunan Mampan, terdapat 10 sasaran hasil utama dan juga 2 sasaran lagi kepada cara pelaksanaan indikator ini. Semua sasaran yang terlibat dalam indikator ini diarahkan untuk mengalakkan pertumbuhan ekonomi yang mampan, inklusif dan pertumbuhan ekonomi berterusan dengan menawarkan kerja yang penuh, produktif dan layak kepada semua orang tanpa pengecualian kepada seorang pun. SDG 8 terdiri daripada 12 sasaran dan 17 penunjuk yang meliputi pelbagai topik seperti pertumbuhan Keluaran dalam Negeri Kasar (KDNK) per kapita, dasar baru untuk pembangunan ekonomi dan pasaran buruh, kecekapan sumber yang lebih baik, perlindungan pekerja asing, keadaan belia dalam pasaran buruh dan pembasmian buruh kanak-kanak. Teras ini mengandungi cabaran untuk mencapai

© 2023 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

pertumbuhan ekonomi tanpa menjejaskan alam sekitar di samping memastikan hak asasi manusia dan hak-hak buruh dihormati sepenuhnya.

Menurut Saad Mohd dan Fatimah (2015), ekonomi buruh sangat penting untuk melihat penganalisisan dan melihat kesan yang berlaku disebabkan sesuatu perkara yang bergerak balas dengan dasar yang dibuat. Bukan itu sahaja, sumbangan buruh turut memainkan peranan kepada pertumbuhan produktiviti faktor keseluruhan (TFT). Hal ini dibuktikan oleh peningkatan purata KDNK sebanyak 45% daripada sumbangan buruh. Oleh sebab itu, pasaran buruh sangat penting kepada pertumbuhan ekonomi sesebuah negara. Berdasarkan laporan yang telah dikeluarkan, peningkatan penyertaan tenaga buruh pada Januari 2022 telah meningkat sebanyak 69.1% membuktikan bahawa wujudnya pertumbuhan ekonomi yang pesat pada bulan tersebut (Bank Negara Malaysia, 2022).

Pekerjaan dan masyarakat adalah elemen yang saling melengkapi antara satu sama lain. Kerja juga ialah elemen yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Berdasarkan takrifan yang diberikan oleh De Miguel dan de Miguel (2020), dalam Ma. Concepción Rodríguez-Nieto et al., 2018), kerja boleh ditakrifkan sebagai kunci kepada pembangunan kendiri dan integrasi antara manusia bersama kumpulan rakan-rakan untuk menguruskan masa lapang dan kehidupan dan juga rumah. Malah, ahli sosiologi juga mengatakan bahawa kerja bukanlah sebagai satu aktiviti ekonomi semata tapi menjadi aktiviti yang menguhubungkan manusia dengan manusia lain membentuk sebuah masyarakat.

1.1. Objektif Kajian

Terdapat dua tujuan kajian ini dilakukan:

i. Mengenal pasti layanan yang diterima oleh pekerja janitor Melayu yang menceburi sektor pembersihan.
ii. Menganalisis strategi yang digunakan oleh janitor Melayu untuk mengatasi masalah yang dihadapi dalam sektor pembersihan ini.

2. Sorotan Literatur

Setiap pekerjaan mempunyai kepentingan yang tersendiri dalam masyarakat. Begitu juga dengan pekerjaan sebagai janitor. Janitor adalah satu pekerjaan yang sudah tidak asing lagi dalam kehidupan masyarakat. Janitor boleh dilihat di jalan-jalan atau premis-premis seperti bangunan pejabat, kawasan kediaman dan juga pusat beli-belah membersihkan bangunan. Malah, lori sampah yang mengangkut sampah boleh dilihat di jalan atau sedang membuat kutipan sampah di rumah sampah yang telah disediakan oleh kerajaan. Menurut Green et al. (2019), janitor atau tukang cuci bertanggungjawab memastikan bangunan dalam keadaan bersih dan teratur dengan membersihkan tandas, mengemop lantau, membasuh pelapik kaki, membasuh dinding dan juga membuang sampah. Berdasarkan laporan yang telah dikeluarkan oleh Biro Statistik Buruk (Bureau of labor Statistics (BLS)) di United States, kerja janitorial ialah salah satu daripada 10 kerja terbesar di United States (Smith & Anderson, 2017).

Pekerja yang terlibat dalam sektor pembersihan ini menjadi kumpulan berisiko tinggi disebabkan keadaan kerja itu sendiri. Malah, pekerja ini juga tergolong dalam kumpulan kerja 3D (*Dirty, Difficult and Dangerous*). Malah, Gurung (2009) menyatakan bahawa kebiasaan pekerja yang terlibat dalam pekerjaan sebegini akan dinafikan aspek dari sudut kemanusiaan dan sering dianggap sebagai tidak berpendidikan, tidak mempunyai

© 2023 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

sebarang kepakaran dan juga buta huruf berbanding pekerja dalam bidang profesional. Bagi Ashforth dan Kreiner (1999), dalam Deery et al., 2019), pekerja yang dilihat melakukan kerja kerja kotor dianggap seperti pekerja kotor. Hal ini menyebabkan masyarakat memandang rendah kepada pekerja yang terlibat dalam pekerjaan ini. Pekerja ini terpaksa melakukan semua kerja disuruh oleh majikan walaupun tidak termasuk dalam skop pekerjaan. Contohnya, tukang cuci turut disuruh membuat kerja-kerja yang melibatkan landskap seperti merumput atau memotong pokok-pokok walaupun kerja itu tidak termasuk dalam skop kerja mereka.

Green et al. (2019) menyatakan janitor atau tukang sapu bertanggu jawab untuk memastikan bangunan dalam keadaan bersih dan teratur dengan membersihkan tandas, mengemop, membasuh dinding dan tingkap dan juga membuang sampah. Kerja-kerja ini dilakukan untuk memastikan semua kawasan berada dalam teratur dan juga selesa digunakan. Menurut Zock (2005), tukang cuci biasanya mempunyai kemahiran pekerjaan yang rendah dan dikategorikan dalam kumpulan yang kurang pendidikan dan sosioekonomi. Hal ini menyebabkan wujudnya stigma dalam masyarakat terhadap individu yang bekerja dalam sektor pembersihan. Menurut Hughes (1951), dalam Deery et al., 2019), kerja kotor menjadi satu stigma dan individu yang bekerja dalam sektor ini juga dipandang sebagai satu stigma dalam masyarakat.

Selain itu, Sadl (2014) mengatakan bahawa perkataan kotor bukan sahaja dikaitkan dengan makna kotor yang berkait dengan sesuatu yang fizikal; tetapi digunakan sebagai metafora untuk menunjukkan aktiviti, idea atau gambaran sebagai perkara yang tidak wajar, meragukan atau tidak senonoh dalam budaya kebiasaan. Malah, kekotoran perlu dikecualikan daripada kehidupan bermasyarakat supaya ketenteraman atau keharmonian kehidupan dapat dikekalkan. Douglas (1966), dalam Sadl, 2014) menyatakan bahawa kekotoran adalah satu peraturan ataupun cara untuk menyusun budaya dalam mengkategorikan sesuatu atau seseorang. Malah, kotoran perlu dikecualikan untuk mengekalkan ketenteraman dan dianggap sebagai ancaman kepada perintah yang dikecualikan. Kotoran dianggap sebagai sesuatu yang tidak sesuai diamalkan dalam masyarakat kerana melanggar rasa budaya kebiasaan yang diamalkan. Oleh itu, kotoran melambangkan kajian dan sesuatu yang berkait dengan kotoran akan menyebabkan implikasi kepada sosio-budaya dan politik.

3. Metod Kajian

Kajian ini melibatkan pendekatan kajian kualitatif yang terdiri daripada kaedah temu bual dan juga pemerhatian secara turut serta untuk mendapatkan data kajian. Pengkaji telah memilih tiga kumpulan sasaran untuk mendapatkan data untuk temu bual. Kumpulan tersebut terdiri daripada kumpulan janitor dan kumpulan syarikat yang membekalkan tenaga kerja janitor kepada pelanggan yang menggunakan perkhidmatan janitor. Hasil temu bual ini telah dianalisis dan diektsrak menggunakan perisian Nvivo. Pemerhatian secara turut serta dilakukan dengan pengkaji membuat kerja pembersihan di rumah pelanggan selama 3 bulan untuk melihat sendiri kesukaran yang dilalui oleh janitor semasa bekerja. Malah, pengkaji juga turut menemu bual syarikat pembersihan yang membekalkan perkhidmatan pembersihan kepada premis pelanggan. Seramai 3 buah syarikat pembersihan dan 10 orang janitor Melayu telah terlibat dalam kajian ini.

© 2023 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

4. Hasil Kajian

Dapatan kajian dianalisis menggunakan analisis tematik yang melihat kepada pandangan syarikat pembersihan dan janitor terhadap sektor pembersihan. Berdasarkan temu bual yang dibuat bersama 10 orang janitor, pengkaji mendapati terdapat layanan positif dan negatif terhadap janitor. Kedua-dua layanan ini telah dipecahkan kepada dua bahagian dan diperincikan kepada tiga aspek iaitu layanan fizikal, perkataan dan juga psikologi.

4.1. Demografi Responden

Sebanyak 3 buah syarikat yang menyediakan syarikat pembersihan di Lembah Klang telah dipilih dalam kajian ini. Profil demografi syarikat boleh dilihat dalam Jadual 1. Berdasarkan Jadual 1, terdapat tiga buah syarikat pembersihan yang terlibat dalam kajian ini. Kesemua syarikat di Lembah Klang dan bergiat dalam sektor pembersihan melebihi 4 tahun. Jadual 2 pula menunjukkan profil demografi janitor yang bergiat dalam sektor pembersihan sejak pandemik Covid-19.

Jadual 1: Profil Syarikat Pembersihan

No	Label Syarikat	Lokasi	Jenis Syarikat	Tempoh Syarikat Beroperasi
1.	Syarikat A	Bangsar	Swasta	9 tahun
2.	Syarikat D	Kuala Lumpur	Swasta	6 tahun
3.	Syarikat E	Selangor	Swasta	5 tahun

Jadual 2 menunjukkan profil demografi semua janitor yang bekerja dalam sektor pembersihan semasa covid dan semasa pasca covid. Terdapat 10 orang janitor yang terdiri daripada 5 orang lelaki dan 5 orang perempuan. Tiga orang janitor masih belajar manakala janitor lain sudah bekerja. Lingkungan umur janitor sekitar umur 21 tahun hingga 39 tahun sahaja.

Jadual 2: Profil Janitor yang membuat kerja pembersihan di Lembah Klang

No	Jantina	Umur	Asal	Pekerjaan sebelum
1.	Lelaki	30	KL	Ejen jualan dan perkhidmatan
2.	Lelaki	32	Johor	Pekerja syarikat swasta
3.	Lelaki	37	Selangor	Pekerja syarikat swasta
4.	Lelaki	37	Johor	Pekerja syarikat swasta
5.	Lelaki	39	Selangor	Buruh-mekanik
6.	Perempuan	31	Melaka	Pelajar
7.	Perempuan	27	Terengganu	Pelajar
8.	Perempuan	35	Selangor	Pekerja syarikat swasta
9.	Perempuan	39	KL	Pekerja syarikat swasta
10.	Perempuan	21	Terengganu	Pelajar

© 2023 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

4.2 Layanan terhadap janitor

4.1.1. Layanan positif

Terdapat layanan positif yang diterima oleh janitor semasa melakukan kerja pembersihan. Antaranya ialah pelanggan sering memberi wang ganjaran kepada janitor sebagai balasan untuk kerja keras yang dibuat membersihkan rumah pelanggan. Janitor mengakui bahawa jumlah yang diterima bergantung kepada budi bicara pelanggan tersebut. Jumlah wang ganjaran juga banyak diperoleh ketika musim perayaan seperti Hari Raya Aidilfitri, Hari Raya Aidiladha dan juga Tahun Baru Cina. Kebiasaannya, pelanggan akan meletakkan jumlah wang ke dalam sampul dan mengagihkan kepada janitor selepas kerja siap dibuat. Terdapat janitor yang memberi wang ganjaran dengan membayar perkhidmatan lebih banyak daripada jumlah yang sepatutnya.

Layanan positif yang selalu diterima oleh janitor juga termasuklah mendapat makanan dan minuman dari pelanggan. Pelanggan akan membelikan makanan untuk dimakan sebelum waktu bekerja atau semasa waktu rehat tanpa diminta. Hal ini membuatkan janitor berasa diri mereka dihargai atas layanan positif tersebut. Janitor mengakui bahawa sekiranya mereka tidak berhenti rehat, ada pelanggan yang datang untuk menyuruh mereka mengambil rehat dan memberikan makanan untuk dimakan. Malah, ada pelanggan yang sanggup menambah masa jam kerja pembersihan supaya pekerja ini tidak keletihan membuat kerja pembersihan dalam keadaan laju dalam masa yang singkat.

Layanan positif yang ketiga ialah dengan membantu janitor mengalihkan barang yang berat atau membuang sampah yang besar terlebih dahulu. Janitor menyatakan bahawa antara kerja yang terangkum dalam tugas pembersihan ialah membuang barang-barang ke tempat pembuangan sampah. Namun, ada pelanggan yang telah mengosongkan rumah dari sampah-sampah besar supaya memudahkan kerja pembersihan dibuat. Malah, terdapat pelanggan yang membantu janitor membersihkan rumah bersama-sama untuk memastikan kerja pembersihan dapat disiapkan dalam tempoh yang ditetapkan.

Layanan lain yang diterima ialah pujian dan komen yang ditinggalkan oleh pelanggan terhadap servis yang dibuat. Pelanggan juga mengucapkan ucapan terima kasih dengan bersungguh-sungguh atas bantuan yang diberikan oleh janitor untuk membersihkan premis pelanggan. Pelanggan juga mengucapkan pujian dan kata-kata yang baik tanda berpuas hati terhadap kerja pembersihan yang dibuat. Pujian berbentuk kata-kata dan komen positif dapat menggembirakan hati janitor untuk bekerja dengan bersungguh-sungguh. Berdasarkan layanan-layanan positif yang diterima oleh janitor menunjukkan bahawa perkara sebegini akan diingati oleh janitor dan layanan tersebut dianggap sebagai cara untuk menghargai kerja yang dibuat.

4.2. Layanan negatif

4.2.1. Layanan fizikal

Janitor memberitahu bahawa sesetengah pelanggan melayani mereka dengan kasar disebabkan oleh status mereka. Antara layanan yang diterima ialah melalui bahasa badan dan hubungan mata apabila janitor ini berbual dengan pelanggan. Malah, ada pelanggan yang cuba mengelak untuk berbual dengan janitor ini. Hal ini menyebabkan janitor merasakan wujudnya rasa bias daripada pelanggan kepada diri mereka. Malah,

© 2023 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

wujud pelanggan yang cuba mengelak dari berbual dengan janitor selain benda yang melibatkan tugas sahaja.

Kedua, janitor juga menyatakan bahawa ada layanan yang diterima diangggap sebagai kasar dan tidak beradab. Contohnya apabila pelanggan ingin menunjukkan kawasan yang ingin dibersihkan, pelanggan hanya menggunakan kaki dan menyuruh janitor mengelap kawasan itu menggunakan tangan. Janitor berpendapat bahawa perbuatan itu dianggap sebagai kasar kerana seolah-olah dilayan sebagai hamba.

Isu ketiga ialah pelanggan mengada-adakan cerita yang tidak benar seperti menuduh janitor merosakkan harta yang berada di dalam rumah. Syarikat yang membekalkan janitor biasaya melanggan insurans untuk menanggung sebarang kos kerosakan yang dibuat semasa proses pembersihan dijalankan. Namun begitu, ada pelanggan yang menggunakan peluang tersebut untuk mendapatkan keuntungan dengan mereka-reka cerita yang tidak benar. Mereka menuduh kerosakan yang berlaku semasa proses pembersihan dibuat walaupun kerosakan itu telah berlaku sebelum kerja pembersihan dibuat lagi.

Layanan fizikal yang lain ialah pelanggan yang suka mengikut janitor semasa membuat kerja dan sentiasa menyuruh janitor membuat kerja mengikut kemahuan pelanggan. Hal ini boleh mengganggu proses kerja pembersihan yang dibuat oleh janitor. Malah, hampir kesemua janitor yang terlibat dalam temu bual ini mengatakan bahawa mereka mempunyai cara tersendiri untuk mengemas ruang supaya kerja yang dibuat teratur. Namun, sekiranya berlakunya campur tangan dari tuan rumah sedikit sebanyak perkara itu akan mengganggu proses pembersihan tersebut. Masa yang diambil untuk menyiapkan sebuah rumah akan terjejas dan proses pembersihan terpaksa dipanjangkan sehingga tidak cukup masa. Apabila berlakunya masa yang tidak mencukupi pelanggan akan membuat aduan terhadap pihak syarikat kerana janitor tidak membuat kerja dengan efisien. Malah, ada pelanggan yang tidak mahu membayar upah selepas kerja dibuat dengan alasan kerja pembersihan dibuat tidak memadai dengan harga upah yang dikenakan.

4.2.2. Perkataan

Janitor juga menerima layanan negatif melalui perkataan. Antarnya ialah janitor pernah dijerit dan dimarahi kerana tidak mengikut arahan yang telah diberikan. Malah, ada juga pelanggan yang memarahi janitor walaupun perkara itu berpunca dari pelanggan itu sendiri. Contohnya, pelanggan telah memesan pakej pembersihan yang kecil walaupun pakej yang patut dipesan ialah pakej yang lebih besar. Namun begitu, pelanggan menyalahkan janitor kerana tidak memaklumkan perkara itu terlebih dahulu. Janitor juga menyatakan bahawa ada pelanggan yang memarahi mereka kerana air tersumbat di bahagian beranda belakang walaupun perkara itu berada di luar pengetahuan dan tidak disedari oleh janitor. Pelanggan menganggap janitor sebagai malas kerana tidak membuat semakan keseluruhan kawasan terlebih dahulu.

Selain itu, sesetengah pelanggan suka meminta diskaun setelah kerja pembersihan siap dilaksanakan walaupun pelanggan telah bersetuju dengan harga yang diberikan oleh janitor. Mereka memberi alasan bahawa masa yang dibuat oleh janitor hanya sedikit jika dibandingkan dengan harga yang perlu dibayar. Hal ini boleh menyebabkan janitor berasa diri dan kerja yang dilakukan tidak dihargai oleh pelanggan.

© 2023 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

4.3. Strategi yang digunakan oleh syarikat dan janitor

Terdapat strategi yang digunakan oleh janitor untuk mengatasi masalah yang berlaku dalam kerja pembersihan ini. Antaranya ialah menyediakan lebih banyak pakej untuk menarik minat pelanggan seperti perkhidmatan mencuci tilam dan langsir. Selain itu, strategi lain yang digunakan ialah menyediakan insurans untuk melindungi sebarang kerosakan atau kecurian semasa kerja pembersihan dibuat. Kebiasannya, pelanggan akan memilih syarikat pembersihan yang mempunyai insurans sebagai jaminan keselamatan. Strategi ketiga ialah menyediakan janitor yang berkualiti dan lulus ujian pembersihan yang ditetapkan oleh syarikat. Sekiranya janitor itu mempunyai masalah dengan kualiti kerja, janitor itu perlu menghadiri latihan pembersihan semula dan mengambil ujian semula. Strategi keempat yang digunakan ialah pemulangan wang semula kepada pelanggan sekiranya kerja yang dibuat tidak memenuhi kepuasan pelanggan.

5. Kesimpulan

Kajian ini menunjukkan bahawa pekerja tempatan masih menerima layanan negatif dari masyarakat walaupun dunia telah berkembang pesat. Walaupun sektor pembersihan telah berkembang namun masih wujud stigma terhadap pekerja 3D yang dapat dilihat melalui layanan pelanggan kepada janitor. Melalui kajian ini, pengkaji mendapati bahawa janitor ini bersikap positif terhadap kerjaya yang diceburi sebagai pekerja 3D yang mana terangkum sebagai kerja 3D. Kajian ini dapat membantu menambah dasar pembangunan dan pelaksanaan kepada polisi kerja buruh di Malaysia terutamanya dalam sektor pembersihan. Dapatan kajian ini tidak terhad kepada janitor yang berada di Lembah Klang sahaja namun boleh disesuaikan di negeri-negeri lain juga.

Kelulusan Etika dan Persetujuan untuk Menyertai Kajian (*Ethics Approval and Consent to Participate*)

Penyelidikan dibuat menggunakan garis panduan etika penyelidikan yang disediakan oleh Jawatankuasa Etika Penyelidikan Universiti Malaya (UMREC). Semua prosedur yang dilakukan dalam kajian ini yang melibatkan subjek manusia telah dijalankan mengikut piawaian etika jawatankuasa penyelidikan institusi. Kebenaran dan persetujuan mengikuti kajian turut diperoleh daripada semua peserta kajian.

Penghargaan (*Acknowledgement*)

Ucapan terima kasih kepada semua syarikat pembersihan dan janitor yang telah bekerjasama dalam kajian ini.

Kewangan (*Funding*)

Kajian ini telah dibiaya oleh biasiswa Skim Latihan Bumiputera dan Kementerian Pengajian Tinggi.

Konflik Kepentingan (*Conflict of Interest*)

Penulis melaporkan tiada sebarang konflik kepentingan berkenaan penyelidikan, pengarangan atau penerbitan kajian ini.

© 2023 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).

Rujukan

Ashforth, B. E. & Kreiner, G. E. (1999). 'How can you do it?' Dirty work and the challenge of con- structing a positive identity. *Academy of Management Review, 24*(3), 413–434.

Bank Negara Malaysia. (2022). *Tinjauan Ekonomi dan Monetari 2022.* Bank Negara Malaysia. https://www.bnm.gov.my/documents/20124/10150285/emr2022_bm_book.pdf

Deery, S., Kolar, D., & Walsh, J. (2019). Can Dirty Work be Satisfying? A Mixed Method Study of Workers Doing Dirty Jobs. *Work, Employment and Society*, *33*(4), 631–647. https://doi.org/10.1177/0950017018817307

De Miguel, A. & De Miguel, I. (2002). *La Calidad de Vida laboral y organización del trabajo: informes y estudios*. Madrid: Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. Subdirección General de Publicaciones.

Douglas, M. (1966). P*urity and Danger: An Analysis of the Concepts of Pollution and Taboo*. London: Routledge & Kegan Paul.

Green, D. R., Gerberich, S. G., Kim, H., Ryan, A. D., Mcgovern, P. M., Church, T. R., Schwartz, A., & Arauz, R. F. (2019). Occupational Injury Among Janitors: Injury Incidence, Severity, and Associated Risk Factors. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, *61*(2), 153–161. https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000001505

Gurung, S. H. (2009). Nepali Female Migrants and Informalization of Domestic Care Work: Service or Servitude? *Journal of Workplace Rights*, *14*(3), 375–396. https://doi.org/10.2190/wr.14.3.g

Hughes, E. C. (1951) Work and the self. In: Rohrer J and Sherif M (eds) *Social Psychology at the Crossroads*. New York: Harper, 313–323. Hughes

Jabatan Perangkaan Malaysia. (2019*). Indikator Matlamat Pembangunan Mampan.* Jabatan Perangkaan Malaysia*.* https://www.ekonomi.gov.my/sites/default/files/2021-02/Sustainable-Development-Goals-%28SDG%29-Indicators-Malaysia-2019.pdf

Ma. Concepción Rodríguez-Nieto, Oswaldo Jiménez-Sánchez, & José Armando Peña-Moreno, V. H. I.-G. (2018). Quality of Life at Work of Janitor Workers. *Journal of Social Science Research*, 13, 2321–1091.

Kementerian Ekonomi. (2021). *Rancangan Malaysia ke-12*. ementerian Ekonomi. https://www.ekonomi.gov.my/sites/default/files/flipping_book/RMKe-12/mobile/index.html

Saad Mohd Said & Fatimah Said. (2015). *Ekonomi Buruh: Teori dan aplikasi di Malaysia.* Dewan Bahasa dan Pustaka.

Sadl, Z. (2014). Perceptions of Stigma : the Case of Paid. *Teorija in Praska*, *51*(5), 904–927.

Smith, C. K., & Anderson, N. J. (2017). Work-related injuries among commercial janitors in Washington State, comparisons by gender. *Journal of Safety Research*, 62, 199–207. https://doi.org/10.1016/j.jsr.2017.06.016

United Nation. (2022). *The Sustainable Development Goals Report*. United Nation. https://unstats.un.org/sdgs/report/2022/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2022.pdf

Zock, J. P. (2005). World at work: Cleaners. *Occupational and Environmental Medicine*, *62*(8), 581–584. https://doi.org/10.1136/oem.2004.015032

© 2023 by the authors. Published by Secholian Publication. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY).