

**KAJIAN PENILAIAN FAKTOR YANG MENYUMBANG KEPADA
KEPUASAN BEKERJA DALAM KALANGAN STAF JABATAN
PERBENDAHARAAN NEGERI KEDAH DARUL AMAN**

SHARIFAH NORIZA BT SYED MOHAMAD

MASTER OF SCIENCE (MANAGEMENT)

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

2013

**KAJIAN PENILAIAN FAKTOR YANG MENYUMBANG KEPADA
KEPUASAN BEKERJA DALAM KALANGAN STAF JABATAN
PERBENDAHARAAN NEGERI KEDAH DARUL AMAN**

oleh

SHARIFAH NORIZA BT. SYED MOHAMAD

**A thesis submitted to Othman Yeop Abdullah Graduate School in partial
fulfillment of the requirements for the degree
Master of Science Management,
Universiti Utara Malaysia**

PERMISSION TO USE

In presenting this project paper in partial fulfillment of the requirements for a postgraduate degree from Universiti Utara Malaysia, I agree that the University Library make it freely available for inspection. I further agree that permission for copying of this project paper in any manner, in whole or in part, for scholarly purpose may be granted by my supervisor(s) or, in their absence by the Dean of Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business. It is understood that any copying or publication or use of this project paper or parts thereof for financial gain shall not be given to me and to University Utara Malaysia for any scholarly use which may be made of any material from my project paper. Request for permission to copy or make other use of materials in this project paper, in whole or in part should be addressed to:

Dean of Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business

Universiti Utara Malaysia

06010 UUM Sintok

Kedah Darul Aman

DISCLAIMER

The author is responsible for the accuracy of all opinion, technical comment, factual report, data figures, illustrations and photographs in this dissertation. The author bears full responsibility for the checking whether material submitted is subject to copyright or ownership right. University Utara Malaysia (UUM) does not accept any liability for the accuracy of such comment, report and other technical and factual information and the copyright or ownership rights claims.

The author declares that this dissertation is original and his own except those literatures, quotations, explanations and summarization which are duly identified and recognized. The author hereby granted the copyright of this dissertation to College of Business, Universiti Utara Malaysia (UUM) for publishing if necessary.

ABSTRAK

Tujuan kajian ini adalah untuk mengenalpasti faktor yang menyumbang kepada kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman. Skop kajian melibatkan empat (4) faktor iaitu faktor bayaran, faktor kepimpinan dan pentadbiran, faktor ganjaran kontinjen dan faktor sokongan rakan sekerja. Kajian ini melibatkan 60 orang staf dari Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah. Instrumen kajian yang digunakan ialah satu set soal selidik yang terbahagi kepada enam (6) bahagian iaitu bahagian A untuk melihat latar belakang responden dan bahagian B, C, D, E, F dan G pula untuk melihat maklum balas responden terhadap aspek pernyataan kajian. Data-data mentah dianalisis dengan menggunakan perisian SPSS. Data dianalisis dalam bentuk kekerapan, peratusan, min, sisihan piawaian, faktor analisis dan faktor korelasi. Hasil kajian menunjukkan bahawa keempat-empat faktor iaitu bayaran, kepimpinan dan pentadbiran, ganjaran kotinjen dan sokongan rakan sekerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan bekerja.

ABSTRACT

The purpose of this study was to identify the factors that influence job satisfaction among staff of the Treasury Department of Kedah. The scope of the study involves four (4) factors, factor payments, and administrative leadership factors, contingent reward factor and factor support colleagues. The study involved 60 staff from the Treasury Department of Kedah. The instrument used was a questionnaire that is divided into six (6) of section A to see the background of the respondents and the B, C, D, E, F and G are to see the feedback survey respondents on the statement. The data were analyzed using SPSS perisian. Data were analyzed in terms of frequency, percentage, mean, standard setting deviation, factor analysis and correlation factors. The results showed that all four factors, payment, and administrative leadership, reward and support colleagues kotinjen significantly correlated with job satisfaction.

PENGHARGAAN

"Syukur Alhamdulillah" berkat kekuatan yang telah diberikan Allah SWT kepada penyelidik semasa menjalankan penyelidikan ini. Penyelidik mengucapkan ribuan terima kasih yang tidak terhingga kepada Dr. Azizi bin Abu Bakar, yang telah bersetuju untuk menjadi penyelia dan penasihat penyelidik. Pengetahuan dan bimbingan beliau telah banyak membantu penyelidik pada setiap langkah proses menyediakan dan mengemukakan kertas penyelidikan.

Penyelidik juga ingin merakamkan penghargaan ikhlas dan kesyukuran kepada suami penyelidik Encik Fazil bin Johari, ibu penyelidik Puan Sharifah Zamrud binti Syed Zain dan juga anakanda-anakanda terpenyelidik yang telah memberikan sokongan dan galakan sepanjang proses menyiapkan kertas penyelidikan ini.

Dengan ikhlas penyelidik mengucapkan terima kasih kepada rakan-rakan dan semua pihak yang telah memberi sokongan, tunjuk ajar dan nasihat kepada penyelidik sama ada secara langsung atau tidak langsung sepanjang proses penyediaan kertas kerja ini sehingga selesai.

ISI KANDUNGAN

BAB PERTAMA: PENDAHULUAN

1.0	Pendahuluan	1
1.1	Kepuasan Kerja Individu	2
1.2	Kepuasan Kerja Dalam Organisasi	3
1.3	Pernyataan Masalah	4
1.4	Persoalan Penyelidikan	7
1.5	Objektif Penyelidikan	8
	1.5.1 Objektif Umum	8
	1.5.2 Objektif Khusus	8
1.6	Skop Penyelidikan	9
1.7	Kepentingan Penyelidikan	10
	1.7.1 Sumbangan Teori	10
	1.7.2 Sumbangan Praktikal	11
1.8	Batasan Penyelidikan	12
1.9	Definisi Istilah	13
	1.9.1 Sikap Terhadap Ganjaran Kewangan	13
	1.9.2 Iklim Organisasi	14
	1.9.2.1 Organisasi Kerja	14
	1.9.2.2 Aliran Organisasi	14
	1.9.2.3 Kebajikan Pekerja	14
	1.9.2.4 Amalan Membuat Keputusan	14
	1.9.2.5 Pengaruh dan Kawalan	14
	1.9.2.6 Ketiadaan Birokrasi	14
	1.9.2.7 Koordinasi	14
	1.9.3 Kepimpinan Pentadbiran	15
	1.9.3.1 Kerja Berpasukan Pentadbir	15
	1.9.3.2 Tumpuan Matlamat Pentadbir	15
	1.9.3.3 Bimbingan Pentadbir	15
	1.9.4 Sokongan Rakan Sekerja	15
	1.9.4.1 Perhatian Rakan Sekerja	15
	1.9.4.2 Kerja Berpasukan Rakan Sekerja	16
	1.9.4.3 Tumpuan Matlamat Rakan Sekerja	16
	1.9.5 Kepuasan Bekerja	16
	1.9.6 Ganjaran Kontinjen	17
1.10	Rumusan	18

BAB KEDUA: ULASAN LITERATUR

2.0	Pendahuluan	20
2.1	Sikap Terhadap Ganjaran Kewangan	22
2.2	Kepimpinan dan Pentadbiran	23
2.3	Ganjaran Kontinjen	25
2.4	Sokongan Rakan Sekerja	26
2.5	Kerangka Penyelidikan	27
2.6	Hipotesis Kajian	28
2.7	Rumusan	28

BAB KETIGA: METODOLOGI PENYELIDIKAN

3.0	Pendahuluan	30
3.1	Rekabentuk Penyelidikan	30
3.2	Kaedah Pengumpulan Data	31
3.3	Pengumpulan Data Melalui Borang Soal Selidik	33
3.4	Populasi Dan Sampel	35
3.5	Analisis Penyelidikan	36
3.6	Rumusan	38

BAB KEEMPAT: DAPATAN PENYELIDIKAN

4.0	Pendahuluan	39
4.1	Tinjauan Data Yang Dikumpulkan	39
4.1.1	Kadar Maklumbalas	40
4.2	Latarbelakang Responden	42
4.2.1	Jantina Responden	43
4.2.2	Jangka Umur Responden	43
4.2.3	Responden Mengikut Bangsa	44
4.2.4	Status Perkahwinan	45
4.2.5	Jawatan Responden	45
4.2.6	Kelulusan Akademik	46
4.2.7	Tempoh Berkhidmat Jawatan Sekarang	47
4.3	Analisa Kebolehpercayaan	48
4.4	Kesahihan Ujian	49
4.5	Analisis Deskriptif	49
4.6	Analisis Faktor	51
4.6.1	KMO & Bartlett's Test	52
4.6.2	Bebanan Faktor	53
		53
		55

4.7	Analisis Korelasi	
4.7.1	Hipotesis 1: Terdapat hubungan antara bayaran dengan kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman	55
4.7.2	Hipotesis 2: Terdapat hubungan antara kepimpinan dan pentadbiran dengan kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman	56
4.7.3	Hipotesis 3: Terdapat hubungan antara ganjaran kontinjen dengan kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman	56
4.7.4	Hipotesis 4: Terdapat hubungan antara sokongan rakan sekerja dengan kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman	56
4.8	Rumusan	

BAB KELIMA: PERBINCANGAN DAN RUMUSAN

5.0	Pendahuluan	58
5.1	Rumusan Penyelidikan	58
5.2	Rumusan Hasil Penyelidikan	61
5.2.1	Mengenalpasti samada terdapat hubungan antara bayaran dan kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman	61
5.2.2	Mengenalpasti samada terdapat hubungan antara kepimpinan dan pentadbiran dalam kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman	61
5.2.3	Mengenalpasti samada terdapat hubungan antara ganjaran kontinjen dan kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman	63
5.2.4	Mengenalpasti samada terdapat hubungan antara sokongan rakan sekerja dan kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman	64
5.3	Cadangan	65
5.4	Cadangan Penyelidikan Lanjutan	69
5.5	Rumusan	72

APPENDIX I

1.	Borang Soal Selidik		80
2.	Bahagian A	- Demografi	83
3.	Bahagian B	- Sikap Terhadap Bayaran	84
4.	Bahagian C	- Kepimpinan dan Pentadbiran	85
5.	Bahagian D	- Ganjaran Kontinjen	86
6.	Bahagian E	- Sokongan Rakan Sekerja	87
7.	Bahagian F	- Kepuasan Bekerja	88

APPENDIX II

SPSS RESULT

1.	Realibility A	91
2.	Realibility B	92
3.	Realibility C	93
4.	Realibility D	94
5.	Realibility E	94
6.	Analisis Korelasi	95

BAB PERTAMA

PENDAHULUAN

1.0 Pendahuluan

Pada masa kini terdapat banyak revolusi yang telah berlaku di tempat kerja, seperti tahap penguasaan ilmu telah mengambil alih infrastruktur dalam sesebuah organisasi, daya kepimpinan dan daya pengurusan individu telah mengambil alih dalam aktiviti penyeliaan. Rangkaian telah mengambil alih hierarki. Oleh itu, konsep kepimpinan dalam segenap aspek menjadi tajuk perbincangan hangat oleh para sarjana dan para pengamal pada masa kini. (Harris, 2005; Leithwood, Day, Sammons & Hopkins 2006).

Apabila sesebuah organisasi mengambil keputusan untuk merekrut pekerja, perkara utama yang diberi penekanan dalam kriteria pemilihan adalah kebijaksanaan dalam mengurus emosi atau *Emotional Quotient* (EQ) dan bukan sahaja kemahiran semata-mata. Tambahan pula, kebanyakan orang bekerja bukan sahaja untuk memenuhi keperluan mereka, tetapi untuk mencapai kepuasan kerja, harga diri, serta aktualisasi diri. Oleh itu, kombinasi semua aspek akan memberi manfaat bukan sahaja kepada organisasi tetapi juga kepada pekerja.

Pencapaian dalam memenuhi kehendak organisasi dan kepuasan kerja adalah konsep utama dalam psikologi organisasi (Qudge & Church, 2000). Perkara ini disokong oleh

Cranny, Smith dan Stone, (1992), iaitu semua pihak dalam sesebuah organisasi termasuk pekerja bawahan begitu prihatin untuk meningkatkan kepuasan bekerja.

Kepuasan pekerja memberi kesan kepada kemajuan sesebuah organisasi secara langsung (Ishak Mad Shah, 2002). Perkara ini juga disokong oleh Perdana Menteri Malaysia, Abdullah Ahmad Badawi (2006), berpendapatan lumayan bukanlah faktor mutlak yang boleh menjamin kepuasan bekerja dalam apa-apa profesion yang mereka ceburi. Nilai intrinsik seperti minat terhadap kerja, dan sifat kerja itu sendiri memberi pengaruh yang lebih besar kepada kepuasan kerja.

1.1 Kepuasan Kerja Individu

Terdapat pelbagai jenis kepuasan yang wujud dalam diri seseorang insan itu. Salah satunya ialah kepuasan bekerja. Tidak kira apa jua kerja yang dilakukan oleh seseorang itu, dia seboleh mungkin akan cuba mencapai kepuasan dalam kerjayanya. Namun begitu, hanya sebilangan sahaja yang menikmati kepuasan dalam bekerja dalam erti kata yang sebenar. Ini kerana terdapat banyak faktor yang menjadi halangan seseorang itu mencapai kepuasan. Antara faktornya adalah bebanan tugas yang tidak setimpal dengan kadar bayaran, bayaran yang tidak dapat memenuhi keperluan individu memberi nilai negatif kepada sikap individu kepada ganjaran kewangan, faktor pengurusan yang tidak memberi penghargaan dan mengangkat harga diri individu, serta keutamaan kepada kebajikan pekerja, faktor dalaman diri manusia itu sendiri dan sebagainya.

Sumbangan setiap individu di dalam organisasi memberi nilai corak kepada pembangunan dan kemajuan organisasi. Organisasi yang mundur dan tidak mempunyai daya saing, akan memberi gambaran secara tidak langsung kepada keseluruhan organisasi. Pekerja yang berkualiti yang akan memberi sumbangan kepada sesebuah organisasi mempunyai hubungkait secara keseluruhan kepada kepuasan bekerja.

1.2 Kepuasan Kerja Dalam Organisasi

Kepuasan kerja dalam sesebuah organisasi menjadi aspek penyelidikan yang semakin penting dan amat panas diperkatakan masyarakat. Ini kerana ia amat relevan dalam bidang pengurusan psikologi dan modal insan pada hari ini (Rosli, 1998). Penyelidikan yang bersangkutan dengan kepuasan bekerja dalam sesebuah organisasi telah dipelopori oleh Hawthorne yang dijalankan oleh Elton Mayo di Amerika Syarikat pada era 1920-an. Bermula dari penyelidikan ini tercetus beberapa sarjana dalam bidang ini yang menjalankan penyelidikan yang lebih terperinci dan menyeluruh dari pelbagai aspek kerjaya telah dihasilkan bukan sahaja di Amerika Syarikat dan Eropah malah seluruh dunia termasuk Malaysia.

Kepuasan bekerja adalah salah satu cabang ilmu dari bidang psikologi. Bidang psikologi dipelopori oleh Maslow pada tahun 1970 dan beberapa penyelidik lain telah membuat perkembangan ilmu melalui penyelidikan faktor-faktor tertentu dengan aspek psikologi. Antara faktor tersebut adalah perkembangan motivasi yang dikatakan sebagai pemangkin terhadap pencapaian kepuasan kerja individu. Faktor motivasi ini bertindak dengan

keinginan individu untuk meningkatkan pencapaian diri (self achievement), ingin diberikan pengiktirafan, penghargaan atas tanggungjawab dan sumbangan yang dibuat dalam organisasi tempat berkhidmat, serta ingin membina status diri. Walau bagaimanapun tidak dinafikan keinginan individu adalah berbeza dengan individu yang lain. Keinginan juga turut berubah dari semasa ke semasa dan peredaran zaman.

Terdapat beberapa faktor yang menyumbang kepada tahap kepuasan bekerja dalam sesebuah organisasi seperti gaji atau imbuhan, faedah, peluang kenaikan pangkat, suasana bekerja yang positif, sikap kepimpinan dan pentadbiran, hubungan sosial dan pekerja itu sendiri seperti mengetahui spesifikasi bidang tugasnya, pekerja mempunyai minat dan menginginkan pekerjaan yang mencabar (Ishak Mad Shah, 2002). Dalam membicarakan tentang kepuasan bekerja dalam organisasi terdapat beberapa isu berbangkit yang sedia ada berhubung kait dengan kepuasan bekerja di Jabatan Perbendaharaan. Isu-isu tersebut merangkumi isu bayaran, isu kepimpinan dan pentadbiran, isu ganjaran kotinjen dan isu sokongan rakan sekerja.

1.3 Pernyataan Masalah

Di Malaysia, isu kepuasan bekerja sering menjadi isu yang hangat dan sensitif serta menarik dalam kalangan pekerja. Boleh dikatakan kebanyakan isu dikaitkan dengan tahap gaji, peluang kenaikan pangkat yang terhad dan layanan majikan yang kurang adil dalam kalangan pekerja.

Sejajar dengan tuntutan anjakan paradigma perkhidmatan awam yang disarankan oleh Perdana Menteri Malaysia, Datuk Seri Najib Tun Razak, perkhidmatan awam perlu melaksanakan tugas dengan berpaksikan prinsip CTI iaitu Cepat, Tepat dan Intergriti. Menurut beliau, CTI perlu berpaksikan kepada PCI iaitu, Produktiviti, Kreativiti, dan Inovasi (Berita Harian, 2012).

Golongan Perkhidmatan Awam sebenarnya tersepit antara dua akronim yang menggambarkan keadaan tersebut, iaitu melaksanakan akronim tersebut dengan suasana dan amalan organisasi yang negatif. Isu majikan yang tidak menjalankan tugas untuk menjaga kebajikan staf di bawah seliaannya sedikit sebanyak menurunkan motivasi staf tersebut untuk melaksanakan tugas. Seterusnya perkara ini akan memberi kesan negatif kepada produktiviti sesebuah organisasi.

Walau bagaimanapun, pelbagai isu telah diketengahkan mengenai staf sektor awam, seperti isu penipuan sijil cuti sakit (Berita Harian, 2010). Perbuatan yang tidak sihat sebegini tidak sepatutnya terjadi dalam usaha menyahut seruan kerajaan untuk memacu negara ke arah negara maju. Selain itu, perkara ini memberi imej negatif kepada rakyat marhean mengenai sektor penjawat awam yang dikatakan tiang seri kepada kerajaan.

Selain itu pada tahun 2011, sebanyak 15,400 penjawat awam mencatatkan prestasi rendah iaitu markah penilaian 69 peratus ke bawah. Ia melibatkan 1.1 peratus daripada 1.4 juta kakitangan awam seluruh negara. Jumlah yang agak tinggi itu adalah sesuatu yang

membimbangkan dan punca yang berkaitan dengan masalah itu perlu dikaji kerana ia merupakan suatu kerugian kepada negara dari segi sumber tenaga kerja.

Kejayaan sesebuah organisasi atau firma bukan bergantung pada bilangan pekerja tetapi banyak bergantung kepada staf yang berkualiti. Kepuasan pelanggan atau jika dalam konteks ini masyarakat yang menggunakan khidmat organisasi ada kaitan dengan kepuasan pekerja. Sebelum dapat memberi kepuasan pelanggan, sesebuah organisasi itu perlu memastikan kepuasan pekerjanya terlebih dahulu tercapai agar pekerja tersebut dapat memberi perkhidmatan yang berkualiti untuk kepuasan pelanggan.

Oleh itu, penyelidikan ini akan mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan bekerja di kalangan staf di Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah. Penyelidikan ini akan dijalankan untuk mengenalpasti elemen-elemen yang menyumbang kepada kepuasan kerja di kalangan staf di Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah berdasarkan kepada beberapa faktor iaitu untuk mengenalpasti hubungan bayaran dan kepuasan kerja, mengenalpasti hubungan kepimpinan pentadbiran kepada kepuasan kerja, mengenalpasti hubungan ganjaran kontinjen dengan kepuasan bekerja, dan mengenalpasti hubungan sokongan rakan sekerja kepada kepuasan bekerja.

Penyelidikan ini diharapkan dapat mengenalpasti dengan lebih jelas lagi aspek-aspek yang mendorong kepada ketidakpuasan bekerja di kalangan staf di Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah. Aspek-aspek yang dikenalpasti menyumbang kepada

ketidakpuasan kerja perlu diselidiki semula supaya dapat membantu dalam pembentukan polisi yang lebih berkesan.

1.4 Persoalan Penyelidikan

Penyelidikan ini dilaksanakan adalah untuk mencapai objektif penyelidikan. Persoalan utama kajian yang akan dijawab adalah:

- 1) Apakah tahap kepuasan bekerja di kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.
- 2) Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan bekerja di kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.

Namun, aspek khusus yang ingin dipersoalkan dalam kajian ini adalah:

- 1) Adakah terhadap hubungan antara bayaran dengan tahap kepuasan bekerja di kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.
- 2) Adakah terhadap hubungan antara kepimpinan dan pentadbiran dengan tahap kepuasan bekerja di kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.

- 3) Adakah terdapat hubungan antara ganjaran kontinjen dengan tahap kepuasan bekerja di kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.
- 4) Adakah terdapat hubungan antara sokongan rakan sekerja dengan tahap kepuasan bekerja di kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.

1.5 Objektif Penyelidikan

Objektif penyelidikan ini terdiri daripada objektif umum dan objektif khusus.

1.5.1 Objektif Umum

- 1) Mengenalpasti tahap kepuasan bekerja di kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.
- 2) Mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan bekerja di kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.

1.5.2 Objektif Khusus

Secara khususnya, penyelidikan ini bertujuan untuk mencapai objektif khusus seperti berikut:

- 1) Mengkaji sama ada terdapat hubungan antara bayaran dengan kepuasan bekerja di kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.
- 2) Mengkaji sama ada terdapat hubungan antara kepimpinan dan pentadbiran dengan kepuasan bekerja di kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.
- 3) Mengkaji sama ada terdapat hubungan antara ganjaran kontijen dengan kepuasan bekerja di kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.
- 4) Mengkaji sama ada terdapat hubungan antara sokongan rakan sekerja dengan kepuasan bekerja di kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.

1.6 Skop Penyelidikan

Penyelidikan ini hanya memfokuskan kepada staf Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman. Penyelidikan kepuasan bekerja akan dilaksanakan kepada staf yang bekerja di Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah. Pemilihan ini dibuat memandangkan kekurangan penyelidikan mengenai kepuasan bekerja dibuat di kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah.

1.7 Kepentingan Penyelidikan

Penemuan penyelidikan ini diharap dapat memberi sumbangan dari segi teori dan praktikal.

1.7.1 Sumbangan Teori

Peranan dalam penyelidikan ini adalah untuk membantu organisasi untuk mewujudkan kepuasan bekerja dalam kalangan staf. Untuk itu, penyelidikan ini adalah berdasarkan pengesahan menyediakan kepuasan bekerja adalah baik bagi organisasi dan menangani persoalan apakah faktor-faktor yang boleh menjejaskan kepuasan bekerja. Dapatan penyelidikan ini berharap untuk memberi pandangan baru kepada penyelidik tentang mewujudkan kepuasan bekerja. Penemuan ini juga akan memberikan mereka pengetahuan tentang bagaimana untuk menggunakan faktor-faktor yang menyumbang kepada kepuasan bekerja.

Lebih penting lagi, hasil penyelidikan ini perlu memberi manfaat kepada penyelidik dengan menyediakan mereka lebih perspektif dan idea sifat pemboleh ubah fokus dalam penyelidikan ini. Ia juga diharapkan bahawa dapatan akan membina teori berdasarkan hasil penyelidik dan menjana rangka kerja baru mengenai mewujudkan kepuasan bekerja melalui faktor-faktor yang menyumbang kepada kepuasan bekerja.

1.7.2 Sumbangan Praktikal

Dapatan penyelidikan ini juga akan memberi manfaat kepada organisasi kerana data yang dihasilkan akan membolehkan mereka untuk memahami bagaimana staf mencapai kepuasan bekerja berdasarkan faktor-faktor tertentu. Selain daripada itu, pentadbir dan pengurusan jabatan akan menerima input dan cadangan yang boleh meningkatkan kecekapan dan keberkesanan staf jabatan.

Hasil penyelidikan juga dijangka mampu menjadi panduan kepada pihak berkepentingan yang lain terutamanya pihak kerajaan dan pengurusan syarikat untuk memberikan tindakbalas dan tindakan yang sesuai bagi memantapkan dan memperkasakan kepuasan bekerja staf di Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman dan seterusnya dapat meningkatkan produktiviti kerja dan menjadi agen dan penggerak ekonomi syarikat yang berkesan dalam jangka panjang.

Pihak-pihak berkepentingan yang lain seperti pelajar, ahli akademik, penyelidik dan industri akan mendapat manfaat hasil dari penyelidikan ini dalam pelbagai konteks. Pelajar, ahli akademik dan penyelidik akan disajikan dengan ilmu dan dapatan baru berdasarkan teori dan penyelidikan empirikal dan seterusnya membuka ruang untuk ulasan atau perdebatan ilmiah dan juga penyelidikan susulan yang akan memantapkan proses pembelajaran individu dan organisasi. Industri pula berpeluang untuk memahami dengan lebih jelas faktor-faktor yang menggalak atau menyekat kepuasan bekerja staf sesebuah organisasi.

1.8 Batasan Penyelidikan

Penyelidikan ini mempunyai beberapa batasan seperti berikut:

- 1) Penyelidikan terhadap kepuasan bekerja yang dijalankan ini terbatas disebabkan oleh kawasan penyelidikan hanya meliputi satu jabatan sahaja. Populasi penyelidikan ini hanya terdiri daripada staf yang berkhidmat di Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.
- 2) Batasan lain ialah penyelidikan ini merupakan satu usaha yang kecil dan dilaksanakan secara yang mudah.
- 3) Penyelidikan ini menggunakan soalselidik, maka adalah mustahil bagi penyelidik untuk menjamin bahawa responden menjawab dengan jujur semua item dalam soalselidik ini.
- 4) Batasan penyelidikan turut melibatkan kekangan masa kerana ia dilaksanakan dalam tempoh masa hanya tiga bulan.
- 5) Batasan penyelidikan yang lain melibatkan sampel penyelidikan. Jumlah sampel penyelidikan adalah tidak ideal yang mengakibatkan ketepatan analisis sedikit terjejas. Ini secara tidak langsung mempengaruhi penyelidikan yang dijalankan.

- 6) Dari segi pembolehubah, penyelidikan ini hanya memilih pembolehubah bayaran, kepimpinan dan pentadbiran, ganjaran kontinjen dan sokongan rakan sekerja. Dalam realiti, terdapat banyak lagi faktor lain yang turut mempengaruhi kepuasan bekerja.
- 7) Di samping itu, masalah lain yang terpaksa dihadapi ialah kos pembiayaan penyelidikan yang terhad.

1.9 Definisi Istilah

Dalam penyelidikan ini definisi bagi terma-terma yang digunakan dalam penyelidikan adalah seperti berikut:

1.9.1 Sikap Terhadap Ganjaran Kewangan

Dalam konteks pengurusan sumber manusia, ganjaran kewangan merujuk kepada gaji dan bonus (Milkovich dan Newman, 2007). Sikap terhadap ganjaran kewangan pula merujuk kepada penilaian individu sama ada positif atau negatif (Furnham dan Okamura, 1999).

1.9.2 Iklim Organisasi

Tagiuri & Litwin (1968) menyatakan iklim organisasi adalah sesebuah suasana persekitaran dalaman sesebuah organisasi yang dialami oleh pekerja yang mempengaruhi perlakuan serta boleh dijelaskan dalam bentuk nilai organisasi tersebut. Faktor-faktor iklim organisasi adalah seperti berikut :

1.9.2.1 Organisasi kerja: Sejauh mana kaedah kerja organisasi menghubungkan kerja-kerja individu kepada objektif organisasi.

1.9.2.2 Aliran organisasi: Aliran dan rangkaian maklumat dalam hierarki organisasi merentasi organisasi.

1.9.2.3 Kebajikan pekerja: Minat yang ditunjukkan oleh organisasi terhadap kebajikan dan perkembangan pekerjanya.

1.9.2.4 Amalan membuat keputusan: Sejauh mana organisasi membuat keputusan pada peringkat yang sesuai, mengambil kira pandangan pekerja-pekerja yang terlibat dan berdasarkan maklumat yang luas.

1.9.2.5 Pengaruh dan kawalan: Pengaruh kerja di peringkat bawah terhadap organisasi.

1.9.2.6 Ketiadaan birokrasi: Tiadanya halangan-halangan pentadbiran tertentu dalam fungsi kerja dalaman organisasi.

1.9.2.7 Koordinasi: Kerjasama, koordinasi dan penyelesaian masalah dalam kalangan unit dalaman organisasi.

1.9.3 Kepimpinan dan Pentadbiran

Menurut Micheals dan Spector (1982), sokongan pihak pentadbir adalah sebagai satu pertimbangan yang diberikan kepada perasaan, masalah dan input daripada pekerja sebelum sesuatu keputusan dibuat. Kepimpinan pentadbiran adalah seperti berikut:

1.9.3.1 Kerja berpasukan pentadbir: Penekanan pentadbir ada matlamat kerja berkumpulan, pertukaran idea dan kerja berpasukan.

1.9.3.2 Tumpuan matlamat pentadbir: Pentadbir menentukan piawai tinggi dan menggalakkan usaha kerja yang baik.

1.9.3.3 Bimbingan pentadbir: Bantuan pentadbir dalam meningkatkan prestasi, membuat perancangan dan menyelesaikan masalah.

1.9.4 Sokongan Rakan Sekerja

Menurut Iverson & Roy (1994), kepimpinan rakan sekerja adalah tahap di mana ahli-ahli di dalam organisasi saling tertarik untuk bekerjasama dalam satu pasukan dan saling bantu-membantu dalam organisasi berkenaan.

1.9.4.1 Perhatian rakan sekerja: Rakan sekerja yang memberi perhatian, mudah didampingi dan sedia mendengar.

1.9.4.2 Kerja berpasukan rakan sekerja: Penekanan rakan sekerja pada matlamat kerja berkumpul, pertukaran idea dan kerja berpasukan.

1.9.4.3 Tumpuan matlamat rakan sekerja: Rakan sekerja menentukan piawaian yang tinggi dan menggalakkan usaha kerja yang baik.

1.9.4.4 Bimbingan rakan sekerja: Bantuan rakan sekerja dalam meningkatkan prestasi, membuat perancangan dan menyelesaikan masalah.

1.9.5 Kepuasan Bekerja

Menurut Dessler (1985), kepuasan bekerja mempunyai perkaitan dengan perasaan gembira seorang pekerja terhadap tugasannya. Perasaan gembira itu mempunyai perkaitan dengan kejayaan mencapai tahap kesihatan, jaminan keselamatan, perhubungan dan peningkatan diri dalam pekerjaannya. Aspek penting sekali ialah kepuasan pekerja semasa berada di tempat kerja. Hanya pekerja marginal bersetuju untuk menerima gaji pampasan hanya cukup untuk memujuk dia / dia menerima keadaan kerja, ada yang tidak keberatan dibayar lebih daripada yang perlu untuk mereka bekerja dalam pekerjaan yang berisiko tinggi dalam keadaan kerja yang tidak baik dan sempurna (Brockerman & Ilmakunnas, 2006).

Menurut Robbins (1996), komitmen organisasi adalah merupakan salah satu indikator yang baik terhadap kepuasan kerja secara menyeluruh baik intrinsik

maupun ekstrinsik, yaitu dalam bentuk pemihakan individual terhadap pekerjaan dan organisasi. Individual yang mendapatkan kepuasan kerja (intrinsik & ekstrinsik) dalam organisasi cenderung memiliki peningkatan komitmen jenis afektif, kepuasan tersebut berasal dari dalam dirinya, dan juga berada dalam pekerjaan yang baik.

Sependapat dengan Robbins, Clive dan Richard dalam Chang dan Lee (2006) menunjukkan bahawa komitmen organisasi merupakan hasil dari kepuasan kerja dan memiliki pengaruh yang positif. Luthans (1995) juga menyatakan hal yang sama, kepuasan kerja (intrinsik & ekstrinsik) memiliki pengaruh yang kuat dan positif terhadap komitmen organisasi.

1.9.6 Ganjaran Kontinjen

Menurut Bono E. (2004), ganjaran kontinjen adalah satu perilaku majikan yaitu berlaku pertukaran sumber dan sokongan. Iaitu, majikan akan menyediakan sokongan dan sumber kepada para pekerja yang bertugas di bawah seliaannya sebagai pertukaran kepada usaha dan pencapaian yang baik oleh pekerja mereka. Sokongan dan sumber ini sama ada ia berbentuk nyata atau tidak nyata. Menurut William et al (2006) (dipetik dari Sehingga & Karren, 2011), tahap gaji dan kepuasan sebenar mungkin satu fungsi percanggahan dan menyedarinya bahawa tahap dan jumlah yang pekerja percaya mereka harus dibayar.

Sementara itu, Lawler (1991) (dipetik dari Heneman & Schwab, 1985), telah menyampaikan perspektif bahawa kepuasan dibayar gaji sebagai perbezaan antara berapa banyak dibayar dan berapa banyak seseorang itu perlu terima. Jika tidak, menurut pengarang yang sama Lawler (1991) (dipetik dari Heneman & Schwab, 1985) matlamat utama penyelidikan ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik latar belakang kepuasan gaji, dan khususnya, untuk memberi tumpuan kepada perbandingan gaji dan persepsi kesaksamaan dan keadilan organisasi. Pembayaran gaji berperingkat sebagai fungsi ciri-ciri peribadi pekerja, adalah bukti besar dan sebagai contoh dari kombinasi tahap gaji dan pelbagai manfaat (Heneman & Schwab, 1985).

1.10 Rumusan

Tesis ini mengandungi lima bab di mana Bab Pertama menerangkan latar belakang penyelidikan sebagai pendahuluan, menghuraikan pernyataan masalah, soalan penyelidikan, objektif penyelidikan, skop penyelidikan, kepentingan penyelidikan, batasan penyelidikan dan definisi istilah.

Manakala, Bab Dua ulasan karya akan menerangkan maksud penyelidikan ini secara terperinci dan penyelidik akan mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi penyelidikan ini.

Metodologi penyelidikan yang digunakan dalam penyelidikan ini dibincangkan dalam Bab Ketiga. Metodologi penyelidikan ini termasuklah reka bentuk penyelidikan, kaedah pengumpulan data yang akan ditumpukan kepada pengumpulan data sekunder dan pengumpulan data primer. Selain itu perbincangan juga diarahkan kepada pengukuran pembolehubah yang digunakan, analisis data dalam penyelidikan kerja sosial dan rumusan bagi keseluruhan bab ini.

Kemudian, bab yang seterusnya ialah Bab Empat yang melibatkan perbincangan terhadap hasil dapatan data dan analisis ke atasnya. Analisis yang dijalankan terdiri daripada analisis deskriptif, analisis faktor dan analisis korelasi.

Bab Lima adalah bab yang terakhir dan membincangkan penerangan kepada setiap penemuan. Bab ini juga membuat rumusan umum berhubung dengan hasil penemuan penyelidikan dan memberi cadangan untuk meningkatkan kepuasan bekerja serta cadangan untuk penyelidikan akan datang.

BAB KEDUA

ULASAN LITERATUR

2.0 Pendahuluan

Bab ini akan membincangkan karya dan juga penyelidikan terdahulu yang berkaitan dengan ketidakpuasan pekerja dalam organisasi yang mengambil kira beberapa faktor penyebab seperti sikap terhadap ganjaran kewangan, kepimpinan dan pentadbiran, ganjaran kontinjen dan sokongan rakan sekerja. Pekerja merupakan salah satu aset terpenting dalam sesebuah organisasi yang memberi kesan sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam perkembangan dan pembangunan sesebuah organisasi. Disebabkan itu, kepuasan dan keperluan mereka perlu dipandang sebagai satu perkara yang serius dalam menjamin kualiti penyampaian perkhidmatan atau servis yang terbaik.

Keadaan semasa di negara ini sering dibangkitkan isu-isu atau masalah kepuasan bekerja, kebanyakan isu ini dikaitkan dengan pertikaian tahap tangga gaji, peluang kenaikan pangkat yang terhad, layanan majikan yang kurang adil terhadap pekerja dan masalah pertukaran, yang lebih ketara dikaitkan dengan rasa tidak puas hati pekerja-pekerja terhadap penilaian prestasi yang dijalankan melalui pelaksanaan Sistem Saraan Baru (SSB). Hal ini kononnya telah mewujudkan diskriminasi 'Bos' terhadap pekerja-pekerja.

Seterusnya, aspek kepuasan kerja sering dikaitkan dengan persekitaran kerja, iklim organisasi, ciri-ciri organisasi dan minat pekerja terhadap kerjayanya. Ada kalanya kepuasan kerja menyebabkan pekerja menghasilkan kerja yang lebih bermutu. Seseorang pekerja yang berminat dengan pekerjaannya akan lebih beriltizam dengan organisasi dan lebih produktif, serta mengalami tahap kepuasan kerja yang tinggi. Menurut Vroom (1964), seseorang individu itu memperoleh kepuasan kerja demi untuk meningkatkan motivasi, moral dan prestasi kerja ke arah menghasilkan produktiviti yang tinggi.

Kepuasan dalam bekerja merupakan salah satu bentuk motivasi dalam kalangan pekerja untuk memenuhi tanggungjawab yang diberikan kepada mereka dengan baik seterusnya dapat menjamin kelancaran aktiviti-aktiviti dalam organisasi. Oleh itu, sesebuah organisasi perlu mengenalpasti faktor-faktor yang boleh menyumbangkan kepada ketidakpuasan pekerja bagi mengelakkan sebarang masalah kritikal berlaku dalam organisasi.

Bidang psikologi yang dipelopori oleh Maslow (1970) dan beberapa penyelidik lain telah memberikan tumpuan terhadap perkaitan beberapa faktor tertentu dengan aspek psikologi. Faktor perkembangan motivasi dikatakan sebagai katalis terhadap pencapaian kepuasan kerja individu. Faktor kepuasan kerja tersebut seringkali terjelma daripada keinginan individu untuk meningkatkan pencapaian diri (self achievement), ingin diberikan pengiktirafan, penghargaan atas tanggungjawab dan sumbangan, serta ingin membina status dirinya. Namun, kita tidak dapat mempertikaikan bahawa keinginan

setiap individu adalah pelbagai dan berbeza-beza antara satu sama lain. Keinginan juga turut berubah mengikut keperluan dan peredaran masa.

Gruneberg (1979) berpendapat, kepuasan kerja menjadi tumpuan penyelidikan berdasarkan wujudnya persepsi umum bahawa kepuasan kerja dapat meningkatkan produktiviti dan banyak manfaat lain kepada organisasi. Bagi Dressler (1995), kepuasan kerja amat penting dalam organisasi terutama kepada pihak pengurusan kerana aspek ini boleh menjadi faktor penentu kepada kelakuan pekerja sama ada mereka melakukan atau sebaliknya. Dalam konteks ini, pelbagai pendapat dan teori kepuasan kerja telah digunakan oleh para penyelidik untuk mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, kesan dan kesinambungannya terhadap kerjaya.

2.1 Sikap Terhadap Ganjaran Kewangan

Dari sudut pengurusan sumber manusia, Milkovich & Newman (2007) merujuk ganjaran kewangan sebagai gaji dan bonus manakala dari sudut organisasi, ganjaran kewangan merujuk kepada sejumlah ganjaran dalam bentuk gaji dan bonus yang diperuntukkan oleh majikan kepada pekerja kerana melaksanakan sesuatu tugas atau perkhidmatan. Sikap terhadap ganjaran kewangan pula dapat dilihat daripada penilaian seseorang individu terhadap ganjaran kewangan sama ada positif atau negatif (Furham & Okamura 1999).

Furnham (1996) dan Tang (1992) menyatakan bahawa kepuasan pekerja adalah lebih penting daripada mengejar jumlah keganjaran kewangan yang besar dalam kehidupan. Selain itu, salah satu Teori Dua Faktor Hertzberg (1959) mendapati bahawa faktor-faktor luaran kerja (ekstrinsik) seperti bayaran gaji atau upah sebagai faktor pendorong ketidakpuasan kerja. Penyelidikan seterusnya yang dibuat oleh Azman *et al.* (2008) mendapati bahawa kepuasan kerja ekstrinsik dan sikap terhadap keganjaran kewangan mampu mengurangkan keinginan pekerja untuk berhenti secara sukarela.

2.2 Kepimpinan dan Pentadbiran

Salah satu faktor Hygiene dalam Teori Dua Faktor Hertzberg (1959) adalah penyeliaan iaitu cara penyelia mentadbir, membimbing dan menilai secara jujur dan adil hasil kerja pekerja-pekerjanya. Selain itu, Sharif Salleh (2001) menterjemahkan salah satu faktor Hygiene iaitu dasar dan pentadbiran organisasi sebagai semua aspek pengurusan strategik organisasi seperti keberkesanan dasar organisasi kepada para pekerjanya. Peranan pentadbir sangat penting dalam sesebuah organisasi dan jika pentadbir tersebut tidak menunjukkan sifat kepimpinan yang baik terhadap staf, ia akan memberi kesan negatif kepada organisasi dan menjejaskan kepuasan pekerja (Sarimah & Siti Fatimah, 2011).

Seorang pemimpin perlu memiliki pengetahuan dan keterampilan profesional dalam mentadbir dan menguruskan orang bawahannya. Dengan kata lain, seorang pemimpin yang diharapkan berhasil dalam melaksanakan tugas-tugas kepimpinan yang mana perlu

didukung oleh mental, fizikal, emosi, watak sosial, sikap, etika dan keperibadian yang baik (Tracey, 1974).

Mengikut Fieldler (1967), sesorang pemimpin yang diterima itu akan disukai, dihormati dan diberi taat setia oleh pengikut mereka. Pengurusan organisasi seperti latihan staf, pentadbiran gaji, penempatan, kenaikan pangkat dan sebagainya boleh dikenalpasti melalui hasil daripada penilaian prestasi pekerja (Ishak Mad Shah, 2002).

Berdasarkan penyelidikan Southworth (2002) yang dijalankan di England, memfokuskan kepimpinan pengajaran guru besar di sekolah rendah, mendapati ciri-ciri yang membawa kejayaan sekolah ialah kerja kuat, azam yang tinggi, sikap yang positif, senang didekati, kerja berpasukan dan azam yang kuat untuk menjayakan sekolah. Hasil penyelidikan juga mendapati bahawa guru besar yang berjaya dalam kepimpinan instruksional menggunakan tiga strategi iaitu menjadi model kepada guru-guru, mengawasi aktiviti-aktiviti sekolah dan mengadakan dialog profesional serta perbincangan dengan guru-guru. Hal ini dapat menyumbangkan kepada peningkatan tahap kepuasan bekerja dalam kalangan guru-guru.

Sumber-sumber ketidakpuasan pekerja adalah daripada pencapaian peribadi, hubungan interpersonal, pengiktirafan, tanggungjawab, penyeliaan dan kerja itu sendiri serta keadaan keseluruhan (Edward & Teo Ngee Heng, 2009). Hasil penyelidikan Sarimah dan Siti Fatimah (2011) ke atas staf sokongan Jabatan Pendidikan Teknikal Kejuruteraan,

Universiti Teknologi Malaysia menunjukkan faktor pengurusan akademik yang menyebabkan staf tidak berpuas hati bekerja adalah dari aspek pentadbiran.

2.3 Ganjaran Kontinjen

Ganjaran kontinjen merupakan satu perilaku majikan iaitu berlaku pertukaran sumber dan sokongan (Bono E. 2004). Teori Adams (1963;1965) menerangkan bahawa persepsi seseorang individu terhadap pembahagian dan pertukaran sumber-sumber boleh mempengaruhi sikap dan tingkah laku mereka dalam organisasi. Apabila pekerja merasakan organisasinya prihatin iaitu memberi sokongan dan mengambil berat akan kebajikan pekerja, beliau akan merasa terhutang budi terhadap organisasinya (Eisenberger *et al.* 1986). Mereka juga berpendapat bahawa perasaan obligasi ini akan meningkatkan ikatan emosi dan personal pekerja tersebut dengan organisasinya dan mendorong mereka menjadi lebih komited. Pernyataan ini disokong oleh Gouldner (1960) kerana setiap individu mempunyai suatu kepercayaan pertukaran dimana seseorang patut membantu pihak lain yang telah membantu mereka.

Seterusnya Model Deskripsi Lawler (1971) menerangkan bahawa kepuasan atau ketidakpuasan seseorang terhadap ganjaran adalah hasil daripada perbandingan antara jumlah ganjaran yang diterima dari majikan dengan jumlah ganjaran yang diinginkan oleh individu berkenaan.

2.4 Sokongan Rakan Sekerja

Hubungan rakan sekerja yang baik boleh memupuk semangat kerja berpasukan dan seterusnya meningkatkan produktiviti kerja (Juwita, 2004). Keadaan ini berkait rapat dengan suasana persekitaran di dalam sesebuah organisasi. Bullock (1984) menyatakan bahawa kuantiti suasana kerja dan kepuasan kerja adalah saling berhubung antara satu sama lain. Penyelidikan di sebuah sekolah menunjukkan hubungan yang renggang dalam kalangan staf akan menyebabkan ketidakpuasan kerja dalam kalangan guru (Sergiovanni, 1967).

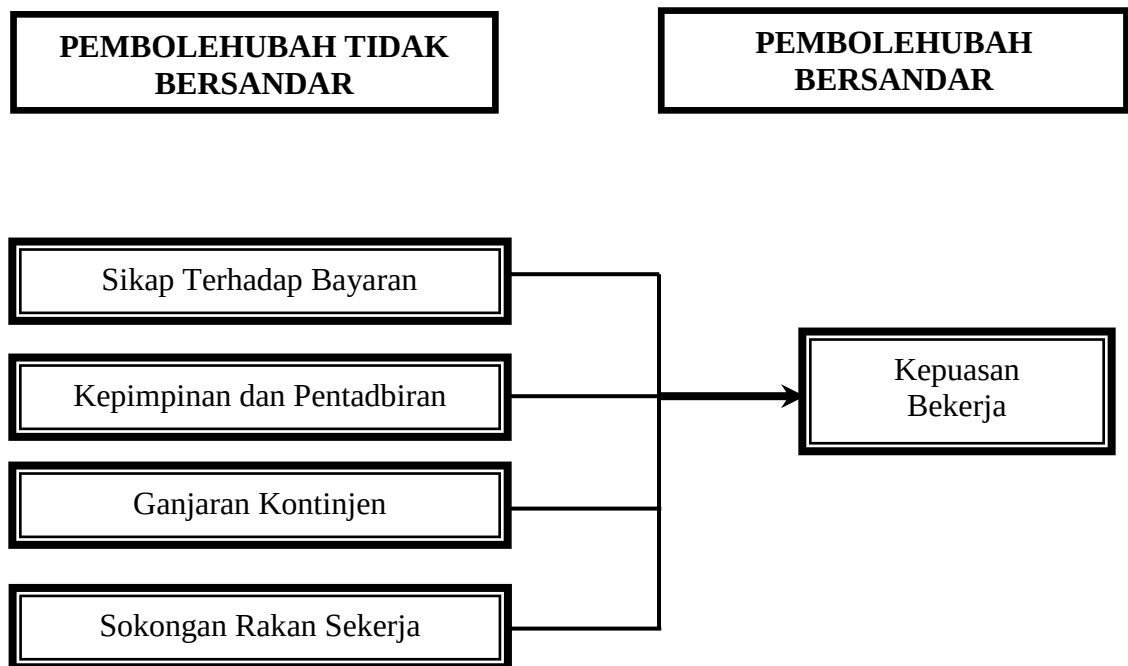
Menurut Sidek & Mardiana (1999), rakan sekerja merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk budaya kerja di dalam sesebuah organisasi. Hasil penyelidikan mereka menunjukkan wujudnya hubungan saling pengaruh mempengaruhi antara suasana kerja, peluang kenaikan pangkat, gaji, penyeliaan dan teman sekerja dengan kepuasan bekerja. Aspek rakan sekerja daripada penyelidikan tersebut menduduki tempat kedua selepas aspek suasana bekerja dalam mempengaruhi kepuasan bekerja. Mereka juga berpendapat bahawa para pekerja yang gagal menyesuaikan diri dengan rakan sekerja yang ada akan menyebabkan mereka terasing dan seterusnya menjejaskan matlamat organisasi apabila kerjasama sukar diwujudkan.

2.5 Kerangka Penyelidikan

Penyelidikan ini bertujuan untuk melihat elemen yang menyumbang kepada ketidakpuasan bekerja dalam organisasi dengan mengambil kira faktor berdasarkan tinjauan Paul Spector iaitu kadar bayaran, kepimpinan dan pentadbiran, ganjaran kontinjen, dan sokongan rakan sekerja.

Elemen-elemen dalam kepuasan bekerja ini dilihat mempengaruhi secara langsung kepuasan kerja staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah berdasarkan rajah 2.1 di bawah:

Rajah 2.1: Kerangka Penyelidikan



2.6 Hipotesis Kajian

Dalam kajian yang dijalankan ini, terdapat empat (4) hipotesis yang dibentuk. Antara hipotesis tersebut ialah:

H1: Terdapat hubungan antara bayaran dengan kepuasan bekerja di kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.

H2: Terdapat hubungan antara kepimpinan dan pentadbiran dengan kepuasan bekerja di kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.

H3: Terdapat hubungan antara ganjaran kontinjen dengan kepuasan bekerja di kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.

H4: Terdapat hubungan antara sokongan rakan sekerja dengan kepuasan bekerja di kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.

2.7 Rumusan

Penyelidikan terdahulu yang telah dijalankan kebanyakannya membincangkan faktor yang mempengaruhi kepuasan bekerja dalam sesebuah organisasi dengan mengambil kira faktor intrinsik dan juga ekstrinsik. Teori Dua Faktor Hertzberg (1959) telah menguatkan

lagi hasil penyelidikan mereka dengan hubungkait faktor Hygiene dan juga faktor Motivators dengan kepuasan bekerja.

Namun begitu, penyelidikan tentang faktor yang menjurus kepada ketidakpuasan bekerja perlu menjadi penyelidikan masa hadapan apabila faktor yang mempengaruhi kepuasan bekerja dalam organisasi tidak dapat dicapai oleh sesetengah pekerja.

BAB KETIGA

METODOLOGI PENYELIDIKAN

3.0 Pendahuluan

Dalam bab sebelum ini telah dibincangkan penyelidikan literatur yang telah dikenal pasti. Bab ini seterusnya akan membincangkan tentang kaedah dan rangka kerja yang digunakan oleh penyelidik dalam menjalankan penyelidikan ini. Bab ini menyentuh reka bentuk penyelidikan, instrumen, pengumpulan data dan penganalisan data penyelidikan.

3.1 Reka bentuk Penyelidikan

Dalam falsafah penyelidikan, terdapat dua pendekatan yang boleh digunakan iaitu pendekatan secara kuantitatif atau pendekatan secara kualitatif. Kebiasaannya, kaedah penyelidikan dijalankan untuk projek individu ataupun penyelidik sama ada menggunakan pendekatan kuantitatif atau kualitatif (Neumann, 1994). Dalam pada waktu yang sama, penyelidik juga boleh menggabungkan kedua-dua kaedah tersebut bagi memaksimumkan faedah daripada sesuatu projek penyelidikan tertentu (Bonoma, 1985).

Bagi pendekatan kuantitatif, pendekatan ini digunakan untuk menyelesaikan masalah sosial manusia dengan kaedah terukur dan dibuktikan secara saintifik melalui angkuh-angkuh tertentu dengan menggunakan kaedah penomboran yang bersifat logik dan mempunyai tahap praktikal yang tinggi.

Pendekatan kualitatif pula digunakan untuk menjelaskan dan memberi pemahaman mengenai sesuatu perkara dan tidak dapat diukur seperti kaedah kuantitatif. Untuk penyelidikan ini, penyelidik menggunakan pendekatan kuantitatif yang mana dalam pendekatan kuantitatif ini ia mempunyai data dalam bentuk empirikal. Melalui pendekatan ini, pengumpulan data-data penyelidikan biasanya melalui soalan kaji selidik, temuramah atau melalui pemerhatian. Namun dalam penyelidikan ini penyelidik menggunakan metod soalan kaji selidik untuk mengumpulkan data-data penyelidikan yang berkaitan.

Di samping itu, melalui pendekatan kuantitatif ini juga, penyelidik telah menggunakan teknik korelasi untuk mengkaji perkaitan antara dua pembolehubah, iaitu pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar yang telah dikenal pasti sebelum ini. Dalam konteks kajian ini, kepuasan bekerja merupakan pembolehubah bersandar manakala pembolehubah bersandar ialah sikap terhadap bayaran, kepimpinan dan pentadbiran, ganjaran kontinjen, dan sokongan rakan sekerja. Selain itu, kajian ini juga direka untuk mengetahui

3.2 Kaedah Pengumpulan Data

Dalam melaksanakan penyelidikan kepuasan bekerja dikalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman terdapat dua sumber data yang digunakan iaitu data sekunder dan data primer. Data sekunder bagi sesuatu penyelidikan boleh diperolehi melalui beberapa sumber iaitu sumber bertulis yang pernah diterbitkan atau

tidak diterbitkan. Data sekunder ialah maklumat-maklumat yang dikumpul melalui jurnal artikel yang terdahulu manakala data primer merupakan data asal yang dikumpul secara khususnya untuk menjawab persoalan kajian. Sumber-sumber maklumat data primer selalunya dikumpulkan sendiri oleh penyelidik melalui eksperimen atau kajian lapangan seperti soal selidik, pemerhatian atau temu bual. Dalam penyelidikan ini, data primer adalah jawapan yang diberikan oleh staf-staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan bekerja melalui soal selidik yang diedarkan.

Borang-borang soal selidik diedarkan kepada responden yang bekerja di Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman sahaja. Borang selidik ini diedarkan secara terus kepada responden yang bekerja di Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah. Penyelidikan melibatkan kesemua sebanyak 60 borang soal selidik dihantar kepada responden-responden di jabatan yang terlibat seperti yang dinyatakan di atas. Daripada 60 borang soal selidik yang dihantar kepada responden, penyelidik berjaya mengumpul kembali kesemua 60 borang soal selidik. Borang soal selidik yang telah siap diisi, dihantar sendiri oleh responden kepada penyelidik.

3.3 Pengumpulan Data Melalui Borang Soal Selidik

Penyelidik menggunakan pendekatan secara kuantitatif untuk mengkaji faktor yang menyumbang kepada kepuasan bekerja. Melalui bahagian metodologi penyelidikan ini, borang soal selidik diedarkan kepada responden yang telah dikenal pasti di kawasan penyelidikan.

a) Penyediaan Borang Soal Selidik

Borang soal selidik disediakan untuk mencapai objektif penyelidikan iaitu untuk mendapatkan maklum balas terhadap kepuasan bekerja terhadap staf Jabatan Perbendaharaan negeri Kedah Darul Aman. Soal selidik yang digunakan untuk mengukur kepuasan bekerja ini telah diadaptasikan daripada Paul E. Spector (1994). Secara amnya, borang soal selidik ini dibahagikan kepada enam bahagian iaitu:

Bahagian A mengandungi 7 soalan yang dikemukakan berkaitan dengan soalan-soalan umum untuk mengetahui demografi responden seperti jantina, umur, bangsa, taraf perkahwinan, kelulusan akademik, dan tempoh berkhidmat jawatan di organisasi sekarang.

Bahagian B ini memperuntukkan soal selidik secara umum berkaitan dengan sikap terhadap bayaran di mana tahap kepuasan diukur melalui kaedah 'Likert Scale'.

Tujuh tahap kepuasan bekerja diukur ialah seperti berikut:

Skala 1: Sangat tidak setuju

Skala 2: Tidak setuju

Skala 3: Kurang setuju

Skala 4: Tidak pasti

Skala 5: Agak setuju

Skala 6: Setuju

Skala 7: Sangat Setuju

Bahagian C ini adalah berkaitan dengan kepimpinan dan pentadbiran di mana tahap kepuasan diukur melalui kaedah 'Likert Scale' seperti di Bahagian B.

Bahagian D ini memperuntukkan soal selidik berkenaan ganjaran kontigensi di mana tahap kepuasan diukur melalui kaedah 'Likert Scale' seperti di Bahagian B.

Bahagian E memperuntukkan soal selidik berkenaan sokongan rakan sekerja di mana tahap kepuasan diukur melalui kaedah 'Likert Scale' seperti di Bahagian B.

Bahagian F memperuntukkan soal selidik berkenaan kepuasan bekerja di mana tahap kepuasan diukur melalui kaedah 'Likert Scale' seperti di Bahagian B.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi merujuk kepada sekumpulan individu, keluarga, kumpulan, organisasi, komuniti, atau peristiwa yang ingin dikaji oleh penyelidik (Sabitha Marican, 2006). Persampelan pula merupakan suatu proses memilih sejumlah elemen yang mencukupi daripada populasi supaya pemahaman terhadap sifat-sifat sampel dapat memungkinkan pengkaji membuat generalisasi terhadap sifat-sifat populasi sampel berkenaan (Uma Sekaran, 2003). Manakala sampel dapat ditakrifkan sebagai sebahagian populasi yang boleh mewakili seluruh populasi yang ada (Suharsimi, 2002).

Populasi dalam kajian ini terdiri daripada staf yang bekerja di Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah. Manakala jumlah sampel kajian yang dipilih bagi mewakili jumlah populasi adalah sebanyak 60 orang pekerja. Menurut Roscoe (1975), saiz sampel yang lebih besar daripada 30 dan kurang daripada 500 adalah sesuai untuk kebanyakan kajian dan dalam had ini (30 hingga 500), penggunaan sampel sebanyak 10% daripada populasi adalah disyorkan. Selain itu, Bailey (1987) juga telah menyatakan kebanyakan ahli statistik bersetuju bahawa 30 sampel responden adalah bilangan minimum yang diperlukan untuk menjalankan analisis statistik yang bermakna.

Dari segi persampelan pula, kajian ini menggunakan kaedah persampelan secara kebarangkalian (*probability sampling*) yang mana sangat sesuai untuk kajian yang berbentuk kuantitatif. Penyelidik telah mengedarkan soal selidik kepada sampel kajian secara rawak. Kaedah ini dapat menentukan bahawa 60 sampel yang dipilih berdasarkan jadual rawak dapat merepresentasikan keseluruhan populasi kajian.

3.5 Analisis Penyelidikan

Data-data yang diperolehi daripada responden melalui borang soal selidik yang dihantar ke kawasan penyelidikan bertujuan untuk mendapatkan maklum balas tentang kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.

Data-data akan diolah dan disusun bagi memudahkan analisis dijalankan. Analisa akan dijalankan mengikut bahagian soalan yang telah ditetapkan dalam borang soal selidik. Bahagian A merupakan maklumat berkaitan latar belakang responden. Bahagian B merupakan sikap terhadap keganjaran kewangan, bahagian C berkaitan dengan kepimpinan dan pentadbiran, bahagian D pula ganjaran kontigensi manakala bahagian E berkaitan sokongan rakan sekerja dan bahagian F merupakan kepuasan bekerja. Bahagian B hingga bahagian F diukur. Tujuh tahap kepuasan bekerja diukur ialah seperti berikut:

Skala 1: Sangat tidak setuju

Skala 2: Tidak setuju

Skala 3: Kurang setuju

Skala 4: Tidak pasti

Skala 5: Agak setuju

Skala 6: Setuju

Skala 7: Sangat Setuju

Seterusnya, perisian *Statistical Package For Social Science (SPSS)* versi 20 telah digunakan dalam kajian ini untuk menganalisis data-data yang diperolehi dan seterusnya dapat diterjemahkan ke dalam bentuk carta, jadual dan graf yang bersesuaian bagi memperlihatkan hasil penyelidikan ini. Statistik deskriptif seperti kekerapan, peratusan, min dan sisihan piawai digunakan untuk mendapatkan maklumat tentang responden dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah. Manakala faktor analisis dijalankan untuk memeriksa kesahihan faktorial binaan yang digunakan dalam kajian.

Selain itu, analisis korelasi juga telah dilakukan untuk mengkaji hubungan antara dua pembolehubah yang digunakan iaitu pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar. Melalui analisis ini dapat dikenalpasti hubungan yang wujud antara faktor dan kepuasan bekerja dalam organisasi samaada signifikan atau sebaliknya. Penyelidik mengambil tafsiran McBurney (2001) seperti yang ditunjukkan dalam **Jadual 3.4** sebagai panduan untuk mengukur kekuatan perkaitan korelasi ini.

Jadual 3.4: Tafsiran Pekali Korelasi oleh McBurney (2001)

Nilai Pekali	Penerangan
0.81 atau lebih	Hubungan yang sangat kuat
0.61 – 0.80	Hubungan yang kuat
0.41 – 0.60	Hubungan yang sederhana
0.21 – 0.40	Hubungan yang lemah
Kurang daripada 0.2	Hubungan yang sangat lemah

3.6 Rumusan

Hasil daripada penyelidikan yang dijalankan didapati beberapa penemuan. Penemuan dari hasil penyelidikan dibahagikan kepada enam bahagian iaitu Bahagian A merujuk kepada maklumat berkaitan latar belakang responden. Bahagian B merupakan sikap terhadap bayaran, bahagian C berkaitan dengan kepimpinan dan pentadbiran, bahagian D pula ganjaran kontigensi manakala bahagian E berkaitan sokongan rakan sekerja dan bahagian F merupakan kepuasan bekerja.

BAB KEEMPAT

DAPATAN PENYELIDIKAN

4.0 Pendahuluan

Bab ini menggariskan hasil analisis data yang diperolehi daripada data yang dikumpul daripada responden. Tujuan utama penyelidikan ini adalah mengkaji hubungan antara faktor-faktor yang menyumbang kepada kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman. Penyelidikan ini bertujuan untuk mencapai objektif penyelidikan serta jawapan soalan-soalan penyelidikan yang diketengahkan dalam bab satu. Bab ini dibahagikan kepada bahagian yang merangkumi; gambaran data yang dikumpul, profil responden, analisis kebolehpercayaan (kebaikan ukuran), analisis deskriptif, faktor analisis, penemuan utama, ringkasan penemuan, dan rumusan.

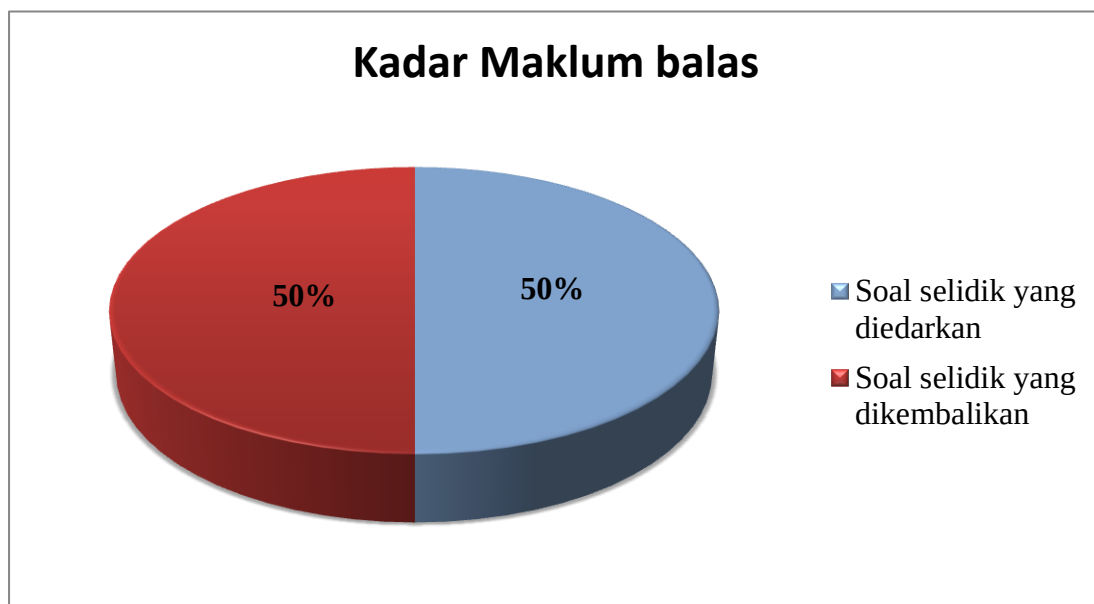
4.1 Tinjauan Data Yang Dikumpulkan

Dalam bahagian ini, penyelidik membincangkan dapatan penyelidikan yg diperolehi melalui kaedah soal selidik. Sebanyak 60 orang responden dipilih untuk menjawab soal selidik yang direka bentuk untuk penyelidikan ini. Penyelidikan ini membincangkan tentang penilaian mengenalpasti faktor-faktor yang menyumbang kepada kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.

Jadual 4.1: Kadar Maklum Balas

Kadar Maklum Balas	Jumlah	%
Soal selidik yang diedarkan	60	100
Soal selidik yang dikembalikan	60	100

Rajah 4.1: Kadar Maklum Balas



4.1.1 Kadar Maklum Balas

Maklum balas daripada staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman tentang faktor-faktor yang menyumbang kepada kepuasan bekerja dicatatkan. Sebanyak 60 borang soal selidik diedarkan kepada responden dan sebanyak 60 (100%) borang soal selidik berjaya dikembalikan kepada penyelidik.

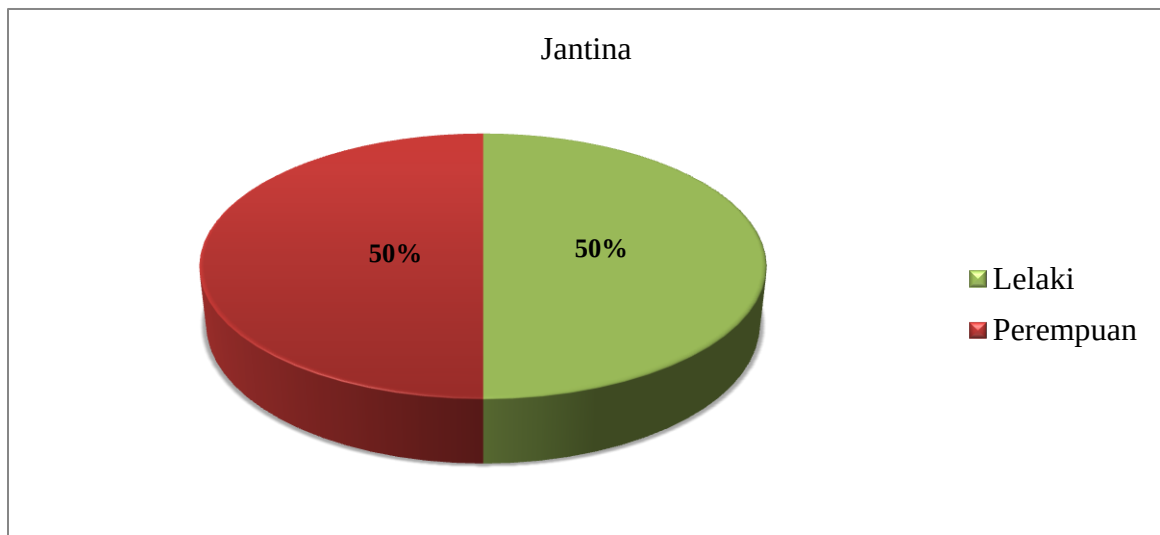
Jadual 4.2: Latar Belakang Responden

Demografi	Kategori	Frekuensi	Peratusan (%)
Jantina	Lelaki	50	50.0
	Perempuan	50	50.0
Umur	15-25	11	18.3
	26-35	17	28.3
	36-45	21	35.0
	46-55	11	18.3
Bangsa	Melayu	60	100.0
Taraf Perkahwinan	Bujang	22	36.7
	Berkahwin	38	63.3
Jawatan	Jusa	1	1.7
	Pengurusan & Profesional	26	43.3
	Sokongan 1	22	36.7
	Sokongan 2	11	18.3
Kelulusan	SRP/LCE	1	1.7
	STPM/HSC	4	6.7
	SPM/SPVM/MC	28	46.7
	Diploma	11	18.3
	Ijazah Sarjana Muda	16	26.7
Tempoh Berkhidmat Jawatan Sekarang	1-5 Tahun	27	45.0
	6-10 Tahun	13	21.7
	10-15 Tahun	13	21.7
	15-20 Tahun	3	5.0
	20 Tahun ke atas	4	6.7
Tempoh Berkhidmat Organisasi Sekarang	1-5 Tahun	27	45.0
	6-10 Tahun	13	21.7
	10-15 Tahun	12	20.0
	15-20 Tahun	3	5.0
	20 Tahun ke atas	5	8.3

4.2 Latar Belakang Responden

Dalam bahagian ini, penyelidik membincangkan tentang latar belakang responden meliputi jantina, umur, bangsa, taraf perkahwinan, jawatan, kelulusan akademik, tempoh berkhidmat jawatan sekarang dan tempoh berkhidmat organisasi sekarang. Seramai 60 orang responden telah dipilih untuk melengkapkan proses pengumpulan data dalam bahagian soal selidik untuk meninjau faktor-faktor yang menyumbang kepada kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman. Data yang ditunjukkan dalam kekerapan dan peratusan pada jadual 4.2.

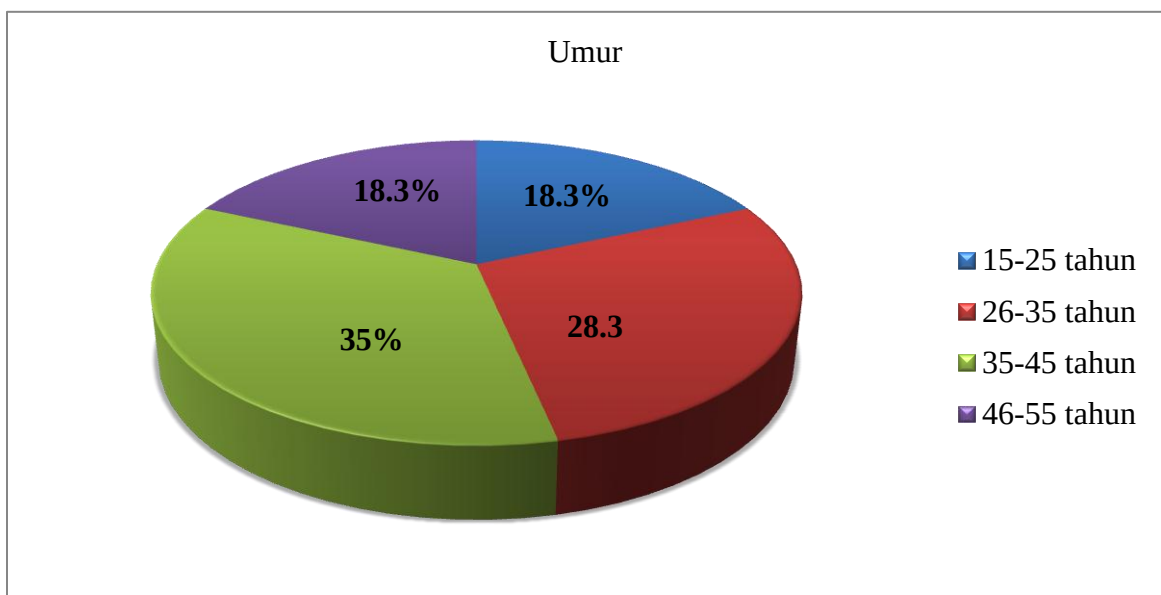
Rajah 4.2: Jantina



4.2.1 Jantina Responden

Rajah 4.3 menunjukkan bahawa hasil penyelidikan melibatkan 50% daripada responden adalah lelaki manakala selebihnya sebanyak 50% dengan 30 responden adalah perempuan.

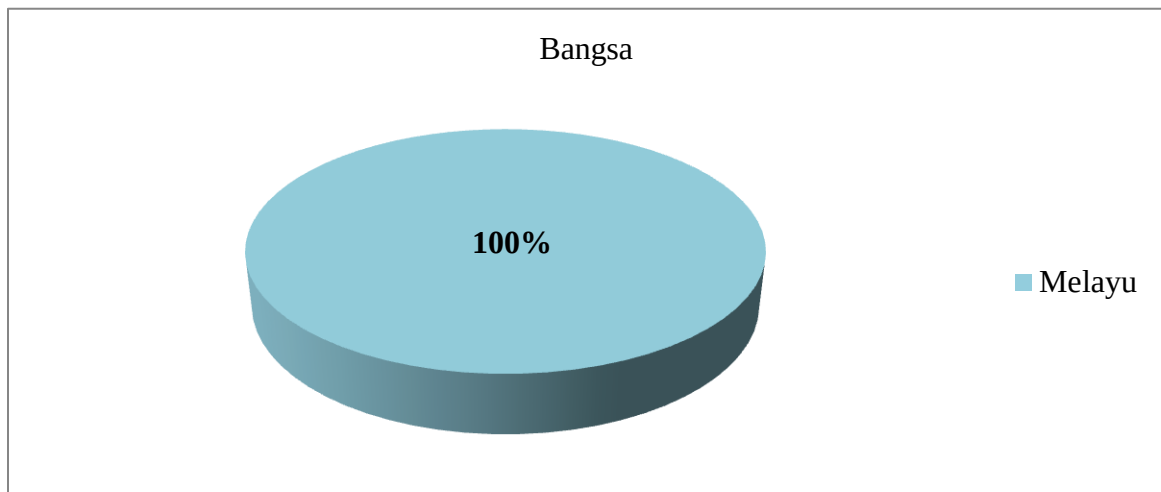
Rajah 4.3: Umur



4.2.2 Jangka Umur Responden

Dalam jangka umur, 18.3% daripada responden yang berumur antara 15-25 tahun, 28.3% antara 26-35 tahun, dan 35.0% daripada responden adalah antara 36-45 tahun. Sejumlah 18.3% daripada mereka berusia antara 46-55 tahun.

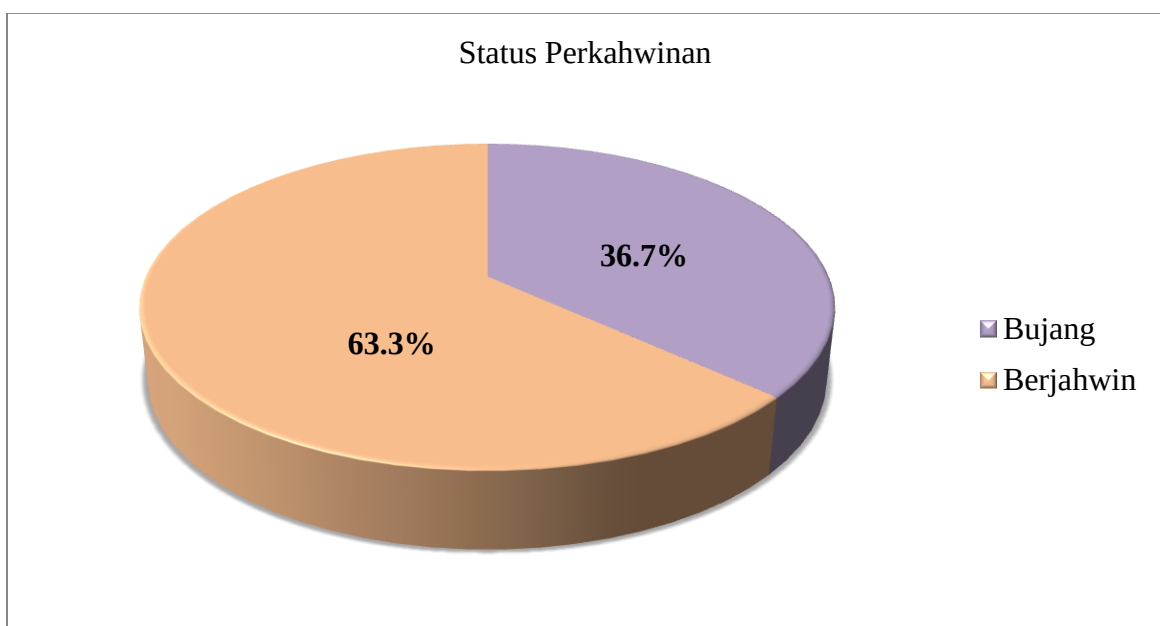
Rajah 4.4: Bangsa



4.2.3 Responden Mengikut Bangsa

Majoriti responden adalah berbangsa Melayu 100% yang berkhidmat di Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.

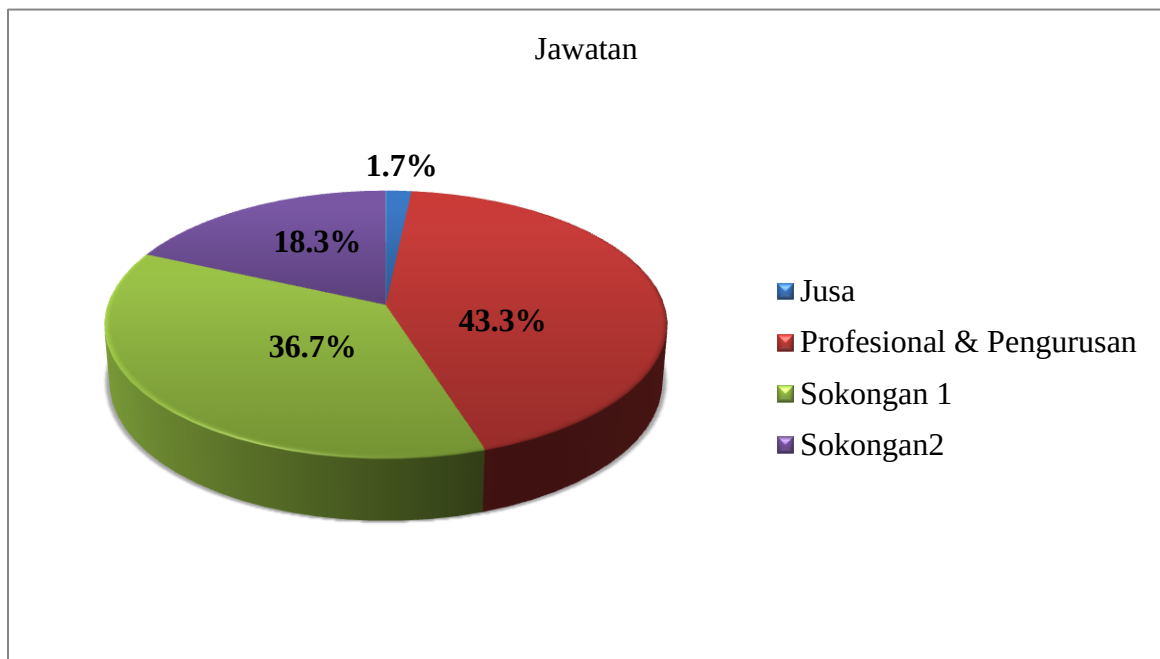
Rajah 4.5: Status Perkahwinan



4.2.4 Status Perkahwinan

Berdasarkan status perkahwinan responden yang terdiri daripada bujang mencatat sebanyak 36.7% dan berkahwin sebanyak 63.3%.

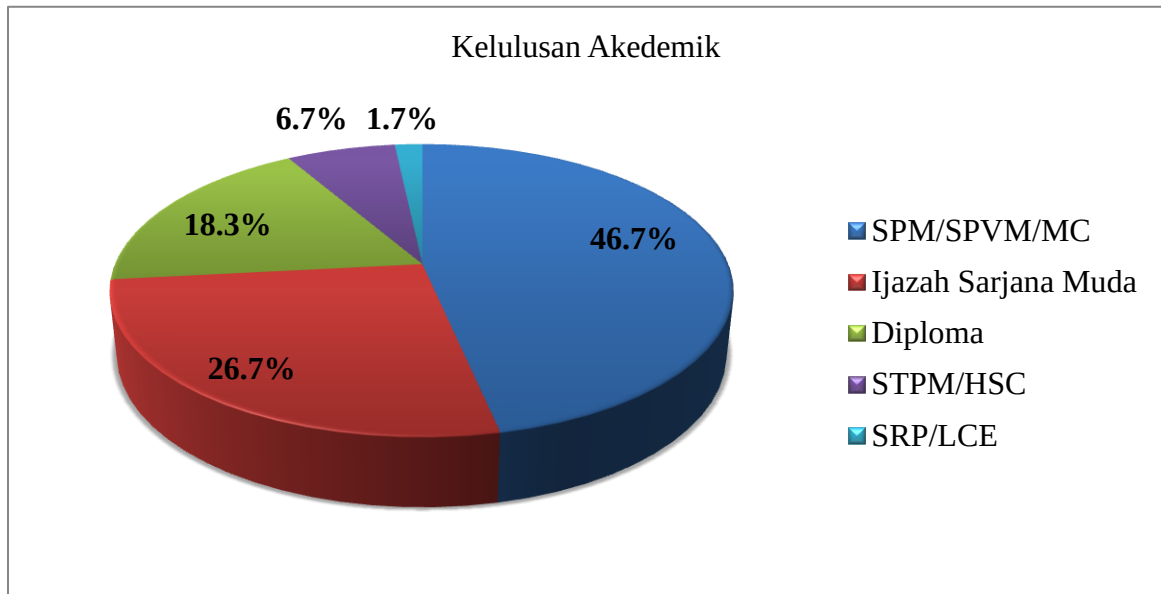
Rajah 4.6: Jawatan Responden



4.2.5 Jawatan Responden

Dari segi jawatan di Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah, pengurusan dan professional adalah 43.3%, diikuti sokongan 1 adalah 36.7%, Sokongan 2 adalah 18.3 dan jusa adalah 1.7%.

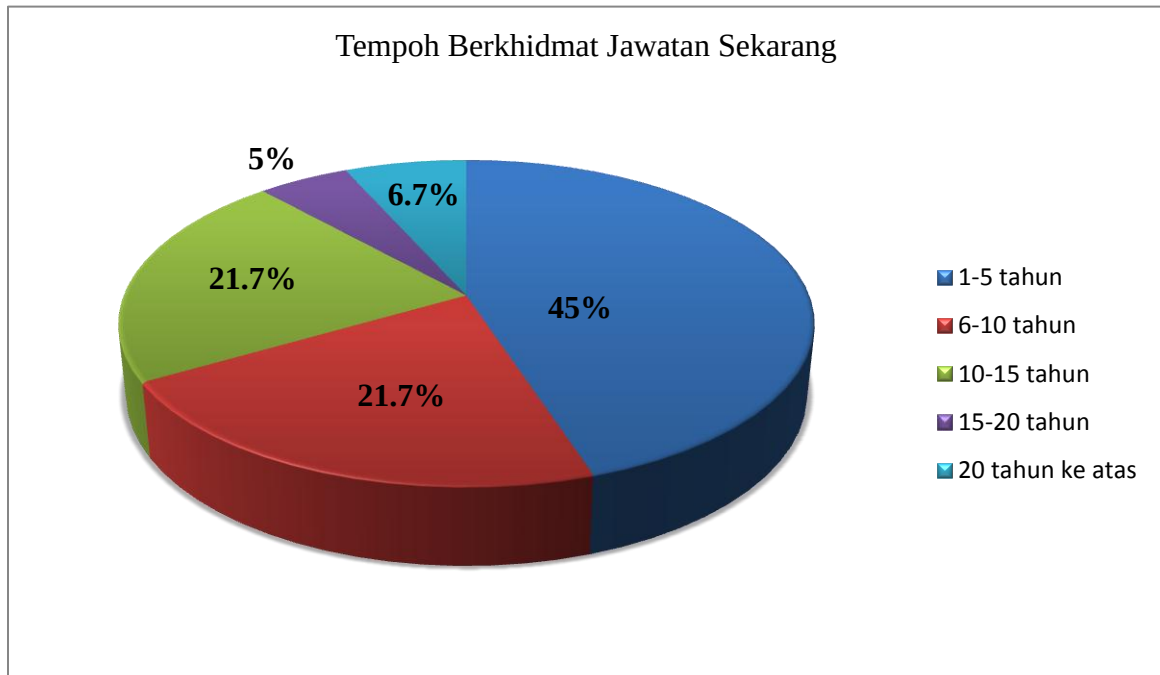
Rajah 4.7: Kelulusan Akademik



4.2.6 Kelulusan Akademik

Penyelidikan ini juga menunjukkan bahawa majoriti daripada responden adalah terdiri daripada 46.7% lulusan SPM/SPVM/MC, ijazah sarjana muda berjumlah 26.7%, diikuti diploma sebanyak 18.3%, STPM/HSC adalah 6.7% dan SRP/LCE hanya 1.7%.

Rajah 4.8: Tempoh Berkhidmat Jawatan Sekarang



4.2.7 Tempoh Berkhidmat Jawatan Sekarang

Untuk tempoh berkhidmat jawatan sekarang, majoriti responden 45.0% telah bekerja antara 1-5 tahun, diikuti oleh 6-10 tahun iaitu 21.7%, 10-15 tahun masing-masing mencatat 20.0%, 20 tahun ke atas adalah 8.3%, dan 15-20 tahun adalah 5.0%.

Jadual 4.3: Analisa Kebolehpercayaan

Pembolehubah	Bil. Item	Items yang digugurkan	Cronbach's Alpha
Sikap terhadap bayaran	6	-	0.631
Kepimpinan dan pentadbiran	8	-	0.882
Sokongan rakan sekerja	6	-	0.986
Kepuasan bekerja	4	-	0.969

Jadual 4.3 menunjukkan nilai Alpha Cronbach bagi pembolehubah bebas, faktor-faktor iaitu sikap terhadap bayaran, kepimpinan dan pentadbiran, ganjaran kontigensi, sokongan rakan sekerja dan pembolehubah bersandar, kepuasan bekerja mencatatkan nilai Cronbach alpha di antara 0.631 kepada 0.986 dan kesemuanya hampir melebihi 0.70 adalah dianggap sebagai baik.

4.3 Analisa Kebolehpercayaan

Data bagi penyelidikan ini telah dikumpul melalui satu set soal selidik, yang menjadi sumber utama pengumpulan data. Oleh itu, ia adalah penting untuk mengesahkan kesesuaian instrumen ini digunakan untuk pengukuran. Menurut George & Mallery (2003), kebolehpercayaan adalah tahap ukuran yang bebas dari kesilapan dan oleh itu hasil yang konsisten. Menurut Sekaran (2005), lebih dekat pekali kebolehpercayaan mendapat 1.0, ia adalah lebih baik, dan 0.80 adalah nilai yang dianggap sebagai baik manakala nilai dalam 0.70 dianggap sebagai boleh diterima dan kebolehpercayaan mereka menghargai kurang daripada 0.60 dianggap menjadi lemah.

4.4 Kesahihan Ujian

Terdapat beberapa ujian kesahihan boleh dijalankan seperti ‘face’ dan kandungan ujian kesahihan. Berhubung dengan penyelidikan ini, kedua-dua ujian telah digunakan untuk menilai kesahihan pada instrumen penyelidikan.

Jadual 4.4: Statistik Deskriptif Semua Pembolehubah Dalam

	N	Minimum	Maksimum	Min	Sisihan Piawai
Sikap terhadap bayaran	60	4.00	6.00	5.117	0.372
Kepimpinan dan Pengurusan	60	5.00	6.00	5.250	0.437
Ganjaran kontigensi	60	5.00	6.00	5.200	0.403
Kepuasan bekerja	60	5.00	7.00	5.983	0.770
Valid N (list wise)	60				

4.5 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif seperti min dan sisihan piawai telah diperolehi untuk bebas skala selang dan pembolehubah tanggungan. Cara dan sisihan piawai bagi semua pembolehubah yang digunakan dalam penyelidikan ini adalah seperti yang dicatatkan dalam Jadual 4.4.

Semua pembolehubah telah dinilai berdasarkan skala 7-point. Berdasarkan Jadual 4.5 di atas, nilai min faktor berasaskan sikap terhadap bayaran adalah (5.117); ini mendedahkan bahawa sikap terhadap bayaran sederhana kuat sebagai nilai minimum (4.00) dan maksimum ialah (6.00). Di samping itu, terdapat perbezaan kecil antara nilai sikap terhadap bayaran seperti yang ditunjukkan oleh nilai kecil sisihan piawai (0.372).

Nilai min faktor berdasarkan kepimpinan dan pentadbiran (5.250) yang bermaksud bahawa kepimpinan dan pentadbiran adalah sangat kuat kerana nilai minimum adalah (5.00) dan maksimum ialah (6.00). Selain itu, terdapat perbezaan kecil antara nilai kepimpinan dan pentadbiran kerana sisihan piawai adalah rendah (0.437).

Nilai min faktor berdasarkan ganjaran kontigensi adalah (5.20). Ini bermakna bahawa hubungan, ganjaran kontigensi adalah sangat kuat kerana nilai minimum (5.00) dan maksimum ialah (6.00), dan perbezaan kecil antara nilai, ganjaran kontigensi kerana sisihan piawai adalah sangat tinggi (0.403).

Nilai min faktor berasaskan sokongan rakan sekerja (5.900), ini bermakna bahawa sokongan rakan sekerja kuat kerana nilai minimum adalah (5.00) dan maksimum ialah (7.00). Terdapat perbezaan kecil antara nilai Pemasaran Pangkalan Data kerana sisihan piawai adalah besar (0,775).

4.6 Analisis Faktor

Seterusnya, beberapa faktor analisis telah dijalankan untuk memeriksa kesahihan faktorial binaan. Penyelidik menggunakan komponen utama analisis dengan putaran varimax sebagai kaedah meringkaskan jawapan responden kepada satu siri soalan. Berikutan Tabachnik dan cadangan (1996) Fidell, kriteria berikut telah dipertimbangkan untuk memeriksa kesahihan faktorial melalui penerokaan prosedur analisis faktor.

Pertama, penyelidik hanya dianggap komponen dengan nilai eigen yang lebih besar daripada atau 1 sama. Kemudian, penyelidik mengkaji plot scree - graf di mana nilai eigen semua komponen diplotkan dalam turutan saiz. Ketiga, setiap komponen perlu menunjukkan bukti struktur yang mudah di mana struktur terkandung hanya barang-barang yang berkait rapat dengan ketara dengan komponen.

Sejak penyelidikan itu juga ujian hipotesis tentang faktor-faktor yang diambil, penyelidik menetapkan kriteria keutamaan berdasarkan beberapa faktor yang diekstrak dalam kajian sebelumnya. Kaedah ini amat berguna dan wajar apabila seorang penyelidik menguji teori atau kerja sebelumnya mereplikasi seperti dalam penyelidikan ini (Hair, Anderson, Tatham, & Black, 1998).

Lima berasingan analisis faktor penerokaan menggunakan putaran varimax telah dijalankan pada item set sikap terhadap bayaran, kepimpinan dan pentadbiran, ganjaran kontigensi, sokongan rakan sekerja dan kepuasan bekerja. Jadual 4.3 memaparkan beban

faktor untuk barangan nilai eigen serta penting dan peratus varians diambil kira oleh setiap faktor. Hanya faktor bebanan lebih besar daripada 0.30 telah dimasukkan.

Jadual 4.5: KMO and Barlett's Test

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.743
Approx. Chi-Square		2051.802
Bartlett's Test of Sphericity	Df	465
	Sig.	.000

4.6.1 KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ukuran kecukupan persampelan. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ukuran kecukupan persampelan adalah indeks yang digunakan untuk memeriksa kesesuaian analisis faktor. Nilai yang tinggi (antara 0.5 dan 1.0) menunjukkan analisis faktor adalah sesuai. Nilai di bawah 0.5 membayangkan bahawa analisis faktor mungkin tidak sesuai. Berdasarkan jadual di atas, nilai KMO adalah 0.743 menunjukkan faktor-faktor adalah sesuai.

Ujian Bartlett Yohannes. Ujian Bartlett Yohannes adalah ujian statistik yang digunakan untuk mengkaji hipotesis bahawa pemboleh ubah tidak berkorelasi dalam populasi. Dalam erti kata lain, matriks korelasi adalah penduduk matriks identiti; setiap pemboleh ubah hubung kait dengan sempurna dengan sendirinya ($r = 1$) tetapi tidak mempunyai korelasi dengan pemboleh ubah lain ($r = 0$). Keputusan dalam jadual di bawah menunjukkan, <0.001 adalah baik.

4.6.2 Bebanan Faktor

Jadual di atas menunjukkan faktor bersama-sama dengan pembolehubah beban tinggi, yang membentuk asas bagi memberi label kepada faktor. Analisis faktor membantu untuk mengurangkan sebilangan besar pembolehubah untuk satu set bermakna, interpretable, dan terurus faktor. Satu analisis komponen utama mengubah semua pembolehubah ke dalam satu set pembolehubah komposit yang tidak berkait rapat antara satu sama lain. Penyelidikan ini menggunakan analisis faktor untuk mengenal pasti faktor-faktor yang paling penting yang mempengaruhi kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah.

Walaupun responden telah menunjukkan bahawa lima pembolehubah yang penting bagi mereka, penyelidikan ini diperlukan untuk mengenal pasti dimensi asas dalam pembolehubah ini. Oleh itu, analisis faktor telah dijalankan ke atas semua lima faktor di bawah pertimbangan, menggunakan prinsip analisis komponen dengan putaran Varimax dan empat faktor dengan nilai-nilai yang kurang daripada 0.30 telah dimansuhkan.

4.7 Analisis Korelasi (*Pearson Correlation Analysis*)

Analisis korelasi atau perkaitan digunakan dalam menguji perhubungan antara pembolehubah. Korelasi *Pearson r* digunakan untuk mengukur darjah hubungan antara dua pembolehubah di dalam skala antara 0 hingga 1.00 yang mana nilai ini juga boleh

berlaku di dalam keadaan negatif. Menurut Zaidatun dan Mohd Salleh (2003), status kekuatan perhubungan di antara pembolehubah adalah berdasarkan nilai skor korelasi menghampiri nilai 1, iaitu nilai maksimum bagi sesuatu skor korelasi.

Jadual 4.10 menunjukkan keputusan analisis korelasi faktor iaitu sikap terhadap bayaran, kepimpinan dan pentadbiran, ganjaran kontinjen dan sokongan rakan sekerja dengan kepuasan bekerja di kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negari Kedah Darul Aman.

Jadual 4.10: Keputusan Analisis Korelasi Faktor Berkaitan dengan Kepuasan Bekerja

	Kepuasan Bekerja	Sikap terhadap Bayaran	Kepimpinan dan Pentadbiran	Ganjaran Kontinjen	Sokongan Rakan Sekerja
Kepuasan Bekerja	1	.284**	.689**	.733**	.747**
Sikap terhadap Bayaran	.284**	1	.353**	.305**	.331**
Kepimpinan dan Pentadbiran	.689**	.353**	1	.890**	.854**
Ganjaran Kontinjen	.733**	.305**	.890**	1	.879**
Sokongan Rakan Sekerja	.747**	.331**	.854**	.879**	1

** . Korelasi adalah signifikan pada level 0.01 (2-tailed)

* . Korelasi adalah signifikan pada level 0.05 (1-tailed)

4.7.1 Hipotesis 1: Terdapat Hubungan Antara Bayaran Dengan Kepuasan Bekerja Di Kalangan Staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.

Hubungan antara bayaran dengan kepuasan bekerja di kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman telah diuji menggunakan analisis korelasi. Keputusan pembolehubah bayaran dengan kepuasan bekerja mencatatkan nilai pekali $r=.284$, $N=60$, $p<.01$. Hasil ini adalah signifikan dan dapat diinterpretasikan sebagai terdapat hubungan positif antara bayaran dengan kepuasan bekerja. Oleh yang demikian, H_1 adalah diterima.

4.7.2 Hipotesis 2: Terdapat Hubungan Antara Kepimpinan Dan Pentadbiran Dengan Kepuasan Bekerja Di Kalangan Staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.

Hubungan antara kepimpinan dan pentadbiran dengan kepuasan bekerja di kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman juga diuji menggunakan analisis korelasi. Hasil analisis mendapati bahawa pembolehubah kepimpinan dan pentadbiran mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan bekerja. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai pekali pembolehubah kepimpinan dan pentadbiran dengan kepuasan bekerja yang diperolehi iaitu $r=.689$, $N=60$, $p<.01$. Oleh itu, H_2 adalah diterima.

4.7.3 Hipotesis 3: Terdapat Hubungan Antara Ganjaran Kontingen Dengan Kepuasan Bekerja Di Kalangan Staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.

Seterusnya, analisis korelasi juga digunakan untuk mengetahui hubungan ganjaran kontingen dengan kepuasan bekerja di kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman. Keputusan mencatatkan nilai pekali $r=.733$ pada paras signifikan $p<.01$. Hasil ini adalah signifikan dan dapat diinterpretasikan sebagai terdapat hubungan positif antara ganjaran kontingen dengan kepuasan bekerja. Oleh yang demikian, H3 adalah diterima.

4.7.4 Hipotesis 4: Terdapat Hubungan Antara Sokongan Rakan Sekerja Dengan Kepuasan Bekerja Di Kalangan Staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.

Akhir sekali, hubungan antara sokongan rakan sekerja dengan kepuasan bekerja di kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman juga diuji menggunakan analisis korelasi. Hasil analisis mendapati bahawa pembolehubah sokongan rakan sekerja mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan bekerja. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai pekali pembolehubah sokongan rakan sekerja dengan kepuasan bekerja yang diperolehi iaitu $r=.747$, $N=60$, $p<.01$. Oleh itu, H4 adalah diterima.

4.8 Rumusan

Bab ini telah membentangkan keputusan analisis statistik dan dapatan yang dikumpulkan daripada responden. Bab seterusnya akan membincangkan rumusan dan kesimpulan bagi penyelidikan.

BAB KELIMA

PERBINCANGAN DAN RUMUSAN

5.0 Pendahuluan

Bab ini akan membuat rumusan berhubung keseluruhan penyelidikan. Dapatan penyelidikan dan perbincangan berkaitan dengannya telahpun dibentangkan dalam bab sebelum ini. Maka sebagai penutup kepada perbincangan hasil penyelidikan, bab ini akan membincangkan, rumusan penyelidikan, ringkasan dapatan bagi objektif penyelidikan dan rumusan penyelidikan. Selain itu, saranan terhadap penyelidikan lanjutan turut dicadangkan untuk digunakan pada penyelidikan akan datang.

5.1 Rumusan Penyelidikan

Penyelidikan ini adalah berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman. Objektif penyelidikan adalah untuk menentukan hubungan antara bayaran, kepimpinan dan pentadbiran, sokongan rakan sekerja dan ganjaran kotinjen dengan kepuasan kerja. Seramai 60 (100 %) orang responden telah terlibat di dalam penyelidikan ini dan kesemua responden bertugas di Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman. Responden penyelidikan dipilih secara rawak untuk dijadikan sebagai sampel penyelidikan. Penyelidikan ini adalah satu penyelidikan tinjauan berbentuk kuantitatif.

Pada amnya, penyelidikan dijalankan dengan menggunakan borang soal selidik yang diedarkan kepada setiap responden. Soalselidik ditadbir terus kepada semua staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman yang terpilih. Mereka dikehendaki menjawab semua soalan yang telah disediakan.

Seterusnya, semua data yang dikutip daripada setiap responden telah dianalisis menggunakan *Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 20. Secara lebih khusus, penyelidikan ini menggunakan pendekatan deskriptif dan analisis faktor untuk mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan bekerja. Bagi analisis deskriptif, dapatan penyelidikan adalah untuk mengetahui frekuensi dan peratus responden yang terlibat. Dengan ini, penyelidik dapat mengenal pasti latarbelakang responden yang terlibat.

Responden yang terlibat 50% adalah lelaki dan 50 % adalah perempuan. Dari segi umur, sebahagian besar staf yang dikaji berada dalam kategori umur 35 tahun hingga 56 tahun. Kesemua responden dalam penyelidikan ini terdiri daripada staf yang berbangsa Melayu iaitu sebanyak 60 orang (100%). Selain dari profil jantina, umur dan bangsa, terdapat profil taraf perkahwinan yang dikaji. Ia menunjukkan sebahagian besar staf yang dikaji sudah berkahwin. Seterusnya profil jawatan menunjukkan sebahagian besar responden berada dalam kategori ‘Pengurusan dan Profesional manakala sebahagian kecilnya adalah kategori ‘Jusa’.

Profil tahap kelulusan pula menunjukkan sebahagian besar staf berada pada tahap SPM/SPVM/MC. Staf yang dikaji berdasarkan tempoh berkhidmat jawatan sekarang menunjukkan sebahagian besar berada dalam kategori antara 1 hingga 5 tahun. Profil sosio-demografi yang terakhir dikaji ialah tempoh berkhidmat organisasi sekarang. Ia menunjukkan sebahagian besar responden juga berada dalam kategori antara 1 hingga 5 tahun.

5.2 Rumusan Hasil Penyelidikan

Dalam perbincangan seterusnya, objektif penyelidikan akan dibincangkan semula dan akan dibuat perbandingan dengan merujuk kepada hasil analisa penyelidikan dan penyelidikan-penyelidikan yang dilakukan oleh penyelidik-penyelidik terdahulu. Ini bagi mengetahui sejauhmana objektif-objektif tersebut berjaya dicapai secara keseluruhannya.

5.2.1 Mengenalpasti Sama Ada Terdapat Hubungan Antara Bayaran Dan Kepuasan Bekerja Dalam Kalangan Staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.

Dapatan kajian daripada analisis korelasi menunjukkan faktor bayaran mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan bekerja ($r=.284$, $N=60$, $p<.01$). Milkovich & Newman (2007) merujuk bayaran sebagai gaji dan bonus manakala dari sudut organisasi, bayaran merujuk kepada sejumlah ganjaran dalam bentuk gaji dan bonus yang

diperuntukkan oleh majikan kepada pekerja kerana melaksanakan sesuatu tugas atau perkhidmatan.

Keputusan penyelidikan ini selari dengan penemuan penyelidikan oleh Herzberg (1959) yang mendapati bahawa faktor bayaran mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan kerja. Menurut Herzberg (1959) faktor-faktor luaran kerja (ekstrinsik) seperti bayaran gaji atau upah merupakan faktor yang menjadi pendorong kepada ketidakpuasan kerja. Selain itu, hasil penyelidikan ini juga selari dengan dapatan Azman *et al.* (2008) yang mendapati bahawa terdapat hubungan antara faktor bayaran dengan kepuasan bekerja.

Azman *et al.* (2008) mendapati bahawa kepuasan kerja ekstrinsik dan sikap terhadap ganjaran kewangan mampu mengurangkan keinginan pekerja untuk berhenti secara sukarela. Demikian juga Furnham (1996) dan Tang (1992) mendapati bahawa gaji dan bonus memiliki hubungan dengan kepuasan bekerja staf sesebuah organisasi. Ini bermakna tahap kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman dipengaruhi oleh faktor bayaran.

5.2.2 Mengenalpasti Sama Ada Terdapat Hubungan Antara Kepimpinan Dan Pentadbiran Dan Kepuasan Bekerja Dalam Kalangan Staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.

Dapatan kedua daripada analisis korelasi menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara kepimpinan dan pentadbiran dengan kepuasan bekerja ($r=.689$, $N=60$, $p<.01$). Kepimpinan dan pentadbiran merujuk kepada cara penyelia mentadbir, membimbing dan menilai secara jujur dan adil hasil kerja pekerja- pekerjanya.

Hasil penyelidikan ini menyokong penyelidikan Sarimah dan Siti Fatimah (2011) yang mendapati bahawa faktor kepimpinan dan pentadbiran mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan bekerja staf sokongan Jabatan Pendidikan Teknikal Kejuruteraan, Universiti Teknologi Malaysia. Menurut mereka peranan pemimpin dan pentadbir itu sangat penting di dalam sesebuah organisasi dan jika pentadbir tersebut tidak menunjukkan sifat kepimpinan yang baik terhadap staf, ia akan memberi kesan negatif kepada organisasi dan menjejaskan kepuasan pekerja. Menurut Robbins (1996), komitmen organisasi (pentadbiran organisasi) adalah merupakan salah satu indikator yang baik terhadap kepuasan kerja secara menyeluruh baik intrinsik maupun ekstrinsik, iaitu dalam bentuk pemihakan individual terhadap pekerjaan dan organisasi.

Dapatan penyelidikan yang sama juga dinyatakan oleh Edward & Teo Ngee Heng (2009) yang mendapati bahawa terdapat hubungan yang kuat antara kepimpinan dan pentadbiran dengan kepuasan bekerja. Sumber-sumber ketidakpuasan pekerja adalah daripada pencapaian peribadi, hubungan interpersonal, pengiktirafan, tanggungjawab, penyeliaan dan kerja itu sendiri serta keadaan keseluruhan (Edward & Teo Ngee Heng, 2009).

Penyelidikan oleh Chang dan Lee (2006) juga menunjukkan bahawa komitmen organisasi merupakan hasil dari kepuasan kerja dan memiliki pengaruh yang positif. Luthans (1995) juga menyatakan hal yang sama, kepuasan kerja (intrinsik & ekstrinsik) memiliki pengaruh yang kuat dan positif terhadap komitmen organisasi. Ini bermakna tahap kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman juga dipengaruhi oleh faktor kepimpinan dan pentadbiran.

5.2.3 Mengenalpasti Sama Ada Terdapat Hubungan Antara Ganjaran Kontijen Dan Kepuasan Bekerja Dalam Kalangan Staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.

Dapatan ketiga dalam penyelidikan ini menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang kuat antara ganjaran kontijen dan kepuasan bekerja di kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman ($r=.733$, $N=60$, $p<.01$). Ganjaran kontinjen merujuk kepada satu perilaku majikan iaitu berlaku pertukaran sumber dan sokongan. Iaitu, majikan akan menyediakan sokongan dan sumber kepada para pekerja yang bertugas di bawah seliaannya sebagai pertukaran kepada usaha dan pencapaian yang baik oleh pekerja mereka. Sokongan dan sumber ini sama ada ia berbentuk nyata atau tidak nyata.

Keputusan penyelidikan ini selaras dengan penemuan penyelidikan oleh Eisenberger *et al.* (1986) yang menjelaskan bahawa ganjaran kontijen dan kepuasan bekerja mempunyai hubungan signifikan. Menurut mereka, apabila pekerja merasakan organisasinya prihatin

iaitu memberi sokongan dan mengambil berat akan kebajikan pekerja, mereka akan merasa terhutang budi terhadap organisasinya dan berusaha untuk memberikan prestasi kerja yang baik.

Selain daripada itu, dapatan penyelidikan yang sama juga diperolehi menerusi model deskripsi Lawler (1971) yang mana menerangkan bahawa kepuasan atau ketidakpuasan seseorang terhadap ganjaran adalah hasil daripada perbandingan antara jumlah ganjaran yang diterima dari majikan dengan jumlah ganjaran yang diinginkan oleh individu berkenaan. Ganjaran atau sokongan ini sama ada ia berbentuk nyata atau tidak nyata. Ini bermakna tahap kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman juga dipengaruhi oleh faktor ganjaran kontinjen.

5.2.4 Mengenalpasti Sama Ada Terdapat Hubungan Antara Sokongan Rakan Sekerja Dan Kepuasan Bekerja Dalam Kalangan Staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.

Dapatan penyelidikan yang terakhir daripada analisis korelasi memaparkan terdapat hubungan yang signifikan antara sokongan rakan sekerja dan kepuasan bekerja ($r=.747$, $N=60$, $p<.01$). Sokongan rakan sekerja merujuk kepada tahap di mana ahli-ahli di dalam organisasi saling tertarik untuk bekerjasama dalam satu pasukan dan saling bantu-membantu dalam organisasi berkenaan.

Hasil penyelidikan ini disokong oleh Sergiovanni (1967) yang mana telah menjalankan penyelidikan terhadap kepuasan bekerja di sebuah sekolah. Menerusi penyelidikan Sergiovanni (1967) menunjukkan terdapat hubungan renggang dalam kalangan staf akan menyebabkan ketidakpuasan kerja dalam kalangan guru. Dapatan yang sama juga dinyatakan oleh Sidek dan Mardiana (1999) yang mendapati bahawa rakan sekerja merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk budaya kerja di dalam sesebuah organisasi.

Hasil penyelidikan mereka menunjukkan wujudnya hubungan saling pengaruh mempengaruhi antara suasana kerja, peluang kenaikan pangkat, gaji, penyeliaan dan teman sekerja dengan kepuasan bekerja. Faktor rakan sekerja daripada penyelidikan tersebut mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan bekerja. Mereka juga berpendapat bahawa para pekerja yang gagal menyesuaikan diri dengan rakan sekerja yang ada akan menyebabkan mereka terasing dan seterusnya menjejaskan matlamat organisasi apabila kerjasama sukar diwujudkan. Oleh yang demikian, dapat disimpulkan bahawa tahap kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman juga dipengaruhi oleh faktor sokongan rakan sekerja.

5.3 Cadangan

Hasil daripada penyelidikan yang telah dijalankan ternyata terdapat beberapa faktor yang boleh menyebabkan ketidakpuasan bekerja dalam kalangan responden. Antaranya ialah faktor bayaran, faktor kepimpinan dan pentadbiran, faktor ganjaran kotinjen dan faktor

sokongan rakan sekerja. Atas alasan ini penyelidik ingin mengemukakan beberapa cadangan untuk dipraktikkan oleh pihak-pihak tertentu terutamanya organisasi awam agar perkara yang dibincangkan ini dapat diperbaiki di masa akan datang. Antara cadangan tersebut ialah:

- 1) Bayaran iaitu jumlah atau kesamarataan ekuiti gaji. Faktor pendapatan yang diterima juga memainkan peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan bekerja. Walaupun kepuasan berdasarkan kepada pendapatan yang diterima sukar diukur namun sekurang-kurangnya pendapatan yang diterima dapat menampung kos kehidupan seseorang pekerja. Di samping itu, jumlah pendapatan yang diterima hendaklah setimpal dengan beban tugas yang dipikul, risiko yang terpaksa ditanggung dan kepayahan dari segi melaksanakannya.
- 2) Sokongan sosial rakan sekerja merujuk kepada membantu rakan sekerja dalam menjalin perhubungan peribadi, begitu juga perhubungan professional iaitu antara penyelia dan rakan sekerja. Menurut Veiel and Baumann (1992), sokongan sosial di tempat kerja ada kalanya dianggap sokongan dari organisasi keseluruhannya.
- 3) Promosi peluang yang disarankan oleh pihak Kerajaan membuka peluang kepada penjawat awam yang telah berkhidmat melebihi lima tahun untuk menyambung pengajian secara percuma di mana-mana institusi pengajian

tinggi awam (IPTA). Selaras dengan hasrat untuk meningkatkan kemahiran dan inovasi penjawat awam terutama dalam memainkan peranan secara langsung sebagai ejen pelaksana dasar yang telah dan akan dirangka kerajaan. Pelaksanaan Rancangan Malaysia Kesepuluh (RMK-10) juga terletak di tangan 1.2 juta penjawat awam di negara ini dan terlibat secara langsung sebagai ejen pelaksana kepada dasar yang dirangka.

- 4) Kepimpinan pentadbiran dari segi keadilan dan kecekapan tugas-tugas pengurusan oleh seorang penyelia akan menjadi pendorong kepada seluruh staf awam untuk memberikan perkhidmatan terbaik sejajar dengan hasrat kerajaan untuk melakukan transformasi besar-besaran menerusi Pelan Transformasi Kerajaan (GTP) bagi memastikan perkhidmatan awam berubah mengikut kehendak atau tuntutan semasa.
- 5) Faedah insuran, pakej percutian, dan lain-lain faedah juga ditawarkan kepada penjawat awam yang berminat untuk melancong ke luar negara atas urusan persendirian. Pekeliling baru mengenai Peraturan Perjalanan Pegawai Awam Ke Luar Negara Atas Urusan Persendirian yang berkuat kuasa pada 1 Oktober 2012 yang lepas adalah proses biasa untuk menambah baik sistem perkhidmatan awam, kata Ketua Setiausaha Negara Datuk Seri Dr Ali Hamsa. Proses biasa ini berikutan kenaikan gaji

perkhidmatan awam, serta pertambahan pegawai kerajaan ke luar negara secara persendirian.

- 6) Ganjaran kontinjen seperti menurut Datuk Seri Najib Tun Razak, staf awam perlu membuat perubahan selain perlu sentiasa relevan dan peka dengan kehendak pelanggan. Sejajar dengan tuntutan perubahan tersebut, kakitangan awam turut disajikan dengan beberapa insentif baru dan menarik sebagai pendorong kepada mereka untuk melaksanakan tanggungjawab secara lebih berkesan dan efisien. Antara ganjaran keistimewaan tersebut termasuklah kelayakan menikmati kemudahan rawatan percuma bagi pesara skim Kumpulan Ganjaran kewangan Simpanan Pekerja (KWSP) yang bersara pada umur wajib atau di bawah Seksyen 6A(6) Akta 227/239 termasuk ahli keluarga tanggungan mereka, layak menikmati kemudahan rawatan percuma. Dengan ini menjadikan seseorang penjawat awam itu seseorang yang dihormati, diberi penghargaan dan pengiktirafan oleh organisasi masing-masing.
- 7) Bagi dasar yang khusus untuk membangunkan pentadbiran awam, isu-isu yang akan menjadi tumpuan ialah aspek-aspek peningkatan moral, motivasi dan sikap pegawai-pegawai kerajaan seperti rasional, kejujuran intelektual, dedikasi, ketekunan, keusahawanan, keprofesionalan, sikap berasaskan pelanggan, sikap mesra pelanggan, menepati masa (*punctuality*), penerimaan terhadap pemodenan dari segi media elektronik,

komputer dan teknologi baru dan pelbagai lagi tingkah laku yang perlu untuk membangunkan organisasi pentadbiran awam. Ini adalah berbentuk prosedur, polisi, peraturan dan undang-undang yang perlu ada di dalam jiwa penjawat awam.

- 8) Iklim kerja dimana keseronokan dengan tugas dan suasana tempat kerja harus wujud dimana-mana organisasi. Pengambilan pekerja yang kreatif dalam organisasi semata-mata tidak mencukupi jika organisasi tidak menyediakan persekitaran tempat kerja yang sesuai untuk meningkatkan daya kreativiti pekerja tersebut. Dalam pada itu mengikut pendapat sarjana tingkah-laku pekerja untuk menghasilkan kerja yang kreatif sangat bergantung kepada "orang dan tempat" (Cummings dan Oldham 1997).
- 9) Komunikasi yang wujud antara majikan dan pekerja iaitu sejauh mana majikan itu berfikiran terbuka kepada idea yang diberikan oleh pekerja, sejauhmana majikan mendengar dan memberi perhatian kepada apa yang diperkatakan oleh pekerja dan sejauh mana panduan yang diberikan oleh majikan dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan tugas.

5.4 Cadangan Penyelidikan Lanjutan

Hasil daripada penyelidikan yang dijalankan iaitu berkenaan faktor-faktor yang menyumbang kepada kepuasan bekerja terhadap staf Jabatan Perbendaharaan Negeri

Kedah Darul Aman memberi peluang kepada penyelidik lain untuk membuat penyelidikan masa hadapan. Berdasarkan penyelidikan ini, empat (4) faktor telah dibincangkan iaitu sikap terhadap ganjaran kewangan, kepimpinan dan pentadbiran, ganjaran kontinjen dan hubungan rakan sekerja. Penyelidik memberi beberapa cadangan dan pendekatan untuk menambah baik penyelidikan pada masa hadapan kepada penyelidik lain yang akan melakukan bidang penyelidikan yang sama. Antara cadangan yang diutarakan ialah:

- 1) Pada masa hadapan, bilangan responden perlu ditingkatkan atau dengan kata lain menambahkan saiz sampel untuk memastikan tindak balas yang diperolehi secara amnya mewakili keseluruhan populasi responden. Penyelidik boleh mengedarkan borang soal selidik di setiap jabatan dan tidak hanya tertumpu pada satu jabatan sahaja. Pemilihan sampel yang ramai akan lebih meningkatkan kesahan penyelidikan.
- 2) Selain itu, penyelidikan-penyelidikan yang akan datang juga adalah dicadangkan supaya menggunakan kaedah soalan-soalan terbuka dan kualitatif yang mana mungkin boleh menyokong penyelidikan ini. Hal ini adalah kerana pernyataan-pernyataan lisan staf akan menggambarkan situasi sebenar dan masalah yang dihadapi oleh mereka. Kaedah ini juga dapat mengurangkan kemungkinan berlaku berat sebelah semasa menjawab soalan.

- 3) Seterusnya, penyelidikan terhadap kepuasan kerja adalah sangat meluas dan boleh dipengaruhi banyak faktor. Dalam penyelidikan ini, penyelidik hanya menumpukan kepada faktor kepuasan kerja menerusi tinjauan Paul Spector (sikap terhadap ganjaran kewangan, kepimpinan dan pentadbiran, ganjaran kontinjen dan hubungan rakan sekerja). Oleh itu, penyelidik menyarankan supaya penyelidikan akan datang boleh meneroka lebih banyak faktor dalam mengukur kepuasan kerja.

Antara faktor lain yang boleh digunakan untuk mengukur kepuasan kerja ialah menerusi Model Kepuasan Kerja Herzberg. Berdasarkan penyelidikan Herzberg (1959) menyatakan bahawa terdapat dua faktor yang menimbulkan motivasi atau kepuasan kerja, iaitu faktor perangsang dan dikenali juga sebagai motivasi dalaman atau kandungan pekerjaan. Kedua pula ialah faktor kesihatan yang dikenali juga sebagai motivasi luaran atau konteks pekerjaan. Menurut Gatot dan Adisasmito (2005), faktor-faktor kandungan pekerjaan dan konteks pekerjaan mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja.

- 4) Penyelidikan ini menggunakan persepsi staf sesebuah organisasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan bekerja. Penyelidikan yang serupa juga boleh dijalankan menggunakan persepsi para pelajar ke atas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan belajar.

5.5 Rumusan

Secara rumusannya, kepuasan kerja merupakan perasaan dalaman seseorang pekerja terhadap pekerjaan yang dilakukannya hasil interaksi dengan persekitaran. Perasaan puas hati ini akan mendorong seseorang itu rela datang ke tempat kerja dengan rasa tanggungjawab. Berdasarkan dapatan penyelidikan, mendapati bahawa faktor sikap terhadap ganjaran kewangan, kepimpinan dan pentadbiran, ganjaran kontinjen dan hubungan rakan sekerja mempunyai perkaitan terhadap kepuasan kerja staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman.

Keputusan yang diperolehi ini boleh dimanfaatkan oleh organisasi dalam usaha meningkatkan kepuasan dalam kalangan pekerja. Hal ini kerana kepuasan kerja memberi kesan secara langsung ke atas kualiti prestasi kerja dengan meningkatkan kemampuan seseorang untuk memberi prestasi kerja yang lebih baik, mengurangkan ketidakhadiran dan datang lambat ke pejabat. Brayfield dan Crockett (1955) juga mendapati bahawa semakin tinggi kepuasan kerja, semakin kurang kemungkinan mereka akan berhenti kerja.

Selain daripada itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja juga adalah suatu aspek yang amat penting kerana kebanyakan individu memperuntukkan masa yang tinggi berada di tempat kerja tanpa menghiraukan hubungan sosial dengan masyarakat sekeliling. Maka adalah amat perlu memahami faktor-faktor yang

menyumbang kepada kepuasan kerja kerana ia akan mempengaruhi keadaan hidup seseorang (Gruneberg, 1979). Menurut lagi, kepuasan kerja dapat meningkatkan produktiviti dan seterusnya memberi faedah kepada individu dan organisasinya. Menurut Lawler dan Porter pula(1968), kepuasan kerja tidak dapat meningkatkan produktiviti tetapi sebaliknya kepuasan kerja menyebabkan pekerja lebih kreatif untuk memperbaiki keadaan tersebut dan mengubah keadaan yang sedia ada kepada yang lebih baik.

BIBLIOGRAFI

- Abdul Shukor Abdullah (1991). *Pengurusan Organisasi: Perspektif Pemikiran dan Teori*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Abraham, R. (2000). Organizational cynicism: bases and consequences. *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 126 (3), 269-292. Albrecht, S.L. (2002). Perceptions of integrity, competence and trust in senior.
- Ahmad Nasir, Y. (1998). Pengaruh kepuasan kerja dan faktor-faktor kerja di bahagian audit dan akaun ibu pejabat Jabatan Pembangunan Koperasi Malaysia.
- Azman, I., Mai Sumiyati, I., Waty, K., & Mustaffa, O. (2008). Hubungan sikap kepada ganjaran kewangan dan kepuasan kerja terhadap keinginan pekerja untuk berhenti secara sukarela: Penyelidikan di sebuah organisasi pihak berkuasa tempatan berstatus bandaraya di Sarawak.
- Beer, M., & Nohria, N. (2000). Cracking the code of change. *Harvard Business Review*, 133-141.
- Bedeian, A.G. (2007). Even if the tower “Ivory,” it isn’t “White:” understanding the consequences of faculty cynicism. *Academy of Management Learning & Education*, 6(1), 9-32.
- Bernerth, J.B., Armenakis, A.A, Feild, H.S., & Walker, H.J. (2007). Justice, cynicism, and commitment: a study of important organizational change variables. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 43(3), 303-326.
- Blau, P.M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: John Wiley. Boeker, W. (1989). Strategic changes: The effects of founding and history. *Academy of Management Journal*, 32(3), 489-515.
- Bullock, R. (1984). *Work in America: Improving job satisfaction*. New York: Pergamon Press .

- Edward Sek, K. W., & Teoh, N. (2009). Case study of factors influencing jobs satisfaction in two Malaysian universities. *International Business Research*, 86-98.
- Eisenberger, R., Huntington, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 500-507.
- Fieldler, F. E. (1967). *A Theory of Leadership Effectiveness*. New York: McGraw-Hill.
- Furnham, A. (1982). The Protestant work ethic and attitudes towards unemployment. *Journal of Occupational Psychology*, 277-285.
- Furnham, A., & Okamura, R. (1999). Your money or your life: Behavioral and emotional predictors of money psychology. *Human Relations*, 1157-1177.
- Gouldner, A. W. (1960). The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement.
- Gruneberg, M.M. (1979). *Understanding Job Satisfaction*. London: MacMillan Press Ltd.
- Ishak, M. I. (2002). *Pengenalan Psikologi Industri dan Organisasi*. Universiti Teknologi Malaysia.
- Juwita, J. (2004). Kebajikan guru di sekolah rendah dan menengah daerah Kuantan.
- Locke, E.A. (1976). What is Job Satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*. 4: 309-336.
- Milkovich, G., & Newman, J. (2007). *Compensation*. Boston: Irwin/McGraw Hill.
- Quarstein, V.A., R.B. Mc Afee and M. Glassman (1992). The Situational Occurrences Theory of Job Satisfaction. *Human Relations* 45 [8]: 859-873.
- Sarimah, I., & Siti Fatimah, M. A. (2011). Kepuasan bekerja di kalangan staf sokongan Jabatan Pendidikan Teknikal dan Kejuruteraan, Universiti Teknologi Malaysia.

- Sharif, S. (2001). Hubungan antara faktor Hygiene - motivator dengan kepuasan kerja pekerja bukan eksekutif Celcom (M) Sdn Bhd kawasan timur, Kuching, Sarawak.
- Sidek, M. N., & Mardiana, M. (1999). Kepuasan Bekerja di Kalangan Pegawai Tadbir Universiti Putra Malaysia. *Pertanika Journal Science & Humanity*, 59-70.
- Thomas, L. (1992). The meaning of money revisited. *Journal of Organizational Behavior*, 197-202.
- Zaidatol , A. L. (2001). *Pentadbiran Pendidikan*. Petaling Jaya: Penerbit Fajar bakti. Sdn. Bhd.
- Sharifah, Joni dan Balan (2001). Hubungan Antara Komunikasi Dalam Organisasi Dengan Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja dan Komitmen Kerja, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) Bangi
- Mohd. Sahandri Gani B. Hamzah, Universiti Putra Malaysia dan Saifuddin Kumar B. Abdullah, Jabatan Pengajian Politeknik, Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia. Modal Prestasi Kerja Dalam Kalangan Penjawat Awam Teknologi Pendidikan: Satu Penerokaan Analitik
- McBurney, D. H (2001). *Research methods (5th Ed)*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Haji Mohd Shahar Sidek (1993), “Profesionalisme dan Akauntabiliti: Beberapa Definisi & Isu-isu Organisasi” dalam *Warisan Gemilang: Buletin INTAN 1976-1991*, Kuala Lumpur: INTAN, h. 38.
- Mahathir Mohamad (2000), “Perkhidmatan Awam Dalam Alaf Baru: Cabaran Dan Prospek” dalam *Amanat Perdana: Perkhidmatan Awam Bertaraf Dunia, Koleksi Ucapan Perdana Menteri (MAPPA 2000-2005)*, Kuala Lumpur: INTAN, h. 9.
- Intan (2006), *Pengurusan dan Pentadbiran Awam Malaysia*, Kuala Lumpur: MAMPU, h. 438.
- Abdullah Sanusi Ahmad (1987), *Kerajaan Pentadbiran Malaysia*, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, h. 154.

- Arne L. Kalleberg (1977), "Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction", dalam *American Sociological Review*, Vol. 42, No. 1, hh. 124-143, <http://www.jstor.org/stable/2117735>, 4 Januari 2010.
- Sharifah Hayaati Ismail al-Qudsy (2007), "Values & Ethics Towards Quality Public Delivery System of Malaysia: An Islamic Perspective", *Jurnal Syariah*, 15 (2), hh. 25-42.
- Rusli Ahmad dan Azman Ismail, Universiti Malaysia Sarawak Wan Khairuzzaman Wan Ismail, Universiti Teknologi Malaysia Jurnal Kemanusiaan bil.10, Disember 2007: Sistem Penilaian Prestasi Sektor Awam Di Malaysia: Pemikiran Semula Terhadap Peranan Dan Tanggungjawab Pegawai Penilai Prestasi
- Jabatan Perkhidmatan Awam, (1996). 'Rearrangement of New Performance Appraisal System in the Malaysian Public Service.' *Service Circular Number 7*, Year 1996, Kuala Lumpur: National Printing Department.
- Pang Ching Ching (2005). The Effectiveness of the Performance Appraisal System in Department of Civil Aviation (DCA) Kuching, Sarawak, Tesis Sarjana Muda Sains dengan Kepujian, Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia, UNIMAS, Sarawak.
- Siti Alia Mahmood (2005). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penilaian Prestasi dan Kaitannya Terhadap Prestasi Kerja' *Tesis Sarjana Muda Sains dengan Kepujian*, Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia, UNIMAS, Sarawak.
- Swan, W.S., and Margulies (1991). *How To Do A Superior Performance Appraisal*. Canada: John Wiley and Sons.
- Hackman, J. R. dan G. R. Oldham. 1975. Development of Job diagnostic Survey, *Journal of Applied Psychology*. 60:159–170.
- Perlman, S. L. 1990. Employees redesign their jobs, *Personal Journal*.

- Syed-Ikhsan, S. S., & Rowland, F. (2004). Knowledge management in a public organization: A study on the relationship between organizational elements and the performance knowledge transfer. *Journal of Knowledge Management*, 8(2), 95-111.
- Trott, D. C. (1996). *Spiritual well-being of workers: An exploratory study*.
- Yukl, G.A. (1981). *Leadership in Organizations*. (3rd Ed.). New Jersey: Prentice Hall
- Pierce J.L & Newstrom J.W. (2006). *Leader and The Leadership Process*. New York: McGraw Hill
- House, R.J. (1971). A Path-Goal Theory of Leadership Effectiveness *Administrative Science Quarterly* 16
- Tan, G. Y. (1994). *Attitudinal and behavioral consequences of perceived supervisory power bases: An empirical study of a nomological network*. Tesis Ph.D., University of Pittsburgh.
- Tan Lay Yen. (1995).
- Gurcharan Singh a/l Bishan Singh. (1997). *Semangat berpasukan berkualiti di kalangan pegawai-pegawai perkhidmatan pendidikan di negeri Perak*. Tesis Sarjana, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.
- Sharifah, Joni dan Balan (2001). Hubungan Antara Komunikasi Dalam Organisasi Dengan Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja dan Komitmen Kerja, Universiti Kebangsaan Malaysia(UKM) Bangi
- Sabitha Marican (2006). *Penyelidikan sains sosial*. Selangor: Edusystem Sdn. Bhd.
- Suharsimi (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Rinec Cipta, Jakarta.
- Wan Faridah Akmal Wan Ismail, Noor Azmi Mohamad & Ishak Mad Shah *Jurnal Teknologi*, 37(E) Dis. 2002: 57–70 Universiti Teknologi Malaysia Kepimpinan Transaksi/Transformasi Dan Ciri Kerja Profesional Teknologi Maklumat Sektor Awam Malaysia

Reichers, A.E., Wanous, J.P. dan Austin, J.T. (1997). Understanding and managing cynicism about organizational change. *The Academy of Management Executive*, 11(1), 48-59.

Uma Sekaran. (2003). *Research methods for business: A skill building approach*. (Fourth Edition). New York: John Wiley and Sons.

Spector, P.E. (1994). Job satisfaction survey, Department of psychology, University of South Florida.

Zainal Abidin Bin Shaik Dali(2004). Gaya Kepimpinan Pengetua Di Institut Kemahiran Mara Terhadap Kepuasan Bekerja Tenaga Pengajar :Universiti Teknologi Malaysia.

Teks Ucapan Dato' Sri Mohd Najib Bin Tun Haji Abdul Razak Perdana Menteri Malaysia: Dewan Perdana, Dewan A Dan Dewan B, ICC, Putrajaya bertarikh 08/03/2012 Bertajuk : Majlis Perhimpunan Khas Penjawat Awam Bersama Yab Perdana Menteri

Teks Ucapan Dato' Sri Mohd Najib Bin Tun Haji Abdul Razak Perdana Menteri Malaysia Di Dewan B1, Pusat Konvensyen Antarabangsa Putrajaya (PICC) bertarikh 27/02/2012 bertajuk : Majlis Perasmian Program Pegawai Integriti Bertauliah