

PENGARUH AMALAN SUMBER MANUSIA
TERHADAP KEPUASAN KERJA. SATU KAJIAN KES
KE ATAS OPERATOR PENGELUARAN DI
SHORUBBER (M) SDN. BHD

NUR HAZWANI BINTI AHMAD

SARJANA PENGURUSAN SUMBER MANUSIA
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
JANUARI 2015

PENGARUH AMALAN SUMBER MANUSIA TERHADAP
KEPUASAN KERJA. SATU KAJIAN KES KE ATAS OPERATOR
PENGELUARAN DI SHORUBBER (M) SDN. BHD

Oleh:
NUR HAZWANI BINTI AHMAD

Tesis ini Diserahkan Kepada
Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business,
Universiti Utara Malaysia
Untuk Memenuhi Keperluan bagi Ijazah Sarjana



Othman Yeop Abdullah
Graduate School of Business

Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PENYELIDIKAN
(Certification of Research Paper)

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certified that)
NUR HAZWANI BINTI AHMAD (813362)

Calon untuk Ijazah Sarjana
(Candidate for the degree of)
MASTER OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

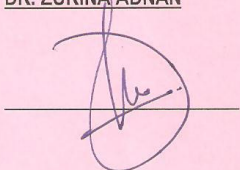
telah mengemukakan kertas penyelidikan yang bertajuk
(has presented his/her research paper of the following title)

**PENGARUH AMALAN SUMBER MANUSIA TERHADAP KEPUASAN KERJA. SATU KAJIAN KES KE
ATAS OPERATOR PENGELUARAN DI SHORUBBER (M) SDN. BHD.**

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas penyelidikan
(as it appears on the title page and front cover of the research paper)

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

Nama Penyelia : **DR. ZURINA ADNAN**
(Name of Supervisor)

Tandatangan : 
(Signature)

Tarikh : **08 JANUARI 2015**
(Date)

KEBENARAN MERUJUK

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi keperluan pengurniaan Ijazah Sarjana daripada Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya dengan ini bersetuju membenarkan pihak perpustakaan Universiti Utara Malaysia mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada tesis ini untuk tujuan akademik perlulah mendapat kebenaran daripada Penyelia Tesis atau Dekan Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business terlebih dahulu. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penyelidik dan Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika rujukan terhadap tesis ini dilakukan. Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan tesis ini sama ada secara sebahagian atau sepenuhnya hendaklah dipohon melalui:

Dekan
Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok
Kedah Darul Aman
Malaysia

ABSTRAK

Kajian ini merangkumi analisis mengenai pengaruh amalan sumber manusia terhadap kepuasan kerja yang telah dijalankan di Shorubber (M) Sdn. Bhd. Kajian ini telah menekankan dan melihat sejauhmana amalan sumber manusia mempengaruhi kepuasan kerja di organisasi tersebut. Amalan sumber manusia yang terlibat adalah, latihan dan pembangunan, ganjaran dan penghargaan, penilaian prestasi, penglibatan pekerja, dan definisi kerja. Kepuasan kerja merupakan pemboleh ubah bersandar manakala amalan sumber manusia yang diwakili oleh latihan dan pembangunan, ganjaran dan penghargaan, penilaian prestasi, penglibatan pekerja dan definisi kerja. Terdapat lima hipotesis telah dibuat untuk merungkai pengaruh amalan sumber manusia terhadap kepuasan kerja dalam kajian ini. Sebanyak 100 soal selidik telah dikutip daripada soal selidik yang telah diedarkan di Shorubber (M) Sdn. Bhd. Kajian ini menggunakan aplikasi analisis SPSS versi 20 yang melibatkan analisis faktor, analisis kebolehpercayaan, analisis korelasi dan analisis regrasi. Hasil daripada analisis yang dijalankan, terdapat hubungan positif yang signifikan di antara pemboleh ubah tidak bersandar iaitu definisi kerja dengan kepuasan kerja. Kesimpulannya, hasil kajian ini diharap dapat menyumbang idea dalam membangunkan amalan pengurusan sumber manusia yang sangat berguna dalam sesebuah organisasi.

Kata Kunci: Amalan Sumber Manusia, Kepuasan Kerja

ABSTRACT

The study includes an analysis of the impact of human resource practices on employee satisfaction conducted in Shorubber (M) Sdn. Bhd. This study has highlighted and see how far human resource practices affect job satisfaction in the organization. Human resource practices are involved, training and development, rewards and recognition, performance appraisals, employee participation, and definitions of work. Job satisfaction is the dependent variable, while the practice of human resource represented by the training and development, rewards and recognition, performance appraisal, employee engagement and job definition. There are five main hypotheses have been made to unravel the influence of human resource practices on job satisfaction in this study. A total of 100 questionnaires were collected from questionnaires that were distributed in Shorubber (M) Sdn. Bhd. This study analyzes using SPSS version 20 applications involving factor analysis, reliability analysis, correlation analysis and regression analysis. The results of the analysis performed, there is a significant positive relationship between a dependent variable, namely the definition of work and job satisfaction. In conclusion, the results of this study are expected to contribute ideas to develop the human resource management practices are very useful in an organization.

Keywords: Human Resources Practices, Job Satisfaction

PENGHARGAAN

Pertama, saya ingin merakamkan pengharaan dan jutaan terima kasih kepada Dr. Zurina binti Adnan selaku penyelia dalam kajian yang telah saya lakukan. Panduan, rujukan dan nasihat yang diberikan kepada saya amatlah berguna untuk saya menyiapkan kajian ini.

Setinggi-tinggi penghargaan juga diberikan kepada kedua ibu bapa saya yang tidak penat untuk memberikan semangat serta dorongan untuk menyiapkan kajian ini. Sokongan, dorongan, semangat dan perhatian yang diberikan oleh kedua ibu bapa saya merupakan pendorong untuk saya menyiapkan kajian ini. Terima kasih yang tidak terhingga diucapkan kepada mereka kerana telah menolong dan membantu memberikan sokongan dalam menyiapkan kajian ini.

Malah, ucapan terima kasih diucapkan kepada rakan seperjuangan yang banyak membantu dalam memberikan dan tunjuk ajar untuk menyiapkan kerja tesis ini.

Terima kasih juga diucapkan terutamanya kepada pihak sumber manusia Shorubber (M) Sdn. Bhd dan kepada responden-responden yang telah meluangkan masa untuk menjawab soal dan memulangkan kembali borang kaji selidik yang telah dijalankan. Akhir sekali kepada sesiapa yang terlibat dalam membantu, untuk menyelesaikan kajian ini. Sekian, terima kasih.

KANDUNGAN

PERAKUAN KERJA TESIS	(i)
KEBENARAN MERUJUK	(ii)
ABSTAK	(iii)
ABSTRACT	(iv)
PENGHARGAAN	(v)

MUKA

SURAT

BAB 1: PENGENALAN

1.1 Pengenalan	1
1.2 Latarbelakang Kajian	2
1.3 Penyataan Masalah	4
1.4 Soalan Kajian	6
1.5 Objektif Kajian	7
1.6 Skop Kajian	8
1.7 Kepentingan Kajian	8
1.8 Definisi	9
1.8.1 Pengurusan Sumber Manusia	9
1.8.2 Latihan dan Pembangunan	9
1.8.3 Ganjaran dan Penghargaan	9
1.8.4 Penilaian Prestasi	10
1.8.5 Penglibatan Pekerja	10
1.8.6 Deskripsi Kerja	10
1.8.7 Kepuasan Kerja	10
1.7 Pengorganisasian Tesis	11

BAB 2: KAJIAN LITERATUR

2.1 Pengenalan	13
2.2 Amalan Pengurusan Sumber Manusia	13
2.2.1 Latihan dan Pembangunan	14
2.2.2 Ganjaran dan Penghargaan	16
2.2.3 Penilaian Prestasi	17
2.2.4 Penglibatan Pekerja	19
2.2.5 Deskripsi kerja	20
2.2.6 Kepuasan Kerja	21
2.3 Hubungan Antara Amalan Pengurusan Sumber Manusia Dengan kepuasan Kerja	23
a) Hubungan Latihan dan Pembangunan dengan Kepuasan Kerja	23
b) Hubungan Ganjaran dan Penghargaan dengan	

Kepuasan Kerja	24
c) Hubungan Penilaian Prestasi dengan Kepuasan Kerja	25
d) Hubungan Penglibatan Pekerja dengan Kepuasan Kerja	26
e) Hubungan Deskripsi dengan Kepuasan Kerja	28
2.4 Teori kepuasan Kerja	30
2.5 Rangka Penyelidikan	32
2.6 Rumusan	34
 BAB 3: METODOLOGI KAJIAN	 36
3.1 Pengenalan	36
3.2 Reka Bentuk Kajian	36
3.3 Pemboleh ubah Kajian	37
3.4 Pengukuran	38
3.4.1 Definisi Operasi dan Pengukuran	38
3.5 Reka bentuk Soal Selidik	42
3.6 Populasi dan Sampel Kajian	44
3.6.1 Populasi	44
3.6.2 Teknik dan Sample	45
3.7 Prosedur Pengumpulan Data	45
3.8 Analisis Data	46
3.9 Rumusan	47
 BAB 4: ANALISIS DAN DAPATAN KAJIAN	 48
4.1 Pendahuluan	48
4.2 Latarbelakang Responden	48
4.3 Analisis Faktor	52
4.4 Analisis Kenormalan	56
4.5 Analisis Kebolehpercayaan	57
4.6 Analisis Deskriptif	57
4.7 Analisis Korelasi	60
4.8 Analisis Regresi	63
4.9 Rumusan	64
 BAB 5: PERBINCANGAN DAN CADANGAN	 66
5.1 Pengenalan	66
5.2 Perbincangan	67
5.3 Limitasi Kajian	70
5.4 Cadangan	71
5.5 Kesimpulan	72
RUJUKAN	74

SENARAI JADUAL

MUKA SURAT

Jadual 1	:	Teori Dua Faktor Hertzberg	30
Jadual 2	:	Rumusan Soalan Kajian	38
Jadual 3	:	Kekerapan Responden Berdasarkan Jantina	49
Jadual 4	:	Kekerapan Responden Berdasarkan Umur	49
Jadual 5	:	Kekerapan Responden Berdasarkan Bangsa	50
Jadual 6	:	Kekerapan Responden Berdasarkan Taraf Pendidikan	51
Jadual 7	:	Kekerapan Responden Berdasarkan Tempoh Perkhidmatan	51
Jadual 8	:	Jumlah Item Bagi Pemboleh Ubah Bersandar Dan Pemboleh Ubah Tidak Bersandar	53
Jadual 9	:	Analisis Faktor Bagi Kepuasan Kerja (Pemboleh Ubah Bersandar)	54
Jadual 10	:	Analisis Faktor Bagi Pemboleh Ubah Tidak Bersandar	55
Jadual 11	:	Analisis Kebolehpercayaan Bagi Setiap Pemboleh Ubah	57
Jadual 12	:	Analisis Deskriptif	59
Jadual 13	:	Analisis Korelasi	61
Jadual 14	:	Analisis Regresi	64

LAMPIRAN

MUKA SURAT

A:	Soal Selidik Dan Surat Irian	77
B:	Output Demografi Responden	84
C:	Output Analisis Faktor Pemboleh Ubah Bersandar (Kepuasan Kerja)	86
D:	Output Analisis Faktor Pemboleh Ubah Tidak Bersandar	88
E:	Output Analisis Kebolehpercayaan Pemboleh Ubah Bersandar (Kepuasan Kerja)	91
F:	Output Analisis Kebolehpercayaan Pemboleh Ubah Tidak Bersandar	92
G:	Output Analisis Deskriptif	94
H:	Output Analisis Korelasi	95
I:	Output Analisis Regresi	96

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pengenalan

Istilah kepuasan kerja sangat sinonim dengan sesebuah organisasi yang mana, pekerja merupakan sumber terpenting dalam menggerakkan produktiviti dan pengeluaran di sesebuah organisasi. Oleh itu, kepuasan kerja dilihat merupakan faktor yang penting dalam sesebuah organisasi. Kajian lepas, telah menunjukkan persekitaran organisasi akan dipengaruhi oleh pekerja. Menggunakan konsep “*pekerja gembira meningkatkan produktiviti*” dalam sesebuah organisasi adalah salah satu contoh kepuasan kerja amat penting bagi mempengaruhi sesebuah organisasi (Saari & Judge, 2004).

Kepuasan kerja merupakan aspek yang penting bagi sesebuah organisasi dan hendaklah berada ditahap tertinggi bagi sesebuah organisasi yang mana, organisasi hendaklah menitikberatkan kepuasan kerja selaras dengan kerja yang telah diberikan. Hal ini kerana, kepuasan kerja memainkan peranan yang sangat penting dalam menilai sifat yang ada dalam diri pekerja (Saari & Judge, 2004). Menurut Saari dan Judge (2004) melalui pemantauan terhadap kepuasan kerja,

The contents of
the thesis is for
internal user
only

RUJUKAN

- Ab. Aziz Yusuf (2006) *Pengurusan Sumber Manusia, Konsep, Isu dan Pelaksanaan*
- Adrian Furnham and Andreas Eracleous (2009). *Journal Personality Motivation and Job Satisfaction. "Personality, Motivation and Job Satisfaction : Hertzberg Meets the Big Five.*
- Alas, R. (2007). The Impact of employee participation on (Estonia) Job Satisfaction during Change Process.
- Ali, A. R and Al Faqih (2011). The Relationship Between Human Resource Management Practices And Job Satisfaction: A Case Of *Telecommunication Firm In Saudi Arabia.*
- Alison Humberstone (2011) *Work Experience and Equality Impact Assessment*
- Ariffin, M. N (2012). *Hrm Practices And Organization Commitment : A Case Study Of Oil And Gas Companies In Malaysia.*
- Ballot, G;Fakhfakh, F & Taymaz, E (2006). Who Benefits From Training And R&D, The Firm The Workers? *British Journal Of Industrial Relations*, 4 Pp. 473-495.
- Becker, B and Gerhart, B ,(1996) The Impact Of Resource Management On Organizational Performance : *Progress And Prospect; Academy Of Management Journal*, (739-815).
- Beauregard T.A and Henry, L.C (2009) Making the Link Between Work-Life Balance Practices and Organization Performance. *Human Resource Management Review*. Vol 19. No. 1 PP9-22
- Bhatti, K. K and Qureshi, T. M (2007). Impact of Employee Participation on Job Satisfaction, Employee Commitment and Employee Productivity.
- Booner. S (2007). *Judgment and Decision Making in Accounting* Pearson, Prentice Hall, Scarborough.
- Boselie, P & Wiele, T. V (2002). Employee Perceptions, of HRM and TQM, and the Effect on Satisfaction and Intention to Leave.
- Boyne, G. A (2003). What is Public Service Improvement? *Public Administration* 51(2), 211-227.
- Bradley, S., Petrescu, A. and Simmons, R. (2004). The Impact of Human Resource Management Practices and Pay Inequality on Workers Job Satisfaction. *Paper Presented at the Western Economic Association 79th Annual Conference Vancouve.*
- Carnavalc, D.G (2003). *Organizational Development in the Public Sector-* Boulder, Co :Westview Press.
- Cho, Y.S (2004). Examining the Impact of Human Resource Management, A *Performance Based Analytic Model. (Doctoral Dissertation University of Nevada Las Vegas, NV). Dissertation Abstracts International*
- Cipriano. Forza and Farizio. Salvador (2000). *Journal Performance Feedback Information: Assessing Some Distinctive Dimension of Performance Feedback Information in HighPerforming Plans.*
- Clark. A and Oswald (1995). "Satisfaction and Comparison Income", *Paper*

Presented at CEPR/ESRC University of Essex Workshop, London.

- Clark A. E., Kristensen, N. & Westergaard Nielson, N. (2009). Job Satisfaction and Co-worker Wages Status or Signal? *Economic Journal* Vol. 199. No. 536 pp 430-447.
- Coakers, S. J., Stead, L. and Ong, C. (2009). *Spss Analysis Without Anguish 16.0 for Window*, John Wiley and Sons, Australia.
- Delaney, J. T. and Huselid, M. A (1996). The Impact of Human Resource Management Practices on Perception of Organization. *Academic of Management Journal*: 39 (A)
- Erbish P. S (2004). Management Style, Organizational Climate and Organization Performance in a Mental Health Agency an Integral Model (*Doctoral Dissertation Western Michigan (U) Kalamadomi*).
- Ferguson K. L (2006). Human Resource Management System and Firm Performance Doktoral Dissertation, U of Louisville, KY.
- Gelade G. A and Ivery M (2003). The Impact Of Human Resource Management And Work Climate On Organizational Performance, *Personal Psychology*. 56(2) Pp. 388-404.
- Green, C and Heywood J. S (2008). Does Performance Pay Increase Job Satisfaction and Enconomica Vol. 75 pp. 710-728.
- Herzberg, F, Mausner, B dan Snyderman, B. (1959). The Motivation
- Huselid, M. (1995). The Impact of Human Resource Management Practices and Turnover; Productivity and Corporate Financial Performance. *Academy of Management Journal*, Vol. 38. No. 3. Pp. 635-670.
- Iqbal, M. Z, Arif, M. I & Abbas, F. (2011). HRM practices in Public and Private Universities of Pakistan: A Conparatice Study. *Internaltional Education Studies*. Vol. 4, No.4.
- Kaiser, L. C (2007). Gander-Job Satisfaction Different across Europe: an Indicator of Labour Market Modernisation, “*International Journal of Man Power*”, vol. 28. No. 1 pp. 75-94.
- Krejcie & Morgan (1970). “Determining Sample Size for Reseach Activities”. (*Educational and Pyscologycal Measurement*, #30. Pp. 607-610.
- Lim, L. J. W & Ling, F. Y. Y (2012). Human Resource Practices of Contractors that Lead to Job Satisfaction of Professional Staff.
- Maimunah, A (2003). Panduan Pengurusan Sumber Manusia.
- Manning, M. L & Munno, D (2004). *The Business Survey Researcher’s SPSS Cookbook*.
- Mason, L. J. (2001). Retaining Key Personal Plus. Top 10 Retention tips. Stress Education Centre.
- New Straits Times (2013). “Worker unhappy with changes in wages”
- Ott, M. & Dijk, H. V (2005). Effect of HRM on Client Satisfaction in Nursering and Care for Elderly.
- Platonova, E. A (2005). The Relationship Among Human Resource Management, Organization Culture and Organization Performance. “*Doctorical Dissertation, University Alabama, Bhirmingham*. Vol 67(01).
- Robbins, S. P (2003). *Business Research Method* (9th Ed.). New Jersey: Prentice

- Hall.
- Robbins, S. P (2005). *Business Research Method* (11th Ed.). New Jersey: Prentice Hall
- Robbins, S. P (1998). *Organizational Behavior*. Upper Saddle River, New Jersey: Practice Hall, Inc.
- Saari, L. M. & Judge, T. A (2004). *Employee Atitude And Job Satisfaction*.
- Savery, L. K (1996). *The Congruence Between The Importance Of Job Satisfaction And The Perceived Level Of Archievemen*.
- Sekaran, U. (2003). *Research Method For Business: A Skill-Building Approach*, (4th Ed.) New York: John Wiley & Sons. Inc.
- Sharif, M. Y (2001). *Asas-Asas Pengurusan Sumber Manusia (Pendekatan Proses)*.
- Sutherland, J. (2012). *Journal Employment Status and Job Satisfaction*
- University Og Essex (2011). *Recruitment and Selection: Handbook And Guidance For Recruitment*
- Widayat, SE. MM (2014). *Analisis Faktor: Bahan Pelatihan Statistika*.
- Yaseen, A. (2013). *Effect of Compensation Factors On Employess Satisfaction: A Study Of Doctor's Dissertation In Punjab- International Journal Of Human Resource Studies*.
- Yob, A. R (2009). *Hubungan Antara Sistem Penilaian Prestasi Dengan Stress, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Guru-Guru Sekolah Menengah Negeri Perlis*.
- Zikmund, W. G (2003). *Business Research Method*, (7th Ed.) Forth Worth. USA: Dryden Press.