

**KECENDERUNGAN GELAGAT KEWARGANEGARAAN  
ORGANISASI DI KALANGAN PENDIDIK**

**Kertas projek sarjana dikemukakan kepada Sekolah Siswazah  
untuk memenuhi sebahagian daripada syarat memperolehi  
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)  
Universiti Utara Malaysia**

oleh  
**Ang Siew Lay**



**Sekolah Siswazah  
(Graduate School)  
Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK  
(Certification of Project Paper)**

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa  
*(I, the undersigned, certify that)*

ANG SIEW LAY (80928)

calon untuk Ijazah \_\_\_\_\_ SARJANA SAINS (PENGURUSAN)  
*(candidate for the degree of)*

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk  
*(has presented his/her project paper of the following title)*

KECENDERUNGAN "ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR" DI KALANGAN

PENDIDIK:

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek  
*(as it appears on the title page and front cover of project paper)*

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,  
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.  
*(that the project paper acceptable in form and content, and that a satisfactory  
knowledge of the field is covered by the project paper).*

Nama Penyelia \_\_\_\_\_ PROF. DATO' DR. HJ. WAN RAFAEI ABDUL RAHMAN  
*(Name of Supervisor):*

Tandatangan \_\_\_\_\_  
*(Signature)*

Tarikh \_\_\_\_\_ 3/11/99  
*(Date)*

## **KEBENARAN MENGGUNA**

Kertas Projek ini adalah sebagai memenuhi sebahagian daripada pengajian lepasan ijazah Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya bersetuju supaya pihak perpustakaan UUM mengadakan kertas projek ini bagi tujuan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa kebenaran untuk membuat salinan, keseluruhan atau sebahagian daripadanya, bagi tujuan akademik mestilah mendapat kebenaran daripada penyelia saya atau semasa ketiadaan beliau, kebenaran tersebut boleh diperolehi daripada Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang penyalinan, penerbitan atau penggunaan ke atas keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk perolehan kewangan tidak dibenarkan tanpa kebenaran bertulis daripada saya. Permohonan untuk kebenaran membuat salinan atau lain-lain kegunaan sama ada secara keseluruhan atau sebahagiannya boleh dibuat dengan menulis kepada :

**Dekan Sekolah Siswazah,  
Universiti Utara Malaysia,  
06010 Sintok, Jitra,  
Kedah Darul Aman.**

## **Abstrak**

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti hubungan kepuasan kerja dengan kecenderungan gelagat kewarganegaraan organisasi (*OCB*) di kalangan pendidik. Dua alat pengukuran untuk kedua-dua gagasan itu ditadbirkan kepada 129 guru dari lima buah sekolah di Daerah Baling, Kedah Darul Aman. Keputusan kajian mengenalpasti hubungan positif antara kepuasan kerja dengan kecenderungan *OCB* untuk pendekatan penilaian-kendiri *OCB* sementara pendekatan penilaian-pihak lain tidak menghasilkan hubungan signifikan. Mengikut dimensi-dimensi kepuasan kerja; untuk alat pengukuran *Job Descriptive Index (JDI)*, dimensi Kerja itu sendiri, Penyelia dan Teman Sekerja mempunyai hubungan signifikan dengan *OCB* (Niehoff & Moorman, 1993). Dengan menggunakan alat pengukuran William & Anderson (1991), dimensi Kerja itu sendiri dan Teman Sekerja mempunyai hubungan signifikan dengan *OCB*. Untuk alat pengukuran kepuasan kerja *Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)*, kedua-dua dimensi, Intrinsik dan Ekstrinsik mempunyai hubungan signifikan dengan *OCB* dengan menggunakan alat Niehoff & Moorman (1993) sahaja. Pada umumnya tidak wujud perkaitan antara kecenderungan *OCB* dengan kesemua faktor demografi.

## **ABSTRACT**

The aim of this survey research is to determine the relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB) among teachers. Two instruments for both constructs were administered to 129 teachers from five schools in the District of Baling, Kedah Darul Aman.

On the whole, the results show that there is significant positive relationship between job satisfaction and OCB when self-rating approach is used in the evaluation of OCB. For dimensions in the Job Descriptive Index (JDI), The Work Itself, Supervisor and Co-worker show significant positive relationship with OCB (Niehoff & Moorman, 1993). With the instrument by William & Anderson (1991), The Work Itself and Co-worker show significant relationship. As for Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ), both Intrinsic and Extrinsic dimensions show significant positive relationship with the OCB (Niehoff & Moorman, 1993). The results also show that generally there is no association between OCB and all the demographic factors.

## KANDUNGAN

	<b>Halaman</b>
Kebenaran Mengguna	i
Abstrak (Bahasa Melayu)	ii
Abstract (Bahasa Inggeris)	iii
Kandungan	iv-vi
Penghargaan	vii
Daftar Jadual	vii-ix
Daftar Rajah	x
Daftar Singkatan	xi
<b>BAB SATU :        PENGENALAN</b>	<b>1-5</b>
1.0                    Pendahuluan	1
1.1                    Latarbelakang Masalah	2
1.2                    Pernyataan Masalah	3
1.3                    Kepentingan Kajian	4
1.4                    Objektif Kajian	5
<b>BAB DUA :        ULASAN KARYA</b>	<b>6-24</b>
2.0                    Pendahuluan	6-7
2.1 <i>OCB</i> dan Kepuasan Kerja	7-13
2.2 <i>OCB</i> dan Sikap	13-14
2.3 <i>OCBI</i> dan <i>OCBO</i>	15-16
2.4 <i>OCB</i> dan Faktor-faktor Demografi	17-18
2.5                    Gagasan Berkaitan	18-20
2.6 <i>OCB</i> dan Keberkesanan Organisasi	20-21
2.7 <i>OCB</i> dan Teori Pertukaran Sosial	21-22
2.8                    Kesimpulan	22-24
<b>BAB TIGA :        KERANGKA TEORI</b>	<b>25-36</b>
3.0                    Pendahuluan	25
3.1                    Kerangka Kajian	25-29
3.2                    Definisi Pembolehubah	
3.2.1                Definisi Konseptual	29-31
3.2.2                Definisi Operasional	31-34
3.3                    Pembentukan Hipotesis	34-36

<b>BAB EMPAT:</b>	<b>METOD KAJIAN</b>	37-54
4.0	Pendahuluan	37
4.1	Jenis Kajian	37-38
4.2	Alat Pengukuran	
4.2.1	<i>Job Descriptive Index</i>	38-43
4.2.2	<i>Minnesota Satisfaction Questionnaire</i>	43-44
4.2.3	Soalselidik <i>OCB</i> Niehoff & Moormon	44-47
4.2.4	Soalselidik <i>OCB</i> William & Anderson	47
4.2.5	Dua Pendekatan Penilaian <i>OCB</i>	48-49
4.3	Soalselidik Kajian	49-51
4.4	Tatacara Pengumpulan Data	51
4.5	Rangka Populasi	52
4.6	Persampelan	52-53
4.7	Cara Pemarkatan	53-54
4.8	Teknik Penganalisisan Data	54
<b>BAB LIMA :</b>	<b>KEPUTUSAN</b>	55-67
5.0	Pendahuluan	55
5.1	Profail Responden	55-58
5.2	Ujian Kebolehpercayaan dan Keesahan Alat-alat Pengukuran	58-60
5.3	Tahap Kepuasan Kerja dan Kecenderungan <i>OCB</i>	61
5.4	Pengujian Hipotesis-hipotesis	62-65
5.5	<i>OCB</i> dan Faktor-faktor Demografi	65-66
5.6	Kesimpulan	67
<b>BAB ENAM:</b>	<b>PERBINCANGAN</b>	68-86
6.0	Pendahuluan	68
6.1	Ujian Kebolehpercayaan Dan Keesahan	68-69
6.2	Pengujian Hipotesis	70-71
6.3	Hubungan Positif Antara Kepuasan Kerja dan <i>OCB</i>	72-75
6.4	Hubungan Dimensi-dimensi Kepuasan Kerja Dengan <i>OCB</i>	75-78
6.5	Faktor-faktor Demografi dan <i>OCB</i>	78-79
6.6	Pendekatan Penilaian-Kendiri dan Penilaian-Pihak Lain	79-84
6.7	Saranan-saranan	84-85
6.7	Kesimpulan	86

<b>Rujukan</b>	87-91
<b>Lampiran</b>	
• Surat Kepada Responden Kajian	92
• Soalselidik Set A	93-106
• Soalselidik Set B	107-112
• Surat Kebenaran Bahagian Perancangan Dan Penyelidikan Dasar Pendidikan	-



## **PENGHARGAAN**

Di sini ingin saya mengambil kesempatan untuk mengucapkan ribuan terima kasih kepada penyelia saya, Prof. Dato' Dr. Hj. Wan Rafaei Abdul Rahman. Beliau dengan penuh dedikasi telah memberi bimbingan dan tunjukajar kepada saya dalam menyiapkan projek kajian ini. Ingin juga saya mengucapkan terima kasih kepada Dr Khulida K. Yahya kerana telah membenarkan saya menggunakan alat pengukuran *Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)* yang telah beliau terjemahkan. Kepada tiga orang rakan Kohort 8, Puan Norhayati Bt. Abdullah, Puan Nor Azian Bt. Mohd. Darus dan Cik Roslina Bt. Bakar; ingin saya merakamkan ucapan terima kasih atas kesanggupan mereka untuk membantu dalam penterjemahan alat pengukuran gelagat kewarganegaraan organisasi (*OCB*). Kepada Cik Zunariah Bt. Muhamad yang telah membimbing saya dalam mempelajari program SPSS, ucapan terima kasih yang tidak terhingga atas bantuannya. Kepada pihak pentadbir SMK Baling, SMK Tunku Putera, SJK © Yoke Chee, SK Baling dan SK Tunku Putera, diucapkann terima kasih atas kerjasama yang diberikan

## DAFTAR JADUAL

<b>No.</b>	<b>Tajuk</b>	<b>Halaman</b>
4.1	Pembahagian Item <i>JDI</i> Mengikut Dimensi	43
4.2	Pembahagian Item <i>OCB</i> (Niehoff & Moorman, 1993) Mengikut Dimensi	47
4.3	Pembahagian Item <i>OCB</i> (William & Anderson, 1991) Mengikut Dimensi	47
4.4	Pembahagian Nisbah Dan Bilangan Responden Mengikut Sekolah	55
5.1(a)	Pembahagian Responden Mengikut Jantina	56
5.1(b)	Pembahagian Responden Mengikut Bangsa	56
5.1(c)	Pembahagian Responden Mengikut Tahap Akademik	57
5.1(d)	Pembahagian Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan	57
5.1(e)	Pembahagian Responden Mengikut Jenis Tugas	57
5.2	Keputusan Analisis Kebolehpercayaan Alat-alat Pengukuran	58

5.3(a)	Keputusan Ujian Keesahan Antara Alat-alat Pengukuran	59
5.3(b)	Keputusan Ujian Keesahan Antara Dimensi-dimensi <i>JDI</i>	60
5.4	Skor Min Kecenderungan <i>OCB</i>	61
5.5	Keputusan Ujian Statistik Korelasi Pearson Untuk Pendekatan Penilaian-Kendiri	63
5.6	Keputusan Ujian Statistik Korelasi Pearson Untuk Pendekatan Penilaian-Pihak Lain	65
5.7	Nilai p Ujian Khi Kuasadua Antara <i>OCB</i> Dengan Faktor- Faktor Demografi	66

## DAFTAR RAJAH

<b>No.</b>	<b>Tajuk</b>	<b>Halaman</b>
3.1	Kerangka Teoretikal Hubungan Kepuasan Kerja dan Faktor-faktor Demografi Dengan Kecenderungan <i>OCB</i>	28
4.1	Perbandingan Persamaan Dimensi-dimensi Dalam Dua Alat Pengukuran Kepuasan Kerja ( <i>IOR &amp; JDI</i> )	39
4.2	Perbandingan Keselarasan Faktor-faktor Pengaruh Kepuasan Kerja Dengan Alat Pengukuran <i>JDI</i>	40

## SENARAI SINGKATAN

<i>OCB</i>	-	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>
<i>SSB</i>	-	Sistem Saran Baru
<i>POB</i>	-	<i>Prosocial Organizational Behavior</i>
<i>OCBI</i>	-	<i>Organizational Citizenship Behavior (Individual)</i>
<i>OCBO</i>	-	<i>Organizational Citizenship Behavior (Organization)</i>
<i>IRB</i>	-	<i>Intra-role behavior</i>
<i>JDI</i>	-	<i>Job Descriptive Index</i>
<i>MSQ</i>	-	<i>Minnesota Satisfaction Questionnaire</i>
<i>IOR</i>	-	<i>Index of Organizational Reaction</i>
<i>OCBA</i>	-	Alat Pengukuran <i>OCB</i> oleh Niehoff & Moorman (1993) Dengan Pendekatan Penilaian-Kendiri
<i>OCBB</i>	-	Alat Pengukuran <i>OCB</i> oleh William & Anderson (1991) Dengan Pendekatan Penilaian-Kendiri
<i>OCBC</i>	-	Alat Pengukuran <i>OCB</i> oleh Niehoff & Moorman (1993) Dengan Pendekatan Penilaian-Pihak Lain
<i>OCBD</i>	-	Alat Pengukuran <i>OCB</i> oleh William & Anderson (1991) Dengan Pendekatan Penilaian-Pihak Lain

# **BAB SATU**

## **Pengenalan**

### **1.0 Pendahuluan**

Kajian tentang tingkahlaku pekerja dalam organisasi telah mendapat perhatian para pengkaji sains sosial khususnya psikologi organisasi dan pengurusan sejak lebihkurang lima abad yang lalu. Bidang kajian yang menjadi tumpuan bukan sahaja di Barat tetapi juga di institusi-institusi pengajian tinggi tempatan ialah tentang pengaruh sikap pekerja terhadap prestasi kerja ataupun produktiviti pekerja. Ini adalah selaras dengan pengaruh kuat perkembangan Teori Pengurusan Hubungan Manusia sehingga kini. Dalam membincangkan isu pengaruh sikap dengan tingkahlaku pekerja dalam organisasi, kerapkali gagasan kepuasan kerja digunakan untuk melambangkan sikap yang seterusnya dianggap menpengaruhi tingkahlaku pekerja.

Pembentangan kertaskerja yang bertajuk 'A Reappraisal and Reinterpretation of the Satisfaction-Cause-Performance Hypothesis' pada tahun 1977 (Organ, 1987) telah mencetus minat serta usaha baru untuk melihat semula premis yang selama ini menjadi pegangan pengkaji dan pihak pengurusan bahawa pekerja yang puashati dan gembira akan mencapai prestasi yang lebih baik daripada mereka yang tidak puashati.

The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

## **RUJUKAN**

- Anderson, S.T., & William, L.T., (1996), Interpersonal, Job and Individual Factors Related to Helping Processes at Work, **Journal of Applied Psychology**, **81** (3), 282-296.
- Becker, T. E., & Randall, D. M., (1994), Validation of a Measure of Organizational Citizenship Behavior Against an Objective Behavioral Criterion, **Journal of Educational & Psychological Measurement**, **54**(1), 160-167.
- Blau, P.M., (1967), **Exchange and Power in Social Life**, John New York, Wiley & Sons, INC.
- Bolino, M.C., (1999), Citizenship and impression management : Good soldiers or good actors? **Academy of Management Review**, **24** (1), 82-98.
- Brief, A.P., & Motowidlo, S.J., (1986), Prosocial Organizational Behaviors, **Academy of Management Review**, **11** (4), 710-725.
- Buckley, M. R., Carraher, S. M., & Cote, J. A., (1992), Measurement Issues Concerning The Use of Inventories of Job Satisfaction, **Educational & Psychological Measurement**, **52**, 529-543.
- Chatman, J. A., (1991), Matching People and Organization: Selection and Socialization in Public Accounting Firms, **Administrative Science Quarterly**, **36**, 459-484.
- Dyne, L. V., Graham, J.W., & Dienesch, R.M., (1994), Organizational Citizenship Behavior : Construct Redefinition, Measurement, and Validation. **Academy of Management Journal**, **37** (4), 765-802.
- Form special unit for education sector, says Siva **The Star**, 6 October 1999,
- George, J.M., & Brief, A.P., (1992), Feeling Good-Doing Good: A Conceptual Analysis of the Mood at Work-Organizational Spontaneity Relationship, **Psychological Bulletin**, **112** (2), 310-329.



- Jing-Lih Farh, Podsakoff, P. M., & Organ, D. W., (1990), Accounting for Organizational Citizenship Behavior: Leader Fairness and Task Scope versus Satisfaction, **Journal of Management**, **16** (4), 705-721.
- Jing-Lih, Farh, Earley, P. C., & Shu-Chi Lin., (1997), Impetus for Action: A Cultural Analysis of Justice and Organizational Behavior in Chinese Society, **Administrative Science Quarterly**, **42**, 421-444.
- Katz, D., & Kahn, R.L., (1978), **The Social Psychology of Organizations**, New York., John Wiley & Sons.
- Kidwell, R.E., Mossholder, K.W., & Bennett, N., (1997), Cohesiveness and Organizational Citizenship Behavior: A Multilevel Analysis Using Work Groups and Individuals, **Journal of Management**, **23** (6), 775-793.
- Konovsky, M. A., & Pugh, S. D., (1994), Citizenship Behavior and Social Exchange, **Academy of Management Journal**, **37** (3), 656-669.
- Konovsky, M. A., & Organ, D. W., (1996), Dispositional and Contextual Determinants of Organizational Citizenship Behavior, **Journal of Organizational Behavior**, **17**, 253-266.
- Lester, P. E., (1987), Development and Factor Analysis of the Teacher Job Satisfaction Questionnaire (TJSQ), **Educational & Psychological Measurement**, **47**, 223-233.
- McNeely, B. L., & Meglino, B. M., (1994), The Role of Dispositional and Situational Antecedents in Prosocial Organizational Behavior: An Examination of the Intended Beneficiaries of Prosocial Behavior, **Journal of Applied Psychology**, **79** (6), 836-844.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L., & Niehoff, B. P., (1998), Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior? **Academy of Management Journal**, Mississippi State, **41** (3), 351-357.
- Morrison, E. W., (1994), Role-Definitions and Organizational Citizenship Behavior: The Importance of The Employee's Perspective, **Academy of Management Journal**, **37** (6), 1543-1567.

- Morrison, E.W., (1996), Organizational Citizenship Behavior as a Critical Link Between HRM practices and service Quality, **HRM**, **35** (4), 493-512.
- Mowday, R.T., Porter, L.W., & Steers, R.M., (1982), **Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover**, New York, Academic Press.
- Niehoff, B. P., & Moorman, R. H., (1993), Justice as a Mediator of the Relationship Between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior., **Academy of Management Journal**, **36** (3), 527-556.
- O' Reilly III, C., & Chatman, J., (1986), Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior, **Journal of Applied Psychology**, **71** (3), 492-499.
- Organ, D.W., (1983), **The Applied Psychology of Work Behavior - A Book of Readings**, Plano, Texas, Business Publications, INC.
- Organ, D. W., (1988), **Organizational Citizenship Behavior - The Good Soldier Syndrome**, Massachusetts, Lexington Books, D.C. Heath & Company.
- Organ, D. W., & Konovsky, M., (1989), Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship, **Journal of Applied Psychology**, **74**, (1), 157-165.
- Organ, D.W., & Bateman, T.S., (1991), **Organizational Behavior**, Boston, Irwin, Homewood, IL 60430.
- Organ, D.W., (1994), Personality and Organizational Citizenship Behavior, **Journal of Management**, **20** (2), 465-478.
- Organ, D. W., Lingl, A., (1995), Personality, satisfaction and Organizational Citizenship Behavior, **Journal of Social Psychology**, **135** (3), 339-351.
- Organ, D. W., & Ryan, K., (1995), A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior, **Personnel Psychology**, **48** (4), 775-803.

- Ostroff, C., (1992), The Relationship Between Satisfaction, Attitudes and Performance: An Organizational Level Analysis, **Journal of Applied Psychology**, **77** (6), 963-974.
- Pierson, D., Archambault, F. X., & Iwanicki, E. F., (1985), A Cross Validation of the Porter Needs Satisfaction Questionnaire for Educators, **Educational & Psychological Measurement**, **45**, 683-688.
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & MacKenzie, S. B., (1997), Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of Work Group Performance, **Journal of Applied Psychology**, **82** (2), 262-270.
- Puffer, S.M., (1987), Prosocial Behavior, Noncomplaint Behavior and Work Performance Among Commission Salesperson, **Journal of Applied Psychology**, **72** (4), 615-621.
- Robbins, S. P., (1998), **Organizational Behavior - Concepts, Controversies & Application**, New Jersey, Prentice-Hall International, INC.
- Robinson, S. L., & Morrison, E. W., (1995), Psychological contract and OCB: The effect of unfulfilled obligations on civic virtue behavior, **Journal of Organizational Behavior**, **16**, 289-298.
- Schappe, S. P., (1998), The Influence of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Fairness Perception on Organizational Citizenship Behavior, **Journal of Psychology Interdisciplinary and Applied**, **132** (3), 277-290.
- Schnake, M., (1991), Organizational Citizenship: A Review, Proposed Model, and Research Agenda, **Human Relations**, **44** (7), 735-759.
- Skarlicki, D. P., & Latham, G. P., (1996), Increasing Citizenship Behavior Within a Labor Union: A Test of Organizational Theory, **Journal of Applied Psychology**, **81** (4), 421-435.
- Smith, C.A., Organ, D.W., & Near, J.P., (1983), Organizational Citizenship Behavior: Its nature, antecedents, **Journal of Applied Psychology**, **68**, 653-663.

- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L., (1969), **The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes**. Skokie, IL: Rand McNally.
- Tang, Thomas Li-Ping., & Ibrahim, Abdul Hamid Safwat., (1998), Antecedents of Organizational Citizenship Behavior Revisited: Public Personnel in the United States and Middle East, **Public Personnel Management**, **27** (4), 529-550.
- Teaching now a lost profession, **The Star**, 10 March 1997.
- Thompson. D. P., McNamara, J. F., & Hoyle, J. R., (1997), Job Satisfaction in Educational Organizations: A Synthesis of Research Findings, **Educational Administration Quarterly**, **33**(1), 7-37.
- Uma Sekaran, (1992), **Research Methods For Business: A Skill-Building Approach**, New York , John Wiley & Sons, INC.
- Weiss, D.J., Dawis, R.V., England, G.W., & Lofquist, L. H., (1967), **Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire**. University of Minnesota, Industrial Relations Center.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E., (1991), Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors, **Journal of Management**, **17**, 601-617.
- Yahya, Khulida Kirana, (1998), The Effects of Privatization on Human Resource Practices, Organizational Commitment and Job Satisfaction: A Study of Two Malaysian Organizations. (Unpublished Thesis of University of Strathclyde)