

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN BEKERJA
DALAM KALANGAN PEKERJA SEKTOR SWASTA : KAJIAN DI NEGERI
KEDAH DARULAMAN.**

**Oleh
SITI NUR ZAHIRAH BINTI OMAR**

**Projek ini diserahkan kepada Pusat Pengajian Othman Yeop Abdullah, Kolej
Perniagaan, Universiti Utara Malaysia sebagai memenuhi syarat keperluan
Ijazah Sarjana Sains Pengurusan (MscM)**

KEBENARAN UNTUK KEGUNAAN

Kertas Projek ini dikemukakan sebagai memenuhi keperluan pengijazahan program Sarjana Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan Universiti Utara Malaysia mempamerkannya sebagai bahan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk tujuan akademik adalah dibenarkan dengan kebenaran penyelia kertas projek atau Dekan Kolej Perniagaan. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersil adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika sebarang rujukan dibuat ke atas kertas projek ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan tesis ini sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

**Dekan
Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business
University Utara Malaysia (UUM)
06010 Sintok
Kedah Darul Aman**

ABSTRAK

Penyelidikan ini adalah bertujuan untuk melihat isu mengenai tahap kepuasan bekerja dalam kalangan pekerja sektor swasta di Negeri Kedah. Objektif utama penyelidikan ini adalah untuk mengenal pasti sebarang hubungan antara gaji, penyeliaan, kerja itu sendiri, keadaan ditempat kerja, peluang kenaikan pangkat dan kepuasan bekerja. Penyelidikan ini dijalankan dengan menggunakan kaedah kuantitatif iaitu data dikumpul dengan menggunakan set borang soal selidik. Buku soalan soal selidik telah digunakan untuk mendapatkan maklum balas daripada responden. Sampel penyelidikan ini terdiri daripada kakitangan pekerja sektor swasta di Negeri Kedah iaitu seramai 500 responden telah terlibat dalam penyelidikan ini. Hasil dapatan penyelidikan mendapati bahawa terdapat hubungan positif di antara gaji, penyeliaan, kerja itu sendiri, keadaan ditempat kerja, peluang kenaikan pangkat dan kepuasan bekerja. Hal ini menunjukkan bahawa pekerja berpuas hati bekerja di organisasi masing-masing. Penyelidikan ini telah memberi pemahaman yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan bekerja di dalam sektor swasta. Hasil penyelidikan ini telah memberi faedah kepada organisasi-organisasi swasta terutamanya pihak pengurusan dalam mengetahui dan mengukur tahap kepuasan pekerja mereka.

ABSTRACT

This study aims to look at the issue of the level of job satisfaction among private sector workers in the Kedah State. The main objective of this study was to identify any relationship between pay, supervision, the work itself, work conditions, opportunities for promotion and job satisfaction. This study was conducted using quantitative methods of data were collected using a set of questionnaires. Books questionnaire was used to obtain feedback from respondents. The study sample consisted of employees of private sector workers in the Kedah State which has a total of 500 respondents participated in this study. The findings showed that there is a positive relationship between pay, supervision, the work itself, work conditions, opportunities for promotion and job satisfaction. This indicates that satisfied employees working in their respective organizations. This study has provided a better understanding of the factors that influence job satisfaction in the private sector. Results of this study provide benefits to private organizations, particularly the management in knowing and measuring the level of satisfaction of their employees.

PENGHARGAAN

Assalamualaikum w.b.t.

Alhamdulillah. Syukur ke hadrat Illahi dengan izinNya kerana dengan limpah dan rahmatnya saya dapat menyiapkan penyelidikan ini dengan jayanya sebagai syarat penganugerahan Sarjana Sains (Pengurusan) oleh Universiti Utara Malaysia.

Setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada PROF MADYA DR. AZIZI BIN ABU BAKAR selaku penyelia untuk penyelidikan ini yang banyak memberi bimbingan dan tunjuk ajar sepanjang penyelidikan ini dijalankan. Segala jasa dan tunjuk ajar beliau dalam memberikan pengalaman dan pembelajaran baru buat diri saya untuk kegunaan masa akan datang. Segala bimbingan, nasihat, tunjuk ajar, idea dan segalanya yang diberikan mudah-mudahan diberkati Allah.

Penghargaan dan ribuan terima kasih juga diucapkan kepada insan yang tersayang, Mohd Azrul Bin Radzi yang banyak bersabar dan berkorban sepanjang tempoh pengajian ini dan juga kepada seluruh ahli keluarga saya serta kedua ibu bapa tercinta, Omar B. Ismail dan Mariam Bt. Yaacob yang sentiasa berdoa, memberi nasihat, dorongan dan perangsang untuk menjayakan penyelidikan ini. Kesetiaan dan kesabaran keluarga tersayang akan sentiasa menjadi aspirasi dan azimat untuk saya terus menimba ilmu. Segala doa restu, sokongan dan pengorbanan yang telah diberi tidak akan dilupakan sehingga akhir hayat.

Sekalung penghargaan turut ditujukan kepada kakitangan-kakitangan organisasi yang terpilih dan terlibat secara langsung atau tidak langsung yang sudi memberi maklum balas dan bekerjasama dalam memberi maklumat-maklumat yang diperlukan semasa mengisi buku soalan soal selidik. Akhir sekali, tidak lupa kepada teman-teman seperjuangan yang turut memberi sokongan moral, bekerjasama dan banyak membantu sepanjang tempoh menyiapkan penyelidikan ini, terima kasih tidak terhingga di atas curahan tenaga dan bantuan yang dihulurkan.

Sekian, terima kasih.

Wassalam.

SENARAI KANDUNGAN

TAJUK	MUKA SURAT
PENGAKUAN KERTAS KERJA PROJEK	ii
KEBENARAN UNTUK KEGUNAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
PENGHARGAAN	vi
KANDUNGAN	viii
SENARAI JADUAL	xii
SENARAI RAJAH	xiv

BAB PERTAMA : PENDAHULUAN

1.0	Pendahuluan	1
1.1	Latar Belakang Penyelidikan	1
1.2	Penyataan Masalah	6
1.3	Persoalan Penyelidikan	9
1.4	Objektif Penyelidikan	10
1.5	Signifikan Penyelidikan	10
	1.5.1 Sumbangan Kepada Organisasi	11
	1.5.2 Pekerja	11
1.6	Andaian Penyelidikan	12
1.7	Limitasi Penyelidikan	13
1.8	Definisi Konseptual	13
	1.8.1 Kepuasan Kerja	13
	1.8.2 Gaji	14
	1.8.3 Penyeliaan	14
	1.8.4 Kerja Itu Sendiri	14
	1.8.5 Keadaan Ditempat Kerja	15
	1.8.6 Peluang Kenaikan Pangkat	15
1.9	Rumusan	16

BAB KEDUA : ULASAN KARYA

2.0	Pendahuluan	17
2.1	Definisi Kepuasan Kerja	18
2.2	Teori Kepuasan Kerja	21
2.2.1	Teori Hierarki Keperluan Maslow (<i>Maslow's Hierarchy, Theory Of Need</i>)	22
2.2.2	Teori Erg Alderfer (<i>Erg Theory</i>).	25
2.2.3	Teori Herzberg (<i>Herzberg'a Motivator-Hygiene Theory</i>).	27
2.2.4	Teori Nilai Locke	28
2.2.5	Teori Jangkaan Vroom.	29
2.2.6	Teori Kesaksamaan Adam.	31
2.2.7	Prinsip Kepuasan Kerja	31
2.3	Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Kerja	34
2.3.1	Umur	35
2.3.2	Jantina	36
2.3.3	Taraf Perkahwinan	39
2.3.4	Peringkat Pengajian	40
2.4	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	40
2.4.1	Gaji	40
2.4.2	Penyeliaan	42
2.4.3	Kerja Itu Sendiri	45
2.4.4	Keadaan Ditempat Kerja	46
2.4.5	Peluang Kenaikan Pangkat	47
2.5	Pembangunan Hypothesis	48
2.5.1	Hubungan Antara Gaji Dan Kepuasan Kerja	48
2.5.2	Hubungan Antara Penyeliaan Dan Kepuasan Kerja	49
2.5.3	Hubungan Antara Kerja Itu Sendiri Dan Kepuasan Kerja	51
2.5.4	Hubungan Antara Keadaan Ditempat Kerja Dan Kepuasan Kerja	52
2.5.5	Hubungan Antara Peluang Kenaikan Pangkat Dan Kepuasan Kerja	54
2.6	Ketidakpuasan Kerja	55
2.7	Rumusan	58

BAB KETIGA : METODOLOGI PENYELIDIKAN

3.0	Pendahuluan	59
3.1	Kerangka Kerja Penyelidikan	59
3.2	Rekabentuk Penyelidikan	60
	3.2.1 Kaedah Penyelidikan	62
	3.2.2 Unit Analisis	62
	3.2.3 Populasi Dan Kaedah Pensampelan	63
3.3	Data Analisis	65
	3.3.1 Data Primer	65
	3.3.2 Data Sekunder	65
3.4	Instrument Penyelidikan	65
	3.4.1 Bahagian A : Pembolehubah Pengukuran Demografi	66
	3.4.2 Bahagian B : Pembolehubah Pengukuran Kepuasan Kerja	66
	3.4.3 Bahagian C : Pembolehubah Pengukuran Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi	67
3.5	Kod Item	69
3.6	Ujian Rintis	70
3.7	Penganalisan Data	72
	3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	73
	3.7.2 Analisis Statistik Inferensi	74
	3.7.2.1 Ujian Kolerasi Pearson	74
	3.7.2.2 Ujian Regresi Berganda	76
3.8	Rumusan	77

BAB KEEMPAT : DAPATAN PENYELIDIKAN DAN PERBINCANGAN

4.0	Pendahuluan	78
4.1	Profil Responden	79
4.2	Analisis Ujian Kebolehpercayaan	80
4.3	Analisis Deskriptif Profil Responden	82
	4.3.1 Taburan Ke kerap an Jantina	82
	4.3.2 Taburan Ke kerap an Umur	82
	4.3.3 Taburan Ke kerap an Perkahwinan	83
	4.3.4 Taburan Ke kerap an Pencapaian Akademik	83
	4.3.5 Taburan Ke kerap an Pendapatan	84
	4.3.6 Taburan Ke kerap an Tempoh Perkhidmatan	85
	4.3.7 Taburan Ke kerap an Jabatan	85

	4.3.8	Taburan Kekerapan Jawatan	86
4.4		Analisis Deskriptif Pembolehubah Penyelidikan	87
4.5		Analisis Inferensi	89
	4.5.1	Analisis Kolerasi Pearson.	89
	4.5.1.1	Ujian Hipotesis	91
	4.5.2	Analisis Regresi Berganda	97
4.6		Hipotesis Penyelidikan	103
4.7		Rumusan	104

BAB KELIMA : PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN

5.0		Pendahuluan	106
5.1		Ringkasan Penyelidikan	106
5.2		Perbincangan Hasil Dapatan Penyelidikan	109
5.3		Cadangan	112
	5.3.1	Organisasi (Pengurusan)	113
	5.3.2	Pengurus	116
	5.3.3	Cadangan Penyelidikan Masa Hadapan	117
5.5		Penutup	118

RUJUKAN	120
----------------	-----

LAMPIRAN

Lampiran A Soal Selidik

Lampiran B SPSS Output

SENARAI JADUAL

PERKARA	MUKA SURAT
Jadual 2.1	Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Herzberg 28
Jadual 3.1	Penentuan Saiz Sampel Berdasarkan Bilangan Populasi 64
Jadual 3.2	Item Sub Dimensi Kepuasan Kerja 70
Jadual 3.3	Kebolehpercayaan Pembolehubah Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Dan Kepuasan Kerja. 72
Jadual 3.4	Jadual Pemarkahan Bagi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Dan Kepuasan Kerja 74
Jadual 3.5	Jadual Menunjukkan Kekuatan Perhubungan Antara pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar 75
Jadual 4.1	Maklumbalas Responden 79
Jadual 4.2	Keputusan Ujian Kebolehpercayaan 81
Jadual 4.3	Taburan Responden Berdasarkan Jantina 82
Jadual 4.4	Taburan Responden Berdasarkan Umur 82
Jadual 4.5	Taburan Responden Berdasarkan Status Perkahwinan 83
Jadual 4.6	Taburan Responden Berdasarkan Pencapaian Akademik 83
Jadual 4.7	Taburan Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan 84
Jadual 4.8	Taburan Responden Berdasarkan Tempoh Perkhidmatan 85
Jadual 4.9	Taburan Ke kerap an (Jabatan) 85
Jadual 4.10	Taburan Ke kerap an (Jawatan) 86
Jadual 4.11	Analisis Deskriptif 87
Jadual 4.12	Keputusan Kolerasi Pearson 90
Jadual 4.13	Hubungan Antara Faktor Gaji Dan Kepuasan Kerja. 92
Jadual 4.14	Hubungan Antara Faktor Penyeliaan Dan Kepuasan Kerja. 93
Jadual 4.15	Hubungan Antara Faktor Kerja Itu Sendiri Dan Kepuasan Kerja. 94
Jadual 4.16	Hubungan Antara Faktor Keadaan Ditempat kerja Dan Kepuasan Kerja. 95
Jadual 4.17	Hubungan Antara Faktor Peluang Kenaikan Pangkat Dan Kepuasan Kerja. 96

Jadual 4.18	Model Summary ^b Regresi Berganda	99
Jadual 4.17	Anovab Regresi Berganda	100
Jadual 4.18	Koefisien	101
Jadual 4.19	Rumusan Keputusan Koefisien Regresi Berganda	103
Jadual 5.1	Jadual Menunjukkan Ringkasan Penyelidikan.	107

SENARAI RAJAH

PERKARA

MUKA SURAT

Rajah 2.1	Hieraki Keperluan Maslow	25
Rajah 3.1	Kerangka Kerja	60

BAB PERTAMA

PENGENALAN

1.0 Pendahuluan

Bab ini membincangkan mengenai pengenalan penyelidikan, penerangan umum dan gambaran mengenai proses penyelidikan secara keseluruhan. Penyelidikan ini memberi keutamaan dan analisis ke atas pekerja sektor swasta di Negeri Kedah mengenai isu kepuasan kerja. Bab ini membincangkan tentang latar belakang penyelidikan, pernyataan masalah, objektif penyelidikan, persoalan penyelidikan, skop penyelidikan, definisi konseptual, batasan penyelidikan dan ringkasan bab secara keseluruhan. Penyelidikan ini hanya tertumpu kepada pekerja sektor swasta di Negeri Kedah.

1.1 Latar Belakang Penyelidikan

Kepuasan kerja pada dasarnya adalah merupakan antara isu yang sentiasa diberi perhatian dalam setiap organisasi termasuklah sektor awam mahupun swasta. Kepuasan kerja dilihat sebagai satu perkara yang penting di mana pekerja memberi sumbangan kepada organisasi untuk mencapai matlamat mereka. Ini kerana kepuasan kerja adalah bersifat individual dan ia merupakan isu yang sentiasa diperkatakan dan sering menjadi punca permasalahan antara pihak majikan dan pekerja pada masa kini. Secara tidak langsung ia akan menyebabkan matlamat organisasi tidak tercapai. Isu kepuasan kerja

semakin diminati oleh para penyelidik untuk menjalankan penyelidikan dan seterusnya dapat menyumbang idea-idea baru dan merangka strategi yang baru dan sesuai kepada pihak pengurusan organisasi dalam mengurangkan konflik yang berlaku antara pekerja dan pekerja mahupun antara pekerja dan majikan. Kepesatan penyelidikan mengenai kepuasan kerja ini menunjukkan bahawa betapa pentingnya aspek kepuasan kerja terutamanya bagi negara yang sedang mengalami pertumbuhan dari segi ekonomi mahupun perindustrian seperti Malaysia yang ingin mencapai wawasan 2020 tidak lama lagi.

Pada dasarnya kepuasan kerja adalah sesuatu sifat yang menyentuh sifat emosi dimana seseorang telah menilai pekerjaannya dan hasil nilai-nilai yang diinginkan dalam pekerjaan tersebut telah dicapai. Tahap kepuasan setiap individu adalah berbeza-beza selari dengan sikap dan tingkah laku seseorang serta kebolehan yang dimiliki. Steers (1988) dan Vroom (1964) menyatakan bahawa tahap kepuasan kerja merupakan antara faktor utama yang boleh mempengaruhi prestasi pekerja dan organisasi secara keseluruhannya. Semakin tinggi tahap penilaian dan penerimaan yang dimiliki sesuai dengan keinginannya, maka secara tidak langsung tahap kepuasan juga adalah tinggi dan sebaliknya. Secara amnya, kepuasan kerja adalah sesuatu perkara yang menyeronokkan atau tidak menyeronokkan dalam melakukan sesuatu perkara.

Penyelidik-penyelidik yang telah menjalankan penyelidikan yang lepas seperti Mc Gregor (1960), Herzberg (1959) dan Maslow (1970) telah menyatakan bahawa untuk mencapai tahap kesempurnaan sendiri, kepuasan kerja adalah merupakan salah satu

keperluan manusia yang penting dan mesti dipenuhi. Penilaian tahap kepuasan kerja adalah bergantung kepada nilai pekerjaan itu sama ada individu tersebut seorang pendidik atau kerjaya lain. Menurut Mc Gregor (1960) seseorang individu akan merasa puas hati, komitmen yang tinggi, komited terhadap kerja dan menjalankan kewajipan yang diamanahkan dengan penuh kerelaan hati tanpa sebarang paksaan mengikut kepada ketinggian nilai pekerjaan itu.

Merujuk kepada Vecchio (1995) kepuasan kerja merupakan satu perbualan yang hangat diperkatakan, dibincangkan dan dikaji oleh penyelidik psikologi khususnya dalam bidang berkaitan psikologi industri dan organisasi. Terdapat lebih daripada 3000 penyelidikan yang telah dijalankan oleh pengkaji dalam memahami dengan lebih jelas mengenai isu kepuasan kerja dan penyelidikan seperti ini semakin bertambah dan kerap dikaji tahun demi tahun. Mullins (2002) berpendapat sesetengah pandangan menyatakan kepuasan kerja penting kerana ianya merupakan satu aspek utama dalam membentuk pekerja yang bermotivasi dan berprestasi tinggi.

Martin dan Miller (1966) menyatakan bahawa kepuasan kerja boleh mempengaruhi ketidakhadiran kerja (*absenteeism*). Locke (1976) berpendapat kepuasan kerja bukan sahaja berkaitan dengan isu prestasi dan sikap kerja tetapi juga mempengaruhi niat untuk berhenti kerja (*turnover*) seseorang pekerja. Menurut Mobley *et al.*, (1979) ketidakpuasan kerja adalah sebagai langkah pertama yang dipertimbangkan oleh pekerja untuk berpindah atau menukar kerja. Seterusnya beliau menyatakan bahawa pekerja mempunyai pandangan yang positif sekiranya tahap kepuasan kerja mereka adalah

tinggi dan sebaliknya pekerja akan berpandangan negatif apabila tahap kepuasan kerja mereka rendah. Kepuasan kerja adalah perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukannya, yang dipengaruhi oleh pelbagai faktor iaitu faktor dalaman mahupun luaran.

Menurut Voon *et al.*, (2011) kepuasan kerja secara amnya dianggap sebagai perkara penting untuk menentukan kejayaan sesebuah organisasi. Oleh yang demikian, pihak pengurusan organisasi perlu mengetahui faktor yang menyumbang kepada kepuasan kerja supaya pekerja sentiasa didorong untuk melaksanakan tugas mereka dengan penuh dedikasi, selesa dan komitmen yang tinggi dan akhirnya menghasilkan output yang cemerlang.

Kepuasan kerja adalah merupakan matlamat dan menjadi faktor utama bagi organisasi dalam mencapai objektif organisasi. Pekerja juga merupakan pelanggan yang penting pada setiap organisasi dan mereka perlu diurus dengan baik. Sekiranya pekerja tidak berpuas hati dengan sistem pengurusan yang disediakan oleh organisasi, maka timbul pelbagai kesan negatif seperti malas, penipuan, malas, ponteng kerja, tekanan perasaan, penyalahgunaan kuasa, rasuah dan lain-lain. Secara tidak langsung, ia akan memberi impak yang negatif kepada keseluruhan organisasi. Pengurusan sumber manusia juga memainkan peranan penting dalam membangunkan sesebuah organisasi.

Menurut Chen *et al.*, (2006) menyatakan bahawa pihak pengurusan organisasi haruslah menitikberatkan pekerja atau pelanggan dalaman sesebuah organisasi supaya mereka

sentiasa berminat dan berpuas hati semasa menjalankan tugas dan tanggungjawab yang diamanahkan dengan sebaik mungkin. Pengurusan dan pentadbiran yang cekap dan telus merupakan salah satu langkah dan strategi yang digunakan oleh organisasi dan pihak pengurusan atasan dalam memastikan matlamat, visi dan misi organisasi tercapai dengan jayanya. Ini adalah sebagai satu langkah penambahbaikan yang harus diamalkan oleh setiap organisasi dalam pengendalian sumber tenaga manusia supaya hasil yang dipamerkan oleh kakitangan adalah lebih produktif, bermutu tinggi dan proaktif. Sebagai contoh, pihak pengurusan haruslah memberi penekanan dan pendedahan yang meluas kepada kakitangan mengenai pengendalian kerja dengan betul dan efektif, mengadakan latihan peningkatan sendiri, kepuasan pelanggan dalaman mahupun luaran, dan sering memotivasikan pekerja untuk terus meningkatkan tahap kualiti kecemerlangan bekerja dan taat setia pada organisasi.

Melalui pengurusan yang cekap, efektif serta teratur, maka prestasi kecemerlangan pekerja dapat ditingkatkan dari masa ke semasa. Secara tidak langsung, ia dapat mengurangkan konflik dan dapat mewujudkan suasana kerja yang harmoni dan seterusnya kakitangan dapat memberikan komitmen yang sepenuhnya kepada organisasi dalam memastikan objektif, misi dan visi organisasi tercapai. Oleh yang demikian, kepuasan kerja dalam kalangan pekerja haruslah dititikberatkan dan dipandang serius oleh organisasi supaya suasana kerja yang kondusif dan menyenangkan dapat diterapkan dalam organisasi sekaligus dapat mencapai matlamat yang dirancang. Selain itu, ketidakpekaan organisasi terhadap perkara-perkara yang boleh menjejaskan tahap

kepuasan kerja dalam kalangan pekerja akan memberi impak yang besar kepada seseorang pekerja dan juga kepada keseluruhan organisasi.

1.2 Penyataan Masalah

Isu ketidakpuasan hati pekerja dalam dunia pekerjaan seringkali didengari di media-media cetak mahupun media elektronik. Pelbagai rungutan dan aduan mengenai gaji yang tidak mencukupi, bebanan kerja terlalu banyak, rakan sekerja yang tidak sehaluan, ketua yang hanya mengarah dan keadaan persekitaran kerja yang kurang memuaskan. Ini adalah antara faktor-faktor yang berlaku ditempat kerja yang menyebabkan sesetengah pekerja merasakan tidak bermotivasi hendak ke tempat kerja. Ada sesetengah pekerja yang cuba mencari ketenangan dan lari dari tanggungjawab kerja dan seringkali keluar minum semasa bekerja, melayari internet, leka berbual-bual sesama rakan sekerja atau ponteng kerja sehingga sanggup menipu majikan dengan menunjukkan surat cuti sakit palsu. Semua ini adalah petanda bahawa tahap produktiviti pekerja menurun kerana kepuasan kerja yang mereka inginkan tidak dipenuhi. Ini mengakibatkan kesan negatif terhadap perkembangan kerjayanya dan juga memberi kesan kepada kemajuan organisasi.

Pada masa kini Malaysia merupakan antara negara Asean yang semakin membangun dari segi pembangunan dan ekonomi dan menuju kepada status negara maju menjelang tahun 2020. Kesan daripada pembangunan tersebut, masyarakat Malaysia khususnya

dalam pasaran buruh menghadapi pelbagai cabaran dalam pekerjaan yang semakin kompleks antaranya upah yang diterima rendah berbanding produktiviti yang dihasilkan. Walaubagaimanapun sekiranya penentuan upah ditingkatkan, ia boleh mengakibatkan inflasi serta secara tidak langsung boleh mengakibatkan kerugian kepada majikan kerana peningkatan kos. Andainya perkara ini berlaku, boleh mengakibatkan pekerja kehilangan pekerjaan kerana majikan ingin mengurangkan kos pengeluaran dan memaksimumkan keuntungan. Kesan daripada ini tentunya boleh meningkatkan lagi pengangguran di dalam pasaran buruh, kos sara hidup yang tinggi serta peningkatan taraf kemiskinan dikalangan pekerja berpendapatan rendah (Zulkifly Osman, 2011).

Melalui pengalaman penyelidik mengenai kepuasan kerja dalam kalangan pekerja swasta semasa menjalankan penyelidikan ini, didapati masalah yang sering dihadapi oleh golongan pekerja swasta adalah ketidakpuasan dari segi gaji yang diterima, cara penyeliaan pekerja atasan, diskriminasi, tekanan oleh rakan sejawat dan ketidakadilan majikan. Buktinya, kira-kira 200 ahli Kesatuan Kebangsaan Pekerja-pekerja Bank (NUBE) mengadakan bantahan dan perhimpunan di Dungun, Terengganu. Bantahan ini dilakukan di hadapan sebuah bank sebagai tanda bantahan terhadap pihak pengurusan yang didakwa mengabaikan kebajikan pekerjanya. Bantahan aman itu bermula jam 3.30 petang itu dengan masing-masing membawa sepanduk dan alat muzik bagi menarik perhatian orang ramai dikawal ketat oleh pihak polis (Sinar Harian, 19 Mac 2013). Hal ini menunjukkan bahawa masih ramai golongan pekerja dalam sektor swasta tidak berpuas hati akan gaji yang diterima oleh majikan mereka.

Selain itu, isu ketidakpuasan hati pekerja sering didengari di media-media cetak mahupun media elektronik berkaitan dengan kadar gaji yang diterima oleh pekerja kurang memuaskan. Menurut Menteri Besar Johor yang dipetik dalam (New Sunday Times, 21 Jun 1992) menyatakan bahawa salah satu punca pekerja berpindah tempat kerja dan berkhidmat di organisasi lain adalah kerana mereka menerima tawaran gaji yang lebih baik daripada organisasi baru. Turut dilaporkan di Johor Bahru dimana terdapat organisasi yang ‘mencuri’ pekerja dari organisasi lain dengan menawarkan gaji yang lebih tinggi disamping menawarkan pelbagai faedah sampingan bagi mengisi kekurangan tenaga kerja di organisasinya (Utusan Malaysia, 26 Jun 1992).

Kerajaan telah memperkenalkan pelbagai dasar-dasar baru bagi meningkatkan kecekapan dan keberkesanan pekerja sektor awam antaranya ialah Konsep Bersih, Cekap dan Amanah, Persyarikatan Malaysia, Dasar Pandang ke Timur. Sistem Perakam Waktu dan Projek Penswastaan. Ini memberi gambaran bahawa kerajaan menyedari bahawa masih terdapat segelintir daripada kakitangannya mempunyai tahap prestasi kerja pada tahap yang rendah. Pihak kerajaan mendapati salah satu cara untuk meningkatkan prestasi pekerja organisasi awam yang dianggap kurang memuaskan adalah dengan cara menswastakannya. Di sektor swasta pula, permasalahan yang berlaku adalah pemberhentian kerja telah dilaporkan sejak kebelakangan ini. Masalah berhenti kerja dikatakan kerana kebanyakan kakitangan pekerja sektor swasta tidak berpuas hati dengan gaji yang diterima dan memberi khidmat di organisasi lain yang menawarkan gaji yang lebih tinggi. Oleh yang demikian, penyelidik mendapati bahawa masalah ketidakpuasan terhadap kerja melibatkan beberapa faktor antaranya ialah gaji

bulanan yang diterima adalah rendah, tiada insentif yang diterima dan lain-lain faktor yang boleh membawa ketidakpuasan hati pekerja.

Oleh yang demikian, penyelidikan ini dijalankan untuk melihat tahap kepuasan kerja dalam kalangan sektor swasta di Negeri Kedah.

1.3 Persoalan Penyelidikan

Bagi tujuan melaksanakan penyelidikan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dalam kalangan pekerja swasta, beberapa persoalan utaman penyelidikan diutarakan seperti berikut:

- a) Adakah terdapat sebarang hubungan antara gaji dan kepuasan kerja?
- b) Adakah terdapat sebarang hubungan antara penyeliaan dan kepuasan kerja?
- c) Adakah terdapat sebarang hubungan antara kerja itu sendiri dan kepuasan kerja?
- d) Adakah terdapat sebarang hubungan antara keadaan ditempat kerja dan kepuasan kerja?
- e) Adakah terdapat sebarang hubungan antara peluang kenaikan pangkat dan kepuasan kerja?

1.4 Objektif Penyelidikan

Objektif penyelidikan adalah:

- a) Untuk mengkaji hubungan antara gaji dan kepuasan kerja.
- b) Untuk mengkaji hubungan antara penyeliaan dan kepuasan kerja.
- c) Untuk mengkaji hubungan antara kerja itu sendiri dan kepuasan kerja.
- d) Untuk mengkaji hubungan antara keadaan ditempat kerja dan kepuasan kerja.
- e) Untuk mengkaji hubungan antara peluang kenaikan pangkat dan kepuasan kerja.

1.5 Signifikan Penyelidikan

Penyelidikan ini bertujuan untuk memberi kefahaman yang lebih jelas kepada kakitangan mengenai faktor-faktor penting yang mempengaruhi kepuasan kerja pekerja sektor swasta di Negeri Kedah. Pada masa yang sama, penyelidikan ini akan membantu kakitangan dan pihak organisasi bagaimana untuk mengelakkan dan meningkatkan kesedaran mereka tentang kepentingan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, ia sebenarnya memberi sumbangan kepada organisasi dan juga pekerja dalam membantu meningkatkan kualiti kerja dan kecekapan dalam pengurusan. Penyelidikan ini juga dapat menambahkan pengetahuan tentang produktiviti dan tahap kepuasan kerja dalam organisasi untuk mencapai kejayaan. Pekerja perlu mempertingkatkan prestasi kerja dan

juga mempertingkatkan produktiviti yang optimum. Ini kerana peningkatan kepuasan kerja akan memberi keberkesanan kepada organisasi.

Hasil daripada penyelidikan ini, penyelidik berharap akan dapat membantu pihak organisasi dalam merangka strategi dan memperbaharui prosedur-prosedur untuk meningkatkan kepuasan pekerja mereka. Selain itu dapat mengurangkan pertikaian antara pekerja dan pihak organisasi dan juga dapat membantu meningkatkan kecekapan dan keberkesanan organisasi. Selain itu, diharap penyelidikan ini dapat memberi satu lagi sumber rujukan bagi penyelidikan-penyelidikan di masa hadapan.

1.5.1 Sumbangan Kepada Organisasi

- i. Pemahaman yang jelas tentang penyelidikan ini dapat membantu pihak organisasi mengenal pasti faktor-faktor yang boleh membawa kepada kepuasan hati pekerja dan seterusnya dapat meningkatkan kualiti pekerja mereka.
- ii. Dapat meningkat kualiti dalam pengurusan syarikat serta memperbaiki kelemahan yang dihadapi oleh organisasi dengan membuat penyelidikan semula mengenai kepuasan kerja dalam kalangan kakitangan mereka.

1.5.2 Pekerja

- i. Pekerja lebih mengetahui akan hak-hak mereka sebagai pekerja.

- ii. Dapat memenuhi dan meningkatkan prestasi kerja mereka dari masa ke semasa kerana mereka dapat merasa lebih dihargai dan selesa.

1.6 Andaian Penyelidikan

Penyelidikan ini memberi tumpuan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dalam kalangan sektor swasta di Negeri Kedah. Penyelidikan ini memberi penekanan kepada lima dimensi faktor kepuasan kerja yang memberi kesan kepada pekerja dalam kalangan sektor swasta seperti gaji, penyeliaan, kerja itu sendiri, keadaan ditempat kerja dan peluang kenaikan pangkat. Selain daripada dimensi yang dinyatakan, terdapat beberapa faktor kepuasan kerja seperti keadilan, pengiktirafan, pertumbuhan, kerja berpasukan dan hubungan interpersonal yang tidak dikaji dalam penyelidikan ini.

Semasa menjalankan penyelidikan ini, penyelidik mengandaikan bahawa semua responden yang dipilih secara rawak dapat melengkapkan semua soalan-soalan yang disediakan di dalam buku soalan soal selidik dengan jujur, ikhlas serta sukarela tanpa mengandungi unsur-unsur paksaan daripada mana-mana pihak tertentu. Responden juga diberi masa yang mencukupi untuk menjawab soalan yang diberikan. Penyelidik perlu memberi perhatian yang menyeluruh terhadap maklum balas oleh responden supaya hasil maklumat dan data yang diperolehi adalah tepat, sah dan boleh dipercayai.

1.7 Limitasi Penyelidikan

Penyelidikan ini membataskan penyelidikan terhadap populasi kakitangan yang bekerja dalam kalangan pekerja sektor swasta di Negeri Kedah. Semasa menjalankan penyelidikan ini, terdapat beberapa kekangan yang terpaksa dihadapi iaitu penyelidik menghadapi masalah kekangan masa yang terhad untuk pergi mengutip kembali borang soal selidik di setiap organisasi tersebut. Penyelidik juga perlu menanggung kos perjalanan untuk mendapatkan kembali data dari responden.

1.8 Definisi Konseptual

1.8.1 Kepuasan kerja

Menurut Arnold dan Feldman (1986) kepuasan kerja adalah merupakan jumlah keseluruhan kesan seseorang individu terhadap pekerjaan mereka sama ada kesan positif atau negatif. Menurut Locke (1976) antara ciri-ciri yang mempengaruhi minat dan kepuasan kerja seseorang individu adalah ialah peluang penggunaan kemahiran, kebolehan, kreativiti, kepelbagaian, tanggungjawab, autonomi dan amanah kerja. Walaubagaimanapun Greenberg dan Baron (1997) mentakrifkan kepuasan kerja adalah reaksi kognitif, efektif dan penilaian terhadap kerja mereka. Menurut penyelidikannya juga, terdapat lima pembolehubah yang didapati memberi pengaruh kepada kepuasan kerja.

1.8.2 Gaji

Menurut Mueller and Price (1990) gaji dilihat sebahagian daripada sistem transaksi yang digunakan dalam organisasi untuk memberi motivasi kepada pematuhan dengan kaedah-kaedah dan peraturan kepada pekerja. Gaji adalah ganjaran yang diterima oleh individu sebagai balasan kepada mereka yang menjalankan pekerjaan (Lum *et al.*, 1998).

1.8.3 Penyeliaan

Penyelia merupakan seorang yang mempunyai kecekapan dan diberi tanggungjawab oleh organisasi untuk merancang, mengawal atau membimbing serta memberikan penilaian prestasi pekerja-pekerja bawahannya (Fisher *et al.*, 1993). Penyeliaan juga merangkumi dalam memberi nasihat serta melakukan pemerhatian dan penilaian kepada pekerja bawahannya supaya melaksanakan tugas dengan baik dari masa ke semasa supaya objektif dan matlamat organisasi tercapai dengan jayanya.

1.8.4 Kerja Itu Sendiri

Menurut *Oxford Advance Learner's Dictionary* (1995) mendefinisikan kerja adalah perkara yang dilakukan oleh seseorang individu. Kerja itu sendiri merujuk kepada persekitaran tempat kerja dan persepsi pekerja mengenai tanggungjawab diatas kerja yang mereka lakukan. Dalam penyelidikan ini, penyelidik ingin melihat tahap kepuasan

kerja dan bagaimana pekerja menganggap kerja semasa yang mereka lakukan sama ada menyeronokkan, selesa, mencabar atau dihormati oleh orang lain.

1.8.5 Keadaan Ditempat Kerja

Keadaan ditempat kerja merupakan satu keadaan dimana ia adalah satu tempat seseorang yang melakukan aktiviti harian yang menyeronokkan atau membosankan. Keadaan ditempat kerja ini meliputi semua bentuk hubungan faktor fizikal, psikologi dan sosial, suasana dan persekitaran yang berlaku termasuklah peralatan yang digunakan dan bahan yang digunakan.

1.8.6 Peluang Kenaikan Pangkat

Kenaikan pangkat merupakan perubahan status jawatan di dalam hirarki organisasi dan tidak semestinya melibatkan kenaikan gaji. Peluang kenaikan pangkat ini adalah apabila seseorang yang memegang sesuatu jawatan dalam organisasi dan diberi peluang oleh majikan untuk meningkatkan sesuatu kemahiran dan pengetahuan serta mempelajari sesuatu yang baru dari semasa ke semasa.

1.9 Rumusan

Secara keseluruhannya, bab ini membicarakan tentang pengenalan, latar belakang penyelidikan, pernyataan masalah, persoalan penyelidikan, objektif penyelidikan, skop penyelidikan, signifikan penyelidikan dan limitasi penyelidikan. Walaupun terdapat banyak penyelidikan mengenai kepuasan kerja, namun masih lagi terdapat pelbagai jurang yang dikenal pasti dan penyelidik cuba mengisi jurang tersebut. Persoalan yang dikaji dalam penyelidikan ini adalah berkenaan kepuasan kerja seseorang individu ditempat kerja. Bab yang seterusnya akan membicarakan mengenai teori-teori dan penyelidikan lepas berhubung dengan penyelidikan ini yang dijalankan ini.

BAB KEDUA

ULASAN KARYA

2.0 Pendahuluan

Bab kedua ini akan membicarakan mengenai penyelidikan ulasan karya daripada penyidik yang terdahulu berkaitan selari dengan tujuan penyelidikan yang dijalankan. Ulasan karya merupakan ulasan daripada penyidik yang terdahulu dan memberi definisi dan konsep yang jelas berkaitan dengan penyelidikan. Menurut Uma Sekaran (2003), ulasan karya merupakan satu ulasan yang menyeluruh daripada sumber kedua dalam tajuk yang berkaitan dengan penyelidikan yang dilakukan.

Menurut Garrard (2007), untuk mendapatkan hasil penyelidikan yang baik dan sempurna, penyidik haruslah sentiasa merujuk penyelidikan yang telah ditulis dan dikaji oleh penyidik yang terdahulu dan mengetahui dengan lebih jelas bagaimana idea penyelidikan telah berkembang dari masa ke semasa. Bab ini juga akan menerangkan berkenaan konsep, definisi, dan penyelidikan daripada penyidik yang lepas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepada kepuasan kerja seperti gaji, penyeliaan, kerja itu sendiri, keadaan ditempat kerja dan peluang kenaikan pangkat dan hubungannya dengan kepuasan kerja. Sumber-sumber ulasan karya ini diperolehi daripada jurnal, buku, artikel, kamus dan sumber pembelajaran yang lain.

2.1 Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah antara perkara yang penting dalam menentukan kejayaan sesebuah organisasi dimana sekiranya tahap kepuasan pekerja berada pada tahap yang tinggi, secara tidak langsung dapat meningkatkan imej sesebuah organisasi, meningkatkan produktiviti serta dapat memberi motivasi yang positif kepada pekerja. Sebaliknya jika tahap kepuasan kerja berada pada tahap yang rendah, ini memungkinkan organisasi tidak mencapai matlamat yang memberangsangkan, produktiviti yang rendah serta pekerja tidak bermotivasi dalam meningkatkan kualiti kerja mereka.

Kepuasan kerja sebagai satu respon dan emosi yang efektif terhadap beberapa aspek dalam kerjaya individu (Kreitner dan Irwin, 2000) dan Mitchell dan Larson (1987) mendefinisikan bahawa kepuasan kerja adalah sikap individu terhadap kerjanya. Terdapat pelbagai lagi istilah-istilah yang digunakan oleh penyelidik dalam kepuasan kerja ini. Manakala Hariandja Marihot Tua Efendi (2002) pula mendefinisikan kepuasan kerja adalah sebagai pengukur sama ada individu tersebut merasa positif atau negatif terhadap pelbagai faktor dan dimensi terhadap tugas-tugas dalam pekerjaannya.

Kepuasan kerja adalah berkait rapat dengan hubungan antara persekitaran kerja yang kondusif dan keperluan kerja individu. Kepuasan kerja juga boleh ditakrifkan dengan pelbagai pendekatan termasuklah perbezaan aspek individu, keperluan atau nilai perbandingan kerja dibuat dan bagaimana sesuatu tugas itu dijalankan (Graham,

1998). Manakala Kotler (2003) pula menyatakan bahawa kepuasan boleh diklasifikasikan sebagai perasaan seseorang individu sama ada seronok atau kecewa yang terhasil daripada sesuatu harapan. Carell *et al.*, (1997) dalam definisinya menyatakan bahawa kepuasan kerja adalah tingkah laku seseorang pekerja terhadap tugasnya yang berpunca daripada beberapa aspek tugasnya iaitu seperti gaji, penyeliaan, peluang kenaikan pangkat, dan rakan sekerja yang boleh mempengaruhi persepsi pekerja terhadap bidang tugasnya. Keadaan ditempat kerja juga menyumbang kepada kepuasan kerja seperti sikap penyelia, prosedur organisasi, hubungan dengan rakan sekerja dan faedah tambahan.

Donnelly *et al.*, (1995) menyatakan bahawa suatu keperluan (*need*) yang belum dipuaskan adalah titik permulaan dalam proses motivasi. Ketegangan akan berlaku ke atas seseorang individu dari segi fizikal dan sosiologi apabila mereka belum mencapai kepuasan yang diinginkan dan boleh mengakibatkan individu tersebut berada dalam keadaan tidak terkawal untuk mencapai kepuasan keperluan mereka serta mengurangkan ketegangan. Ketidakpuasan dalam kerja boleh menyebabkan ketegangan dalam kalangan pekerja dan seterusnya membawa kepada konflik antara pekerja.

Mullins (2002) pula mentakrifkan kepuasan kerja adalah sebagai satu sikap dan keadaan dalaman sementara Roger *et al.*, (1994) pula mendefinisikan kepuasan kerja terjadi apabila pekerja menyukai pekerjaan mereka. Kepuasan kerja adalah merujuk kepada sikap seseorang individu terhadap kerja dan organisasi dimana mereka melaksanakan kerja yang diberikan. Secara umumnya, kepuasan kerja termasuklah perasaan yang

dipamerkan oleh pekerja dari segi elemen kerja iaitu intrinsik dan ekstrinsik (Ali dan Mohammad, 2006).

Locke (1976) dalam penyelidikannya mengenai kepuasan kerja menyatakan bahawa kepuasan kerja adalah satu perasaan yang menyeronokkan atau beremosi positif akibat daripada penilaian kerja dan pengalaman kerja seseorang pekerja. Luthans (1989) menyatakan bahawa kepuasan kerja adalah impak daripada persepsi pekerja terhadap kerjanya dalam memperolehi sesuatu yang dianggap penting.

Di samping itu, Mudor dan Tooksoon (2011) menambah kepuasan kerja adalah satu faktor yang akan mendorong pekerja untuk bekerja dalam jangka masa yang panjang. Tanpa kepuasan kerja, organisasi atau firma akan berhadapan dengan masalah pengambilan pekerja disebabkan oleh kadar peralihan kerja yang tinggi. Atas sebab ini, pihak organisasi seharusnya memberi perhatian yang serius terhadap kepuasan kerja dalam kalangan kakitangan supaya masalah peralihan pekerja dapat dikurangkan.

Kepuasan kerja juga dilihat dari sudut yang berbeza dari segi bebanan kerja dan keadaan kerja. Ia juga dilihat dari aspek yang lain iaitu hasil daripada punca tingkah laku atau ia boleh dilihat sebagai sebahagian daripada sistem peraturan yang mana penilaian keputusan membawa kepada keputusan sama ada perubahan yang dibuat atau tidak. Asas pengukuran kepuasan kerja bermula dengan kerja itu sendiri, dan pengukuran beransur-ansur berkembang menjadi multi dimensi (Tsai, 2007). Ana dan Marion (2001) mentafsirkan kepuasan kerja sebagai darjah kesukaan dan keseronokan seseorang

terhadap kerjayannya. Kepuasan kerja penting dalam menjamin mutu perkhidmatan berkualiti, efektif dan efisien. Elemen-elemen ini kebiasaannya digunakan untuk mengukur persepsi kepuasan kerja dalam kalangan pekerja dan ia juga berguna untuk mempengaruhi motivasi pekerja dan seterusnya produktiviti yang tinggi dapat dicapai.

Oleh yang demikian, dalam memutuskan keputusan sama ada untuk menggunakan pengukuran tunggal atau berbilang item dalam mengukur kepuasan kerja mungkin menjadi kunci kepada pengukuran standard (Oshagbemi, 1999). Oleh itu, dapat dirumuskan daripada pendapat dan pandangan beberapa pengkaji mengenai kepuasan kerja yang menyatakan bahawa tingkah laku positif yang dipamerkan oleh pekerja secara tidak langsung dapat menyesuaikan diri dengan berhubungan baik sesama rakan sekerja, penyeliaan dan situasi kerja termasuklah gaji, hubungan sosial yang sihat dapat meningkatkan tahap kepuasan kerja mereka.

2.2 Teori Dan Prinsip Kepuasan Kerja

Berbicara mengenai teori kepuasan kerja, terdapat pelbagai teori yang dikemukakan dan diketengahkan oleh pakar-pakar penyelidik yang telah menjalankan penyelidikan mengenai isu kepuasan kerja. Teori kepuasan kerja di kategorikan kepada dua bahagian iaitu Teori Kandungan (*Content Theories*) dan Teori Proses (*Process Theories*). Menurut Doell (1985) Teori Kandungan adalah untuk mengenalpasti faktor-faktor tertentu yang membawa kepada kepuasan kerja manakala Teori Proses adalah proses untuk

menentukan di mana pembolehubah perseorangan saling mempengaruhi ciri-ciri kerja untuk menghasilkan kepuasan kerja. Antara teori yang terkandung dalam dalam Teori Kandungan ialah Teori Hierarki Keperluan Maslow, Teori ERG Aldefefer dan Teori Herzberg manakala Teori Proses merangkumi Teori Nilai Locke, Teori Jangkaan Vroom dan Teori Kesaksamaan Adam.

2.2.1 Teori Hierarki Keperluan Maslow

Teori ini diperkenalkan oleh Malow (1943) dimana beliau memperkenalkan lima hierarki tingkah laku manusia iaitu keperluan semula jadi manusia. Susunan keperluan adalah mengikut hierarki iaitu susunan yang paling rendah ialah keperluan fisiologi, diikuti dengan keperluan keselamatan dan keperluan sosial. Manakala keperluan penghargaan berada pada kedudukan yang keempat dan keperluan kesempurnaan diri merupakan kedudukan hierarki yang paling atas. Beliau menyatakan bahawa keperluan manusia paling rendah perlu dipenuhi dahulu iaitu fisiologi sebelum dapat meningkatkan keperluan manusia ke tahap yang lebih tinggi.

Menurutnya lagi, secara keseluruhannya beliau melihat individu adalah sebagai sesuatu yang berintegrasi dimana teori ini adalah berkaitan dengan personaliti, tingkah laku dan juga menitikberatkan perkara yang berkaitan dengan motivasi. Maslow juga menganggap bahawa seseorang individu akan terus bermotivasi untuk mencapai sesuatu matlamat yang dianggap sebagai keperluan yang harus dipenuhi oleh semua manusia

tanpa mengambil kira persekitaran, perbezaan generasi dan budaya. Keperluan individu turut dibincangkan oleh Maslow (1943) dimana ia menitikberatkan soal personaliti yang dikaitkan dengan perkembangan personaliti dengan motivasi. Motivasi yang dimaksudkan inilah yang akan melahirkan keperluan dalaman dimana dapat mengerakkan serta mengarahkan perlakuan yang dipamerkan oleh seseorang individu.

Beliau berpendapat bahawa keperluan sosial atau penerimaan yang melibatkan perasaan diterima, disayangi, dimiliki dan ikatan persahabatan pula akan timbul. Maslow mendefinisikan keperluan peringkat keempat dalam hierarki keperluannya itu sebagai keperluan penghargaan yang merangkumi suatu keinginan untuk memperolehi penghormatan diri dan juga penghormatan daripada orang lain dan beliau berpendapat bahawa keperluan penghormatan seseorang itu mestilah dipenuhi untuk menghasilkan perasaan seperti kepuasan kuasa, keutamaan atau prestij, status, keyakinan dan harga diri. Akhir sekali Maslow memperlihatkan keperluan terhadap pencapaian hasrat diri sebagai peringkat tertinggi dalam keperluan manusia dimana ia merupakan keinginan yang diinginkan oleh seseorang individu demi untuk mencapai apa yang diinginkan.

Maslow (1943) dalam teorinya menyatakan bahawa seseorang individu tersebut haruslah berfikir terlebih dahulu untuk mencapai tahap kedua sebelum tahap pertama iaitu keperluan fisiologi dipenuhi terlebih dahulu. Dalam erti kata lain, sekiranya keperluan pertama tidak mencapai tahap kesempurnaan, maka keperluan kedua tidak akan wujud. Beliau juga turut menyatakan dalam teorinya bahawa wujudnya perbezaan antara

keperluan di peringkat bawah dengan keperluan di peringkat yang tinggi. Antaranya ialah :

- i. Keperluan di peringkat yang tinggi adalah kewujudannya secara beransur-ansur.
- ii. Keperluan yang paling rendah iaitu keperluan fisiologi wujud sebaik sahaja kita dilahirkan didunia ini.
- iii. Pada peringkat remaja dan dewasa wujudnya keperluan penghargaan sendiri, manakala keperluan kesempurnaan sendiri juga dianggap sebagai keperluan pertumbuhan dan ia wujud selepas pertengahan umur.
- iv. Keperluan di peringkat bawah adalah keperluan yang harus ditempuhi oleh setiap individu bagi mengekalkan kestabilan.

Menurut Maslow (1943) dalam teorinya menyatakan bahawa manusia yang telah mencapai tahap perkembangan personaliti yang tinggi dan telah dapat merealisasikan potensinya adalah manusia yang mempunyai kesempurnaan sendiri. Beliau percaya bahawa sekiranya kelima-lima keperluan yang diutarakan olehnya itu dipenuhi, maka seseorang itu akan mencapai potensinya pada peringkat yang tertinggi dan membawa kepada kehidupan yang memuaskan.



Rajah 2.1 : Hierarki Keperluan Maslow

2.2.2 Teori ERG Alderfer (*ERG Theory*).

Alderfer (1969) telah memperkenalkan teori ERG Alderfer dimana teori ini adalah hasil susulan dan ubahsuaian daripada teori hierarki Maslow dan teori dua faktor Herzberg. Alderfer menekankan bahawa untuk mendapatkan kepuasan kerja, individu tersebut memerlukan keperluan yang boleh disusun di dalam satu hierarki di mana terdapat satu lagi keperluan yang perlu dipenuhi antara keperluan aras terbawah dengan aras tertinggi. Alderfer telah mengubahsuaikan Teori Hierarki Maslow dari lima keperluan berhierarki Maslow kepada tiga keperluan yang perlu dipenuhi iaitu kumpulan teras keperluan yang perlu dipenuhi iaitu kewujudan (*existence*), perhubungan (*relatedness*) dan pertumbuhan (*growth*) yang setiap kumpulan teras merangkumi maksud-maksud seperti berikut:

- i. Keperluan Kewujudan (*Existance*) - melibatkan segala bentuk keperluan psikologi dan keselamatan dalam teori Maslow. Disamping itu, ciri-ciri yang

berkaitan dengan kerja adalah seperti gaji, keselamatan kerja, kemudahan sampingan dan suasana pekerjaan termasuk di dalam kategori ini.

- ii. Keperluan perhubungan (*relatedness*) - meliputi hubungan peribadi dengan orang lain termasuklah dengan rakan sejawat, orang bawahan, penyelia, keluarga dan sahabat handai. Alderfer menekankan bahawa keperluan ini boleh menghilangkan rasa marah dan permusuhan tetapi perlu menyemaikan perhubungan yang rapat, mesra dan bersifat profesional dengan orang lain. Teori Alderfer's ERG ini boleh dirumuskan kepada lima pembolehubah yang menyumbang kepada kepuasan kerja dalam kalangan pekerja berdasarkan tiga kategori keperluan dalam. Contohnya ciri-ciri yang terdapat di dalam keperluan kewujudan membincangkan perkara-perkara yang berkaitan dengan gaji dan suasana keadaan ditempat kerja yang merujuk kepada faktor gaji dan pekerjaan.
- iii. Keperluan pertumbuhan (*growth*) - membincangkan keperluan intrinsik seseorang individu seperti dalam aspek penghormatan dan penonjolan diri yang boleh dicapai melalui faktor kenaikan pangkat. Ia melibatkan pekerjaan dengan menggunakan keseluruhan kemahirannya yang memerlukan kepada penggunaan kreativiti dalam menggunakan kemahiran baru. Selain itu, kategori keperluan perhubungan menjelaskan keperluan perhubungan dengan orang lain termasuklah rakan sekerja dan penyelia. Ini merujuk kepada faktor rakan sekerja dan penyelia dalam faktor menentukan kepuasan kerja. Oleh itu, teori ini jelas menunjukkan bahawa keperluan-keperluan tertentu yang menyumbang kepada kepuasan kerja dalam kalangan pekerja. Dalam teori Alderfer ini juga

menunjukkan bahawa lebih daripada satu keperluan boleh beroperasi secara serentak dan juga sekiranya kepuasan pada peringkat keperluan tinggi tidak dipenuhi, kehendak untuk memuaskan keperluan peringkat rendah akan meningkat. Alderfer mencadangkan bahawa keperluan pada peringkat rendah tidak semestinya dipenuhi sebelum keperluan pada peringkat tinggi muncul sebagai satu pengaruh motivasi.

2.2.3 Teori Herzberg (*Herzberg's Motivator-Hygiene Theory*).

Teori ini diperkenalkan oleh Federick Herzberg pada tahun 1957. Menurut Herzberg (1959) terdapat dua faktor yang mempengaruhi motivasi pekerja iaitu faktor pendorong (*motivator*) dan keperluan persekitaran (*Hygiene*). Faktor pendorong seperti pencapaian, tanggungjawab, pengiktirafan, perasaan positif pada kerja, penghormatan dan pertumbuhan diri sendiri. Menurut Herzberg, sekiranya faktor-faktor ini wujud dalam pekerjaan, ia akan memberikan kepuasan kepada pekerja dan sekiranya jika diabaikan akan membawa kepada ketidakpuasan kerja. Sementara itu, faktor kedua adalah faktor keadaan ditempat kerja itu sendiri dimana sekiranya wujud dalam pekerjaan, ia akan membawa kepada kepuasan kerja dalam pekerjaan, dan sekiranya tidak wujud ia menyebabkan ketidakpuasan kerja dalam pekerjaan. Faktor-faktor keperluan persekitaran memainkan peranan penting dalam menentukan kepuasan kerja iaitu ciri-ciri seperti perhubungan dengan rakan sekerja, gaji, jaminan pekerjaan dan keselamatan, polisi dan pentadbiran syarikat, kemudahan kerja serta suasana ditempat kerja.

Kepuasan kerja bergantung kepada memenuhi keperluan keadaan ditempat kerja dengan menyediakan kemudahan kepada pekerja (Herzberg dalam Muchinsky,1993). Sekiranya kemudahan ini tidak dapat dilaksanakan, ketidakpuasan akan berlaku sehingga menyebabkan keperluan dorongan tidak dapat berfungsi. Untuk memenuhi keperluan dorongan terhadap pekerja ialah dengan memberikan kerja yang cemerlang, pencapaian dan tanggungjawab supaya pekerja dapat meningkatkan komitmen dan prestasi mereka dalam pekerjaan. Ringkasan terhadap kedua-dua faktor ini adalah seperti jadual 2.1 di bawah:

Keperluan Dorongan (<i>Motivator</i>)	Keperluan Persekitaran (<i>Hygiene</i>)
Pencapaian	Penyeliaan
Tanggungjawab	Perhubungan sesama rakan
Pengiktirafan	Gaji atau ganjaran
Kerja yang bermakna	Jaminan kerja
Penghormatan	Keselamatan
Perkembangan	Polisi dan pentadbiran
Pertumbuhan individu	Kemudahan kerja

Jadual 2.1: Faktor-faktor Kepuasan Kerja Herzberg

2.2.4 Teori Nilai Locke

Teori Nilai Locke mentakrifkan kepuasan kerja sebagai; *“Pleasurable emotional state resulting from the perception of one’s job as fulfilling or allowing the fulfilling of one’s important job values, providing these values are compatible with one’s needs”* (Locke, 1976).

Keperluan (*Needs*) dianggap sebagai objektif dan tidak bersandar pada kemahuan individu manakala Nilai (*Values*) adalah subjektif dan menandakan kemahuan individu secara berinsaf atau tidak. Locke (1976) mencadangkan bahawa kepentingan relatif faktor-faktor kerja individu adalah penting untuk memahami tahap kepuasan kerja secara keseluruhan. Teori ini menekankan bahawa kepuasan kerja adalah sejauh mana hasil kerja atau ganjaran seseorang pekerja itu menerima hasil yang setimpal dengan apa yang diharapkan oleh mereka. Perasaan berpuas hati akan timbul dalam kalangan pekerja sekiranya mereka menerima hasil atau ganjaran yang setimpal. Sebaliknya jika mereka menerima kurang daripada apa yang jangkakan, ketidakpuasan hati akan berlaku. Dalam erti kata lain, menurut Teori Nilai Locke, kepuasan kerja ialah jurang atau selisih antara aspek nilai kerja dengan apa yang dikehendaki oleh mereka. Lebih besar jurang yang terjadi, maka lebih tinggi nilai kepuasan dalam diri mereka.

2.2.5 Teori Jangkaan Vroom.

Teori yang diperkenalkan oleh Vroom (1964) dan dianggap sebagai teori yang sesuai digunakan dalam penyelidikan kepuasan kerja (Locke, 1976). Teori ini amat menekankan aspek motivasi secara keseluruhan dalam pekerjaan. Perlakuan individu merupakan hasil daripada pemilihan beberapa alternatif secara sedar mengandungi unsur psikologi yang berlaku semasa ia bertindak yang mana ianya berasaskan kepada nilai kepercayaan positif dan negatif (Vroom, 1964). Ia dapat dijelaskan mengikut formula dibawah:

$$\boxed{\text{VALENS}} \times \boxed{\text{JANGKAAN}} = \boxed{\text{KEPUASAN}}$$

Valens ialah tindak balas emosi sama ada positif atau negatif seseorang individu dalam mencapai sesuatu matlamat. Jangkaan didefinisikan kepada kekuatan keyakinan bahawa tindakan akan menghasilkan matlamat. Jika seseorang pekerja berminat untuk mencapai sesuatu matlamat maka valensnya adalah positif tetapi sebaliknya jika pekerja tidak berminat untuk mencapai sesuatu matlamat, maka valensnya akan berubah menjadi negatif. Bagi pekerja yang tahap keyakinan tidak berubah terhadap hasil yang akan diperoleh maka valensnya akan menjadi sifar.

Jangkaan pula merujuk kepada kekuatan keyakinan dimana tindakan akan menghasilkan sesuatu matlamat. Seseorang pekerja yang mempunyai tahap keyakinan yang tinggi untuk mencapai tahap prestasi tertentu, maka individu tersebut akan berusaha untuk mencapainya. Contohnya jika seseorang pekerja yang rajin bekerja akan diberi kenaikan pangkat seperti yang diinginkan. Setiap pekerja memerlukan elemen-elemen kepuasan kerja seperti faktor gaji, penyeliaan, kerja itu sendiri, keadaan ditempat kerja dan peluang kenaikan pangkat.

Berdasarkan teori ini, tahap motivasi yang tinggi menunjukkan tahap jangkaan dan valens seseorang pekerja juga tinggi. Tahap motivasi, jangkaan yang berkaitan dengan valens ini akan mempengaruhi tingkah laku pekerja dalam mencapai kepuasan kerja

berdasarkan lima faktor yang utama iaitu gaji, penyeliaan, kerja itu sendiri, keadaan ditempat kerja dan peluang kenaikan pangkat.

2.2.6 Teori Kesaksamaan Adam.

Menurut Lawler (1977) Teori Kesaksamaan Adam menganggap bahawa kepuasan adalah ditentukan oleh nisbah tanggapan terhadap apa yang diterima oleh seseorang itu secara relatif dengan usahanya. Menurut teori ini, ketidakpuasan boleh terjadi sama ada terkurang pampasan atau terlebih pampasan. Berdasarkan teori ini, sekiranya pampasan yang diterima adalah kurang, maka ia boleh membawa kepada tanggapan seseorang bahawa layanan yang diterima tidak adil, manakala sekiranya pampasan yang diterima adalah terlebih, maka ia membawa kepada perasaan yang positif. Oleh itu, Teori Kesaksamaan Adam mencadangkan bahawa kepuasan dihasilkan daripada tanggapan seseorang individu terhadap keadilan layanan yang diterimanya ditempat kerja berbanding dengan pekerja-pekerja lain.

2.2.7 Prinsip kepuasan Kerja

Menurut artikel yang dikeluarkan oleh Hasan Al-Banna, Ab. Mumin dan Siti Arni (2013) memfokuskan kepada beberapa prinsip asas pengurusan menurut perspektif islam mengenai isu ciri-ciri pengurusan dalam sesebuah organisasi yang menjurus kepada kepuasan kerja. Sekiranya prinsip-prinsip ini diikuti dan diamati, pasti akan membawa

kesan yang lebih efektif dan berkualiti kepada pihak pengurusan mahupun pihak pekerja bawahan diperingkat pelaksana. Prinsip-prinsip yang dikemukakan oleh Hasan Al-Bana *et al.*, (2013) pertamanya ialah konsep *Insaniyyah*, sifat Ihsan yang berlandaskan nilai *Tawhidik*, Pengurusan Dengan *Syura* dan budaya *Istiqamah* (komitmen yang tinggi). Sekiranya kesemua prinsip-prinsip ini diterapkan dalam diri dan jiwa seseorang sama ada berstatus majikan mahupun pekerja, pasti ia akan memberi kesan yang amat mendalam terhadap ciri-ciri sistem pengurusan dalam sesebuah organisasi.

Prinsip pertama yang dikemukakan ialah prinsip *Insaniyyah* dimana sistem pengurusan berkualiti dapat diaplikasikan dengan sempurna. Pengarang Ab. Aziz (2007) dalam bukunya bertajuk '*Keinsanan Dalam Pengurusan*' telah menekankan bahawa sifat keinsanan dan mengurus tadbir terhadap sesuatu perkara perlu ada kepada seseorang pekerja sama ada berjawatan pemimpin mahupun pekerja. Prinsip kedua yang diutarakan oleh Hasan Al-Banna *et al.*,(2013) ialah sifat *Ihsan*. Sifat ini perlu ada dalam setiap jiwa seseorang dengan berteraskan nilai ketaqwaan kepada Pencipta dan pesuruh-Nya. Sesungguhnya sistem pengurusan yang ditadbir oleh Barat dan Timur adalah amat berbeza sekali dengan sistem pengurusan yang didokong oleh sifat *Ihsan* dengan menerapkan nilai keimanan dan kepercayaan kepada Tuhan. Sehubungan dengan itu, sifat *Ihsan* memberi impak yang amat besar dan jelas terpancar sekiranya sifat ini disebatikan dalam jiwa naluri seseorang. Sifat *Ihsan* didefinisikan kepada tiga komponen utama iaitu *Ihsan* yang bermaksud berperikemanusiaan dan belas kasihan, tingkah laku yang baik dan betul dan juga kebajikan. Sifat *Ihsan* iaitu suka melakukan kebajikan amat berkait rapat dengan aspek kecemerlangan dalam pekerjaan yang dilakukan oleh

seseorang individu dalam melaksanakan tugas melebihi daripada keperluan (Syed Othman Al-Habshi, 1998).

Mohd Affandi (1992) mengemukakan prinsip yang seterusnya dalam menjelaskan suatu kaedah dalam sistem pengurusan yang berkualiti iaitu prinsip Pengurusan Dengan *Syura* (keputusan secara kolaboratif). Prinsip pemuafakatan, kerjasama dan bermesyuarat yang diutarakan oleh Barat memberi kesan yang positif terhadap kepuasan pekerja dalam sesebuah organisasi (Dimitriades, 2000) namun konsep pemuafakatan yang dikemukakan oleh pemikir Barat hanya memberi pencapaian secara luaran sahaja. Konsep dalam Islam adalah berpaksikan Al-Quran dan As-Sunnah yang amat menitikberatkan permesyuaratan dalam setiap perkara harian yang dilakukan. Merujuk kepada ayat suci Al-Quran dalam surah 3 ayat 159 dan surah 42 ayat 38 dengan jelas menggambarkan amalan *Syura* atau konsep menyuarat secara kolaboratif dalam apa jua perkara yang dilakukan dengan bertawakkal kepada Allah (s.w.t) agar matlamat tersebut tercapai.

Prinsip yang terakhir ialah prinsip Istiqamah dan komitmen yang tinggi dalam memastikan kelancaran pengurusan dalam sesebuah organisasi. Demi kesejahteraan semua pihak termasuk organisasi dan para pekerja, komitmen yang dipamerkan dari permulaan hingga ke akhirnya haruslah dikekalkan dan dipelihara dengan sebaik mungkin (Berita Harian, 5 Jun 2012). Noralai dan Norhasni (2010) memberi definisi komitmen sebagai sikap dan tingkah laku dalam melaksanakan kerja dengan tekun, setia dalam organisasi, memberi sepenuh kepercayaan dan penerimaan terhadap matlamat

organisasi dan membantu dalam meningkatkan keberkesanan dan kecekapan organisasi. Berkaitan dengan ini, Allah berfirman dalam kitab suci Al-Quran mengenai *Istiqamah* (10:18) yang bermaksud '*Allah berfirman : Sesungguhnya telah dikabulkan doa kamu berdua, oleh itu hendaklah kamu tetap menjalankan perintahKu seterusnya dan janganlah kamu menurut jalan orang-orang yang tidak mengetahui peraturan janjiKu*'. Dalam Al-Quran (9:7) pula Allah berfirman '*Maka selagi mereka berlaku lurus terhadap kamu, hendaklah kamu berlaku lurus pula terhadap mereka, sesungguhnya Allah mengasihi orang-orang yang bertakwa*'. Melalui kedua-dua firman Allah dalam kitab suci Al-Quran jelas menunjukkan pentakrifan komitmen iaitu sikap yang konsisten terhadap pengakuan iman dan Islam yang dibawa oleh Islam tulus ikhlas mengabdikan diri kepada Allah (s.w.t) demi kesejahteraan umat.

2.3 Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Kerja

Penyelidikan mendapati bahawa terdapat hubungan antara faktor demografi dan kepuasan kerja seperti faktor umur, jantina, taraf perkahwinan, peringkat pengajian, dan jawatan. Penyelidikan yang dijalankan oleh Lope Pihie dan Shafdah (1990) ke atas 372 orang guru menunjukkan kepuasan kerja tidak bergantung kepada jantina, ras, umur, kelulusan tinggi dan kumpulan perkhidmatan. Dapatan penyelidikan lain menyatakan faktor jantina iaitu antara kakitangan lelaki dan perempuan adalah berbeza dan mempengaruhi komitmen terhadap organisasi. Menurut Hind dan Baruch (1997), beliau turut menyokong bahawa terdapat perbezaan antara kedua-dua jantina dalam mempengaruhi komitmen terhadap organisasi. Beliau berpendapat bahawa kakitangan

lelaki lebih menitikberatkan kepada gaji, pendidikan, prestasi kerja dan pemusatan tugas berbanding kakitangan perempuan.

2.3.1 Umur

Secara umumnya, terdapat hubungan yang wujud antara kepuasan kerja dengan umur seseorang pekerja. Pekerja yang lama bekerja secara amnya lebih berpuas hati dan gembira dengan pekerjaan mereka berbanding dengan pekerja muda, manakala pekerja yang mempunyai pengalaman yang luas adalah lebih berpuas hati daripada mereka yang kurang pengalaman. Peningkatan usia dan pengalaman yang luas serta mempunyai pandangan yang realistik dalam melakukan sesuatu pekerjaan dan kehidupan, kebiasaannya mereka mempunyai tahap kepuasan kerja yang tinggi berbanding dengan rakan-rakan mereka yang lebih muda.

Menurut Robbins *et al.*, (2009) dalam pandangannya yang menyatakan pekerja yang berusia muda mempunyai pengalaman yang sedikit jika dibandingkan dengan pekerja yang berusia. Pekerja yang berusia mempunyai pandangan yang idealistik terhadap kerja yang dilakukan. Hasil penyelidikannya menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan umur. Dalam penyelidikan lain juga menunjukkan bahawa terdapat penurunan kepuasan kerja apabila dipertengahan usia sekurang-kurangnya sehingga mencapai umur 60 tahun. Kepuasan kerja akan meningkat semula sekitar umur 40 tahun.

Seseorang itu akan menjadi semakin berpuas hati apabila usianya semakin meningkat sehingga ke peringkat sebelum bersara kerana pekerja yang lebih tua biasanya telah memperolehi senioriti dan pengalaman. Mereka juga sememangnya mempunyai pekerjaan yang lebih baik, sama ada dari segi faktor-faktor intrinsik, autonomi dan kemahiran mahupun dari segi faktor-faktor ekstrinsik seperti gaji. Pekerjaan dan ganjaran yang lebih baik seterusnya akan mempertingkatkan tahap kepuasan (Wright & Hamilton, 1978). Hal ini menunjukkan bahawa seorang pekerja yang semakin berusia adalah lebih berpuas hati kerana jangkaan terhadap pekerjaannya tidaklah begitu banyak. Menurut Muzita (1986) dalam penyelidikannya mengenai tahap kepuasan kerja pekerja-pekerja bank-bank perdagangan, didapati bahawa pekerja yang berusia kurang daripada usia 30 tahun adalah kurang berpuas hati terhadap kerja mereka dan mereka lebih cenderung untuk bertukar kerja berbanding dengan pekerja yang berusia melebihi 30-an. Ini kerana tahap kepuasan bagi mereka yang lanjut usia sudah mencapai tahap kepuasan yang maksimum. Pendapat ini disokong oleh Berkowitz *et al.*, (1987) bahawa golongan pekerja yang berpuas hati dengan ganjaran yang diterima adalah mereka berumur melewati 40-an.

2.3.2 Jantina

Menurut Abuduaini (2009) yang menjalankan penyelidikan mengenai perbezaan jantina adalah merupakan faktor penentu tahap kepuasan kerja. Golongan wanita lebih berkecimpung kepada kepada faktor-faktor sosial, manakala golongan lelaki meletakkan nilai yang lebih besar pada pandangan mereka iaitu faktor gaji, kemajuan dan aspek-

aspek ekstrinsik. Menurutnya lagi terdapat perbezaan yang ketara antara lelaki dan perempuan dari segi perjalanan tugas yang memberi kesan kepada kepuasan kerja. Penyelidikan beliau menunjukkan bahawa lelaki lebih cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi manakala golongan perempuan cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi dengan rakan sekerja.

Pengkaji selidik melihat isu-isu yang melibatkan wanita dalam tenaga kerja Afrika Selatan menunjukkan penemuan yang serupa dan majoriti responden menunjukkan bahawa mereka berpuas hati dengan kerja mereka. Antara faktor-faktor yang menyumbang kepada kepuasan kerja mereka adalah faktor rakan sekerja, peluang untuk mempelajari perkara baru dan faktor-faktor yang wujud dalam kerja itu sendiri (Robbins *et al.*, 2009). Tahap kepuasan antara lelaki dan perempuan adalah berbeza berdasarkan lokasi negara yang mereka diami. Menurut (Diaz-Serrano dan Vieira, 2005) yang dalam penyelidikannya di Eropah menunjukkan bahawa kepuasan kerja dalam kalangan wanita lebih tinggi berbanding dengan lelaki di negara seperti di United Kingdom, Luxemburg, Ireland dan Sepanyol.

Dalam penyelidikan lain yang dijalankan oleh Hulin dan Smith (1964), jawatan yang lebih rendah diberikan kepada pekerja wanita berbanding dengan pekerja lelaki. Hal ini menyebabkan pekerja wanita merasakan kurang berpuas hati berbanding dengan pekerja lelaki. Pendapat ini disokong oleh Abdul Latiff (1979) dan megesahkan wujudnya antara kepuasan kerja dengan faktor jantina. Beliau seterusnya menyatakan bahawa kepuasan kerja mempunyai perkaitan negatif dengan kepuasan kerja. Hal ini disebabkan pekerja

yang berpuas hati dengan kerja mereka kebiasaannya merupakan pekerja yang sentiasa memberi komitmen yang tinggi terhadap kerja yang mereka lakukan dan proaktif dalam bidang yang diamanahkan.

Okpara (2006) dalam penyelidikannya mengkaji mengenai perbezaan jantina dalam bayaran gaji dan kenaikan pangkat pengurus bank di Negeria dan bagaimana perbezaan ini memberi kesan kepada tahap kepuasan kerja pengurus lelaki dan perempuan di bank-bank terpilih di Negeria. Keputusan penyelidikan ini mendapati bahawa terdapat perbezaan antara pengurus lelaki dan perempuan. Secara keseluruhannya pengurus lelaki lebih berpuas hati dengan dasar-dasar kenaikan pangkat berbanding dengan golongan pengurus perempuan.

Dalam penyelidikan lain yang dijalankan oleh Garboau *et al.*, (2001) mendapati bahawa kepuasan kerja antara lelaki dan wanita tidak banyak berbeza. Penyelidikan yang mereka jalankan berdasarkan tahun-tahun terpilih iaitu 1988, 1989, 1990 dan 1991. Hasil keputusan penyelidikan mereka mendapati bahawa wanita lebih berpuas hati dengan kerja berbanding lelaki. Jurang perbezaan nilai peratus kepuasan yang agak besar dapat dilihat pada tahun 1990 iaitu lelaki (46.15%) dan wanita (53.85%). Selain itu, dalam penyelidikan tersebut juga menyentuh aspek kepuasan rehat. Menurut McConnell *et al.*, (2003), masa rehat adalah masa untuk aktiviti tidak berbayar menunjukkan lelaki lebih berpuas hati berbanding wanita. Ini menunjukkan bahawa pekerja yang berpuas hati dengan kerjanya akan kurang berpuas hati dengan masa rehat

dan sebaliknya pekerja yang berpuas hati dengan masa rehat akan tidak berpuas hati dengan kerjanya.

Satu penyelidikan yang dikendalikan oleh Linz (2002) terhadap 1200 pekerja di kawasan Moscow, Saratov dan Taganrong mengenai kepuasan kerja dalam kalangan pekerja Rusia mendapati secara umumnya pekerja di Rusia berpuas hati dengan pekerjaan mereka. Selain itu, faktor instrinsik dan ekstrinsik turut dikaji antaranya didapati tahap kepuasan pekerja paling tinggi ialah pekerja berpuas hati dengan pendapatan yang diterima. Beliau juga mendapati bahawa wanita lebih berpuas hati terhadap ciri-ciri instrinsik dan ekstrinsik berbanding dengan lelaki terutamanya dari aspek pendapatan, peluang kenaikan pangkat, kebebasan, penghargaan, keselamatan dan pembelajaran.

2.3.3 Taraf Perkahwinan

Dari segi taraf perkahwinan dan hasil penyelidikan mendapati bahawa wujudnya perhubungan antara kepuasan kerja berdasarkan demografi. Ini dapat dilihat apabila hasil penyelidikan mendapati bahawa terdapat perbezaan terhadap taraf perkahwian. Menurut Ma Liang (2010) menyatakan bahawa status perkahwinan juga menjadi faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan seseorang pekerja. Tahap kepuasan kerja bagi pekerja yang berkahwin adalah lebih tinggi berbanding dengan pekerja yang belum kahwin. Pandangan ini disokong oleh Allen dan Meyer (1992) yang mendapati pekerja yang berumah tangga mempunyai komitmen yang lebih tinggi daripada pekerja yang

belum berumahtangga. Ini jelas menunjukkan bahawa tahap kepuasan kerja dalam kalangan pekerja yang sudah berkahwin lebih tinggi daripada yang belum berkahwin kerana komitmen yang diberikan juga adalah tinggi.

2.3.4 Peringkat Pengajian

Menurut Li dan Yao-kuat (2005) yang dipetik dalam Ma Liang (2010) mendapati bahawa tahap kepuasan pekerja yang berpendidikan tinggi adalah lebih mudah untuk mengendalikan dan lebih mudah bekerja yang membawa kepada rasa tidak puas hati dalam tugas mereka. Pencapaian pendidikan mengambil kira faktor gaji, peluang kenaikan pangkat, pengurusan dan hubungan dengan rakan-rakan mempunyai pengaruh yang besar ke atas kepuasan kerja secara keseluruhannya. Bukan itu sahaja, kepuasan kerja dalam kalangan pekerja yang mempunyai pendidikan ditahap menengah adalah lebih rendah daripada mereka yang mempunyai latar belakang pendidikan yang lebih tinggi seperti pemegang sarjana muda dan sarjana.

2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

2.4.1 Gaji

Gaji atau upah adalah hak pekerja yang diterima dan dinyatakan dalam bentuk kewangan sebagai imbuhan dari pemberi kerja kepada pekerja yang ditetapkan dan

dibayar mengikut suatu perjanjian kerja, kesepakatan diatas jasa yang telah atau akan dilakukan. Gaji atau upah sering dikaitkan dengan tahap kepuasan seseorang pekerja tidak kiralah pekerja itu pekerja peringkat bawahan mahupun peringkat atasan. Herzberg *et al.*, (1959) menyatakan bahawa faktor gaji atau upah memainkan peranan yang penting dalam menentukan tahap kepuasan kerja dalam kalangan pekerja dan sering menjadi penyebab kepada ketidakpuasan kerja dalam kalangan kakitangan.

Abu Bakar (1985) dalam penyelidikannya mengenai tahap kepuasan kerja dalam kalangan pensyarah mendapati bahawa pensyarah yang mempunyai pendapatan yang tinggi mempunyai tahap kepuasan yang tinggi. Walau bagaimanapun, ia adalah sukar untuk mengaitkan gaji terus kepada hasil. Ia sebenarnya adalah sikap dan tingkah laku seperti kepuasan gaji yang telah ditunjukkan dalam pembolehubah dalam hubungan antara gaji dan hasil. Satu penyelidikan mengenai kesan kepada pekerja mengenai kepentingan gaji iaitu gaji bukan hanya objektif tetapi ia adalah perlu untuk menentukan sifat dan domain terhadap kepuasan gaji, latar belakang dan akibat (Faulk, 2002).

Weaver (1980) telah menjalankan penyelidikannya dalam kalangan pekerja Amerika Syarikat dan mendapati wujudnya perhubungan yang positif antara gaji seseorang pekerja dan kepuasan kerja. Pekerja yang memperoleh gaji yang tinggi mempunyai tahap kepuasan yang tinggi dan sebaliknya. Bagaimanapun, Baekowitz *et al.*, (1987) turut bersetuju dengan pendapat ini dan mengulas dengan lebih lanjut bahawa kerja yang dihasilkan dari penerimaan gaji tidak bergantung semata-mata ke atas jumlah yang diterima dahulu dan sekarang serta gaji yang diterima oleh pekerja lain.

Menurut Lum, Kervin, Clarck, Ried dan Sirola (1998) menjelaskan bahawa bagi pekerja perseorangan, gaji dilihat sebagai faktor yang penting dalam menjalani kehidupan seharian. Ini jelas menunjukkan bahawa ganjaran dari segi gaji memainkan peranan yang dominan dalam menentukan kepuasan kerja seseorang dan boleh mempengaruhi kerja mereka. Ketidakadilan dari segi kekurangan pengetahuan dan gaji yang tidak memuaskan sering memberi masalah kepada pekerja kerana mereka mempunyai niat untuk meninggalkan organisasi.

Selain itu, gaji merupakan salah satu pendorong yang besar bagi kebanyakan pekerja. Ganjaran kewangan dan pengiktirafan didapati mempunyai pengaruh yang besar ke atas pekerja yang mempunyai pengetahuan yang tinggi. Masalah pengekalan pekerja terjadi apabila kurangnya pengiktifaran dan bayaran gaji yang tidak memuaskan. Hubungan antara wang dan motivasi prestasi pekerja menjadikan mereka lebih produktif untuk lebih maju ke hadapan. Keperihatinan dan kepimpinan terhadap pekerja adalah penting sekaligus ia dapat memberi manfaat kepada organisasi (Gregory, 2009).

2.4.2 Penyeliaan

Penyeliaan merujuk kepada seseorang yang diberi kuasa dan tanggungjawab untuk merancang dan mengawal tugas-tugas dalam sesuatu organisasi dibawah pengawasannya. Proses penyeliaan dijalankan adalah bertujuan untuk memastikan segala matlamat organisasi tercapai seperti yang telah dirancang. Tahap kepuasan para pekerja akan meningkat sekiranya mempunyai ketua yang peramah, mesra, saling bantu-

membantu antara satu dengan yang lain dan juga boleh menerima pandangan kakitangannya (McNelly, 1983).

Hubungan antara pekerja dengan pemimpin adalah sangat penting dalam meningkatkan produktiviti dan kualiti kerja. Kepuasan kerja dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pucuk pimpinan sehinggalah kepada pekerja bawahan, sehingga pekerja dapat merasakan bahawa diri mereka merupakan sebahagian yang penting dari organisasi kerja. Oleh yang demikian, tahap kepuasan kerja adalah lebih tinggi sekiranya mereka mempunyai ketua yang sentiasa memberi dorongan serta tujuk ajar kepada kakitangannya. Sokongan penyelia adalah perlu untuk mengawal atau mengekalkan pekerja daripada meninggalkan penyelia dan bukannya meninggalkan pekerjaan mereka. Silbert (2005) menunjukkan bahawa individu yang mahir dan mempunyai kedudukan yang tinggi boleh mencari kerja ditempat lain tetapi individu tersebut haruslah berusaha mengekalkan dan mengembangkan hubungan kerja yang rapat di organisasi tersebut. Pihak organisasi perlu menyediakan penyelia yang boleh mengekalkan pekerja supaya tidak meninggalkan organisasi sekaligus dapat meningkatkan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja.

Pengawasan adalah pembolehubah kompleks, bagaimanapun ia adalah tidak realistik untuk menganggap bahawa kepuasan kerja boleh dijamin selagi penyelia berinteraksi secara positif dengan pekerja mereka. Ciri-ciri personaliti individu contohnya kesan kepada keperluan pekerja dan jangkaan pengurusan (Worrell, 2004). Penyelidikan lain yang dijalankan oleh Bartolo dan Furlonger (2000) menunjukkan bahawa perubahan

struktur bentuk kepemimpinan juga mempunyai kaitan positif dengan kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasi bagi pasukan penyelamat kebakaran.

Penyelidikan yang telah dijalankan oleh Yousef (2000) mendapati bahawa kakitangan yang dijadikan responden dalam penyelidikan mempunyai tahap komitmen yang tinggi. Kerja itu sendirinya yang tinggi dan prestasi yang tinggi. Penyelidikan ini juga menunjukkan bahawa kakitangan organisasi menerima penyelia sebagai perunding dan ketua mereka. Tambahnya lagi dalam meningkatkan kepuasan kerja, prestasi dalam kerja, tahap komitmen sesebuah organisasi serta memenuhi kedua-dua peringkat iaitu kepuasan kerja dan prestasi kerja, mereka perlu mengambil kira tingkah laku pemimpin atau penyelia. Tingkah laku atau sikap pemimpin adalah penting untuk meningkatkan kepuasan kerja kerana budaya tersebut akan mempengaruhi interaksi antara penyelia dan kakitangannya.

Terdapat pelbagai tafsiran mengenai penyeliaan tetapi kebiasaannya ia melibatkan aktiviti pengurusan organisasi. Penyelia seharusnya mempunyai peranan yang penting dalam pengurusan sesebuah organisasi kerana mereka mempunyai pengetahuan yang luas mengenai skop pekerjaan dan juga gelagat pekerja bawahannya. Selain itu, penyelia yang dapat memberi manfaat yang baik dapat meningkatkan produktiviti pekerja sebaliknya sekiranya penyelia kurang memberi manfaat, ia akan mengurangkan produktiviti pekerja (Modor dan Tookson, 2011). Hal ini akan menyebabkan tahap kepuasan pekerja tinggi sekiranya penyeliaan yang dipamerkan oleh penyelia adalah

baik dan sebaliknya tahap kepuasan mereka akan rendah sekiranya kurangnya penyeliaan yang diterima oleh pekerja.

2.4.3 Kerja Itu Sendiri

Menurut *Oxford Advance Learner's Dictionary* (1995) mendefinisikan kerja adalah perkara yang dilakukan oleh seseorang individu. Kerja itu sendiri merujuk kepada persekitaran tempat kerja dan persepsi pekerja mengenai tanggungjawab diatas kerja yang mereka lakukan. Dalam penyelidikan ini, penyelidik ingin melihat tahap kepuasan kerja dan bagaimana pekerja menganggap kerja semasa yang mereka lakukan sama ada menyeronokkan, selesa, mencabar atau dihormati oleh orang lain.

Terdapat banyak penyelidikan mengenai hubungan antara kepuasan kerja dan prestasi kerja untuk melihat kepuasan kerja itu sendiri. Kepuasan kerja mempunyai hubungan yang agak rapat dengan semua kebahagiaan dan boleh dilihat sebagai salah satu komponen (Argyle, 1987). Ia adalah penting untuk membezakan aspek-aspek positif dan negatif kepuasan kerja. Menurut Herzberg *et al.*, (1959) menyatakan bahawa kepuasan yang positif adalah kepuasan dari pengalaman yang baik yang akan memberi motivasi kepada pencapaian, penghargaan, pekerjaan itu sendiri, tanggungjawab dan kemajuan yang akan dicapai. Manakala ketidakpuasan pula merujuk kepada pengalaman yang kurang baik yang akan menyebabkan faktor-faktor ketidakpuasan dari aspek penyeliaan, rakan sekerja, dasar dan polisi syarikat, keadaan ditempat kerja dan kehidupan peribadi (Herzberg *et al.*, 1959). Menurut Argyle (1987) organisasi perlulah memberi tugas

dalam melaksanakan kerja mengikut kelayakan dan kemampuan pekerja supaya mereka lebih berminat untuk melaksanakan tugas yang diberi untuk kepuasan kerja mereka.

2.4.4 Keadaan Ditempat Kerja

Keadaan ditempat kerja memberi kesan langsung ke atas kualiti hidup memandangkan sebahagian besar masa akan dihabiskan ditempat kerja. Herzberg (1959) menyatakan bahawa, interaksi sosial yang wujud ditempat kerja boleh mempengaruhi tahap kepuasan kerja dalam kalangan pekerja. Pernyataan ini turut disokong oleh Abdullah (1986) yang menyatakan bahawa pekerja yang berpuas hati dengan rakan sekerja akan mencapai tahap kepuasan kerja mereka. Penyelidikan yang dijalankan oleh Forgionne dan Peters (1982) menunjukkan bahawa pengurus perempuan yang mengikuti latihan melebihi enam bulan dan mempunyai pengalaman bekerja melebihi sepuluh tahun lebih berpuas hati dengan rakan sekerja mereka berbanding dengan pengurus lelaki.

Beberapa penyelidikan lain yang menunjukkan bahawa punca peningkatan tahap kepuasan kerja terhadap organisasi juga dipengaruhi oleh faktor keadaan ditempat kerja. Ini bermakna keadaan ditempat kerja merupakan pengaruh yang penting terhadap seseorang itu sama ada individu tersebut berpuas hati atau tidak dengan keadaan persekitaran organisasi. Antara penyelidikan yang dijalankan oleh Deleon dan Taher (1996) mendapati bahawa responden meletakkan persekitaran tugas sebagai elemen untuk terus berkhidmat di organisasi terbabit. Ciri-ciri ini menunjukkan bahawa

pentadbir di sektor swasta lebih menyukai keadaan ditempat kerja mereka berbanding dengan pentadbir di sektor awam. Penyelidikan tersebut menunjukkan bahawa kepuasan kerja dipengaruhi oleh keadaan ditempat kerja untuk terus berkhidmat di organisasi tersebut. Pekerjaan juga merujuk kepada sejauh mana seseorang merasa bahawa tugasnya penting kepada organisasi dan memberi kesan kepada organisasi.

Selain itu, menurut Hackman dan Oldman (1975) semakin banyak seseorang itu melakukan tugas yang melibatkan kemahiran dan bakat, semakin tinggi perasaan mereka bahawa mereka telah melakukan pekerjaan yang bermakna. Menurutnya lagi, pekerja yang merasakan tugasnya tidak mempunyai kepentingan akan memberikan kesan negatif kepada keberkesanan tugasnya.

2.4.5 Peluang Kenaikan Pangkat

Kenaikan pangkat adalah merujuk kepada komitmen syarikat terhadap kakitangan yang mempamerkan prestasi kerja yang cemerlang dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Ia menjadi elemen penting dalam proses pembangunan kerjaya seseorang kakitangan kerana dengan kenaikan pangkat, secara tidak langsung ia mempunyai kaitan dengan peningkatan kuasa, status dan juga gaji. Mohd Zabid *et al.*, (1990) dalam penyelidikannya mendapati 95 peratus daripada pengurus bank di Malaysia mempunyai tahap kepuasan kerja yang tinggi akibat daripada peluang kenaikan pangkat.

2.5 Pembangunan Hipotesis

Berdasarkan perbincangan diatas hipotesis yang berkaitan adalah seperti berikut:

2.5.1 Hubungan Antara Gaji Dan Kepuasan Kerja

Setiap organisasi adalah penting untuk menyediakan gaji yang memuaskan kepada setiap pekerja. Jika pekerja menganggap diri mereka dilayan dengan adil dan saksama oleh pihak majikan, secara tidak langsung ia akan mengurangkan kebosanan dan ketegangan pekerja. Selain itu, jika bebanan kerja yang diberikan oleh organisasi melebihi output yang ditetapkan dan bebanan kerja yang bertambah dan tidak selaras dengan gaji yang diperolehi, ketidakpuasan kerja akan berlaku. Dalam penyelidikan yang dijalankan oleh Hom and Kinicki (2001) mengenai kepuasan kerja dan putaran peralihan kerja, didapati bahawa penurunan kasar kepuasan kerja boleh membawa kepada peralihan kerja dalam kalangan pekerja.

Menurut Modor dan Tookson (2011) menyatakan bahawa hubungan antara bayaran gaji dan kepuasan kerja juga boleh mempengaruhi motivasi pekerja dalam mencapai peningkatan produktiviti. Menurut teori dalam pembayaran gaji mengesahkan bahawa kadar bayaran gaji yang tinggi boleh meningkatkan produktiviti seseorang pekerja. Secara tidak langsung, dengan bayaran gaji yang memuaskan akan dapat meningkatkan produktiviti dan prestasi pekerja sekaligus memberi tahap kepuasan kerja yang tinggi kepada mereka.

Individu yang berhenti kerja kebiasaannya adalah mereka yang sering datang kerja lewat dan tidak mengikut masa yang ditetapkan oleh organisasi dan tidak melaksanakan tugas dengan baik. Dalam penyelidikan oleh Dwyer *et al.*, (1987) dan Jones (1986), gaji yang lebih baik dan memuaskan akan menyumbang kepada tahap kepuasan kerja dan kadar peralihan kerja juga adalah menurun (Zheng *et al.*, 2009).

H0 : Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara gaji dan kepuasan kerja

H1 : Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara gaji dan kepuasan kerja

2.5.2 Hubungan Antara Penyeliaan Dan Kepuasan Kerja

Dierendonck, Schaufeli dan Brunk (2001) menyatakan bahawa hubungan sosial yang kurang baik sesama pekerja dan hubungan yang kurang mesra antara penyelia dan pekerja boleh menyebabkan pekerja akan meninggalkan organisasi. Kadar penurunan pemberhentian kerja akan menurun sekiranya wujudnya hubungan sosial yang baik dan sebaliknya peralihan kerja akan meningkat sekiranya wujud hubungan sosial yang kurang baik antara mereka. Rumusan yang dapat dibuat ialah sekiranya hubungan antara penyelia dan orang bawahannya kurang memuaskan, akan menyebabkan penurunan tahap kepuasan kerja dan seterusnya menyumbang kepada peralihan kerja dalam kalangan pekerja dan sekiranya perhatian penyeliaan yang tinggi diberikan kepada pekerja, tahap prestasi penyelia akan membanggakan.

Okpara (2004) dalam penyelidikannya mengenai ciri-ciri peribadi kepuasan kerja dalam kalangan pengurus IT dengan konteks Nigeria dan mendapati bahawa pengurus berpuas hati dengan kerja mereka, rakan sekerja dan penyeliaan manakala mereka tidak berpuas hati dengan faktor kenaikan pangkat dan gaji. Menurut Zheng *et al.*, (2009) pekerja akan meninggalkan organisasi sekiranya mereka tidak berpuas hati terhadap penyelia. Peralihan kerja adalah bergantung kepada pihak pengurusan yang boleh memberikan tahap motivasi yang baik kepada pekerja. Kunci kepada motivasi pekerja adalah bergantung kepada kemahiran dan pengetahuan majikan yang luas dalam mewujudkan suasana yang kondusif dan keadaan persekitaran yang baik kepada pekerja untuk mencapai matlamat dan objektif mereka. Dalam memastikan untuk mengekalkan motivasi dalam kalangan pekerja dari segi kawalan penyeliaan dan bimbingan, organisasi haruslah memahami tingkah laku pekerja dan peka terhadap keadaan sekeliling atau iklim tempat kerja bagi memastikan tahap motivasi dalam kalangan pekerja terkawal.

H0 : Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara penyeliaan dan kepuasan kerja

H1: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara penyeliaan dan kepuasan kerja

2.5.3 Hubungan Antara Kerja Itu Sendiri Dan Kepuasan Kerja

Menurut Ma Liang (2010) kerja itu sendiri adalah naluri semulajadi manusia dan menjadi menjadi inspirasi untuk bekerja, dalam erti kata yang lain pekerja yang diberikan tugas oleh organisasi akan membuatkan mereka selesa dan gembira dengan kerja yang dilakukan supaya mereka tidak meninggalkan organisasi. Tugas yang diberikan mestilah bermakna kepada pekerja, menarik dan mencabar supaya pekerja dapat mencapai matlamat organisasi dan juga mencapai matlamat peribadi. Ini akan memberi kesan kepada pekerja sekiranya tugas yang diberikan adalah bersesuaian. Secara tidak langsung tahap kepuasan kerja adalah tinggi.

Menurut Gallardo *et al.*, (2010) menyimpulkan bahawa corak Herzberg adalah disebabkan oleh proses ego pertahanan '*ego-defensive processes*' yang mana keputusan itu diterangkan sebagai 'sifat defensive' atau penonjolan diri. Keadaan yang positif boleh membawa kepada pencapaian sendiri dan keadaan yang negatif boleh membawa kepada kegagalan. Secara umumnya, teori yang dikemukakan ini dianggap gagal berkemungkinan kerana berlaku kesilapan kerana penyelidik telah menemui keputusan dari aspek-aspek positif dan negatif.

H0 : Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kerja itu sendiri dan kepuasan kerja

H1 : Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kerja itu sendiri dan kepuasan kerja

2.5.4 Hubungan Antara Keadaan Ditempat Kerja Dan Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja yang tinggi akan mengurangi tekanan kerja dan mewujudkan keadaan ditempat kerja yang positif (Fairbrother dan Warn 2003). Oleh itu, keadaan ditempat kerja juga adalah merupakan faktor yang penting bagi meningkatkan lagi kerjaya pekerja. Jika keadaan ditempat kerja tidak memberi kesan motivasi kepada pekerja untuk bekerja, maka ini akan menjadi satu alasan bagi pekerja untuk tidak melakukan kerja dengan baik dan tidak melaksanakan standard yang ditetapkan oleh organisasi dengan memberi alasan bahawa keadaan ditempat kerja yang bising, kotor, rasa tertekan dan tidak seronok dalam melakukan tugas. Organisasi yang mewujudkan suasana keadaan ditempat kerja yang baik, selesa dan selamat boleh memuaskan hati pekerja dan tahap kepuasan kerja juga adalah tinggi.

Menurut Ramlall (2003) dalam penyelidikannya menyatakan bahawa adalah penting untuk mewujudkan keperluan keadaan ditempat kerja dengan baik untuk memastikan pekerja komited dalam melaksanakan tugas. Ini boleh membawa kepada tahap kepuasan kerja yang tinggi. Pekerja gagal melaksanakan tugas dengan baik jika pekerjaan itu melibatkan mental dan fizikal sekiranya keadaan persekitaran kurang memuaskan. Keadaan persekitaran yang kurang memuaskan boleh menyebabkan pekerja merasa terganggu dan ini boleh menjejaskan kualiti kerja mereka.

Keseronokan bekerja yang dicapai akan menjadi nadi serta tonggak kepada kecemerlangan organisasi. Slogan seperti pekerja gembira adalah pekerja yang produktif seringkali dikaitkan dengan situasi di mana pekerja yang menyukai atau berasa seronok dalam kerjayanya. Gambaran keseronokan bekerja terhasil daripada sikap yang ditunjukkan oleh para pekerjanya dalam bentuk keceriaan, ketenangan, kegembiraan dan keselesaan apabila melaksanakan tugas seharian sehingga memberi kesan kepada kerja yang berkualiti, peningkatan produktiviti dan mutu perkhidmatan yang memuaskan. (Utusan Malaysia, 6 November 2013). Hal ini menunjukkan bahawa keadaan persekitaran kerja yang kondusif boleh membawa kepada kecemerlangan organisasi dan seterusnya dapat meningkatkan tahap kepuasan kerja pekerja.

Munurut Robbins *et al.*, (2009) pekerja merasakan usaha dan kerja mereka tidak dihargai oleh pihak pengurusan sekiranya pihak organisasi menyediakan keadaan ditempat kerja yang kurang memuaskan. Ini akan menyebabkan kualiti kerja mereka akan menurun dan menyumbang kepada tahap kepuasan kerja yang rendah. Pekerja akan gembira sekiranya keadaan ditempat kerja yang disediakan adalah kondusif dan mereka merasa gembira dengan keadaan persekitaran tersebut. Keselesaan yang diberikan oleh organisasi akan membuatkan mereka terus berkhidmat dalam organisasi dan tahap kepuasan mereka juga tinggi dan berusaha bersama-sama menggerakkan organisasi.

H0 : Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara keadaan ditempat kerja dan kepuasan kerja

H1: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara keadaan ditempat kerja dan kepuasan kerja

2.5.5 Hubungan Antara Peluang Kenaikan Pangkat Dan Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja berkait rapat dengan peluang untuk kenaikan pangkat dimana kepuasan dan peluang kenaikan pangkat didapati positif dan signifikan dengan kepuasan kerja. Walaubagaimanapun hubungan yang positif antara peluang kenaikan pangkat dan kepuasan kerja bergantung kepada ekuiti yang dilihat oleh pekerja (Ellickson *et al.*, 2002).

Menurut Kosteas (2010) pihak pengurusan adalah perlu untuk mewujudkan peluang kenaikan pangkat kepada pekerja sebagai satu kaedah motivasi yang positif untuk memastikan pekerja mencapai matlamat pada tahap yang lebih tinggi. Peluang yang diwujudkan ini dapat memberikan semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang diberikan kerana pekerja beranggapan bahawa hasil usaha mereka dihargai dan dinilai oleh organisasi. Secara tidak langsung, tahap kepuasan kerja mereka juga meningkat.

H0 : Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara peluang kenaikan pangkat dan kepuasan kerja

H1: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara peluang kenaikan pangkat dan kepuasan kerja

2.6 Ketidakpuasan kerja

Menurut Rosse dan Saturay (2004) mentakrifkan ketidakpuasan kerja adalah sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan hati, keadaan dalaman individu tersebut dan berkemungkinan didorong oleh keadaan biologi seseorang. Seseorang haruslah mencari mekanisma sebagai tindak balas untuk mengurangkan rasa tidak puas hati dalam keadaan yang tidak menyenangkan. Menurut Robbins (1996) ketidakpuasan kerja kepada tenaga kerja dapat diungkapkan dalam pelbagai cara contohnya, selain meninggalkan pekerjaan, tenaga kerja sering mengeluh, membangkang, mencuri barang milik organisasi, menghindari sebahagian daripada tanggungjawab pekerjaan mereka. Selain itu, menurut Senim dan Baris (2011) menyatakan bahawa kepuasan kerja mempunyai kesan ke atas pekerja sama ada untuk berkhidmat atau meninggalkan organisasi. Sekiranya kakitangan tidak berpuas hati dengan kerja mereka, mereka cenderung untuk meninggalkan organisasi dan sebaliknya sekiranya kakitangan merasakan diri mereka dilayan dengan adil, mereka tidak mungkin akan meninggalkan organisasi. Secara tidak langsung tahap kepuasan mereka juga akan menurun sekiranya berlakunya ketidakpuasan dalam diri mereka.

Selain itu ketidakpuasan hati akan timbul apabila keadaan ditempat kerja yang tidak menyenangkan dan tidak mempunyai kelonggaran menyebabkan pekerja akan mengalami kebosanan dan tertekan. Kekurangan komunikasi yang efektif dalam kalangan pekerja-pekerja dan hubungan yang kurang memuaskan antara pekerja

bawahan dan pekerja atasan juga menjadi penyumbang utama kepada ketidakpuasan hati (Gregory, 2009).

Ketidakpuasan kerja juga adalah berkaitan dengan tingkah laku luaran termasuklah kelewatan, kesatuan sekerja, penyalahgunaan dadah dan keputusan untuk bersara (Saari dan Jugde, 2004). Tingkah laku luaran ini secara tidak langsung akan menyebabkan ketidakpuasan yang berlaku kepada individu dan seterusnya produktiviti yang dihasilkan kurang memuaskan. Ini akan memberi kesan kepada tahap kepuasan kerja seseorang pekerja.

Menurut Gregory (2009) ketidakpuasan hati terhadap kerja mungkin datang dari sumber yang lain daripada tekanan antara pekerja dan pekerjaan. Majikan dianggap tidak beretika oleh pekerja-pekerja mereka apabila pekerja dianggap sebagai sumber pendapatan syarikat dan bukannya dilihat sebagai pekerja yang bekerja untuk mereka. Persepsi majikan ini boleh membawa kepada ketidakpuasan kerja dan hanya meningkatkan kadar perolehan syarikat. Pendapat ini disokong oleh (Kaye & Jordan-Evans, 1999) dimana ketidakpuasan hati mungkin juga timbul apabila keadaan ditempat kerja yang tidak mempunyai apa-apa kelonggaran atau mana-mana sumber hiburan untuk pekerja, persekitaran perniagaan akan menjadi tekanan atau membosankan.

Kekurangan komunikasi dalam tenaga kerja merupakan penyumbang utama kepada rasa tidak puas hati. Ini kerana komunikasi yang tidak berkesan boleh menyebabkan salah faham terjadi antara pekerja dengan pekerja ataupun pekerja dengan orang atasan. Ini

menyebabkan ketidakpuasan berlaku. Menurut Gregory (2009) komunikasi yang tidak berkesan akan menyebabkan pekerja merasa jauh dengan organisasi. Hal ini boleh memberi kesan terhadap kesejahteraan organisasi kerana apabila pekerja diabaikan, mereka akan cenderung untuk melaksanakan kerja mereka sambil lewa. Tanpa komunikasi yang baik, ia menjadi sukar untuk pekerja meningkatkan kecekapan kerja mereka dan kemajuan tidak tercapai.

Selain itu, merujuk kepada Robbins *et al.*, (2009) dalam usaha untuk mengurangkan ketidakpuasan kerja, pelbagai langkah boleh dijalankan oleh majikan iaitu dalam urusan pengambilan dan pemilihan pekerja, menyediakan latihan dan orientasi kepada pekerja baru, mewujudkan peluang-peluang kerja yang realistik dan juga mewujudkan insentif dan ganjaran kepada pekerja untuk mengiktiraf sumbangan mereka kepada organisasi.

Sementara itu, menurut Gregory (2009), ketidakpuasan kerja mungkin datang daripada sumber-sumber lain seperti tekanan kerja yang dialami oleh pekerja itu sendiri. Majikan yang dianggap tidak beretika kepada pekerja yang menganggap bahawa pekerja hanyalah memberi keuntungan kepada organisasi sahaja dan bukannya pekerja yang bekerja untuk mereka, ini menyebabkan majikan mendorong kepada ketidakpuasan kerja dan seterusnya meningkatkan kadar pemberhentian kerja pekerja. Masdia (2009) mendapati bahawa pekerja yang mempunyai niat untuk meninggalkan organisasi apabila tahap kepuasan kerja mereka adalah rendah. Ini kerana ketidakpuasan kerja boleh menyebabkan seseorang akan meninggalkan organisasi dan terdapat hubungan korelasi

yang positif antara kepuasan kerja dan niat untuk berhenti sekiranya pekerja tidak berpuas hati.

Penyelidikan menunjukkan perasaan tidak puas hati dibelenggu oleh pekerja yang biasa kedengaran seperti tekanan kerja, keadaan kerja yang tidak menyenangkan, jangka masa kerja yang panjang, kebosanan, penyeliaan yang kurang berkesan, latihan yang tidak mencukupi, kurangnya komunikasi dalaman, dan kekurangan pengiktirafan, kenaikan kos, gaji yang rendah dan kekurangan faedah (Robbins *et al.*, 2009). Komunikasi yang tidak berkesan menyebabkan pekerja mempunyai niat untuk meninggalkan organisasi. Tahap ketidakpuasan kerja yang tinggi menyebabkan kadar peralihan pekerja juga adalah tinggi. Kegembiraan pekerja haruslah dititikberatkan dan dipandang serius oleh majikan.

2.7 Rumusan

Bab ini meliputi teori-teori yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan juga membincangkan mengenai penyelidikan yang dijalankan berkaitan dengan kepuasan kerja. Penyelidikan-penyelidikan yang berkaitan dengan pembolehubah turut dijalankan dan diulas. Hasil penyelidikan yang lepas dan teori yang berkaitan dijadikan sokongan dan sebagai panduan untuk penyelidikan ini. Melalui ulasan karya diatas telah membawa kepada perkembangan hipotesis dan rangka kerja penyelidikan ini yang akan dibincangkan dengan jelas dalam bab yang seterusnya.

BAB KETIGA

METODOLOGI PENYELIDIKAN

3.0 Pendahuluan

Bab ini akan membicarakan secara keseluruhan mengenai metodologi penyelidikan yang akan digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisa data demi untuk mencapai objektif penyelidikan. Penyelidikan yang digunakan bermula dari kaedah kerangka kerja sehingga kepada penganalisan data-data yang diperolehi. Seterusnya dapatan berkaitan ujian rintis dan penganalisan data turut dibincangkan. Bab ini meliputi penerangan perbincangan seperti kerangka kerja, rekabentuk penyelidikan, data analisis, instrumen penyelidikan, kod item, ujian rintis dan penganalisan data. Dalam menguji kebolehpercayaan terhadap instrumen soalan kaji selidik, ujian rintis telah dijalankan dan segala keputusannya dibincangkan dengan jelas dalam bab ini. Rumusan akan disimpulkan dengan jelas dalam memberi gambaran keseluruhan perbincangan sekaligus menyediakan input penting untuk memahami struktur penyelidikan.

3.1 Kerangka Kerja Penyelidikan

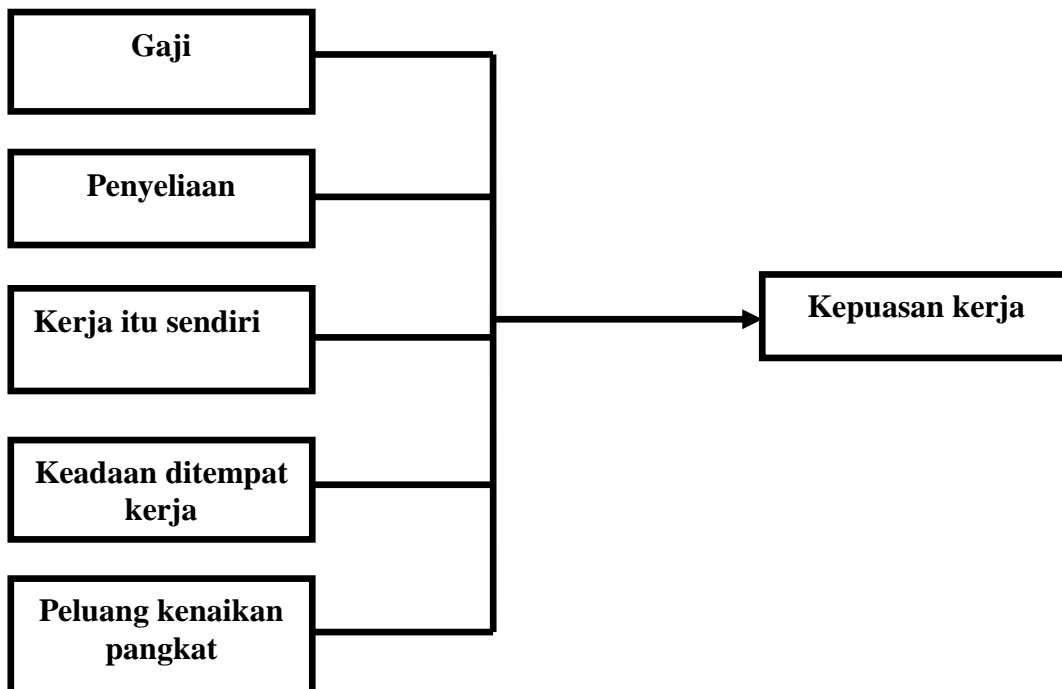
Penyelidikan ini dijalankan untuk mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan bekerja dalam kalangan pekerja sektor swasta. Rangka kerja ini telah diadaptasi daripada Okpara (2006). Dalam model ini, penyelidik telah membahagikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja kepada lima kategori iaitu faktor gaji,

penyeliaan, kerja itu sendiri, keadaan ditempat kerja dan peluang kenaikan pangkat. Model rangka kerja diilustrasikan seperti dalam Rajah 3.1 manakala pembolehubah bersandar adalah kepuasan kerja.

Rajah 3.1: Kerangka Kerja

Pembolehubah Tidak Bersandar (IV)

Pembolehubah Bersandar (DV)



3.2 Rekabentuk Penyelidikan

Penyelidikan yang dijalankan ini adalah berbentuk kuantitatif dimana medium penyelidikan adalah dengan menggunakan data-data statistik. Penyelidikan yang

berbentuk kuantitatif digunakan untuk mencari hubungan di antara pembolehubah-pembolehubah yang hendak dikaji dan juga digunakan untuk menerangkan sesuatu berkaitan penyelidikan yang dilakukan. Responden yang digunakan adalah secara rawak bebas. Instrumental yang digunakan untuk mendapatkan data penyelidikan adalah dengan menggunakan kaedah soal selidik.

Menurut Freeman (1989) penyelidik boleh menggunakan proses mengumpul data dan maklumat dengan menggunakan kaedah pengedaran borang soal selidik ataupun temuduga bagi mendapatkan data yang baik untuk sampel secara rawak (Rossi, 1999). Pandangan ini disokong oleh (McGrill, 1999) bahawa gabungan kedua-dua kaedah ini menjadikan maklumat yang diperolehi lebih lengkap.

Dalam penyelidikan yang dijalankan ini, penyelidik hanya menggunakan kaedah pengedaran borang soal selidik sahaja. Menurut Babbie (1995) melalui kaedah ini, responden akan mengisi semua item yang disediakan dan masalah bias akan dapat dikurangkan dengan penggunaan borang soal selidik kerana tiada pengaruh secara langsung daripada penyelidik kecuali penyelidik berada ditempat yang sama. Menurutnya lagi, penyelidik mempunyai banyak ruang untuk bertanyakan pelbagai soalan kerana sekiranya penyelidik menggunakan kaedah temu ramah, masalah bias akan timbul serta masa yang diperlukan untuk menemuramah responden adalah terhad.

3.2.1 Kaedah Penyelidikan

Rekabentuk utama penyelidikan ini adalah bertujuan untuk mengenalpasti hubungan antara pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah seperti faktor gaji, penyeliaan, kepuasan dalam kerja, keadaan ditempat kerja, peluang kenaikan pangkat adalah pembolehubah tidak bersandar manakala kepuasan kerja adalah pembolehubah bersandar. Penyelidikan ini dijalankan ke atas pekerja sektor swasta di Negeri Kedah dan data yang telah diperolehi telah dianalisis dengan menggunakan perisian *Statistical Package for Social science (SPSS)*. Rumusan penyelidikan ini bergantung sepenuhnya dengan dapatan data-data statistik disamping dapatan data dari penyelidikan yang lalu sebagai hujah bagi menyokong input yang diperolehi.

3.2.2 Unit Analisis

Penyelidikan ini adalah melibatkan individu. Individu yang terlibat dalam penyelidikan ini ialah mereka yang terdiri daripada kakitangan yang bekerja dalam kalangan sektor swasta di Negeri Kedah, Malaysia.

3.2.3 Populasi Dan Kaedah Pensampelan

Menurut Uma Sekaran (2003), rekabentuk sampel dan saiz sampel adalah penting. Ini kerana ia dapat membantu penyelidik untuk membuat kesimpulan yang memuaskan mengenai kemahuan dan minat populasi yang dikaji. Populasi ialah semua kes atau subjek yang minat untuk dikaji (Sidek Mod Noah, 2002). Oleh yang demikian, populasi penyelidikan ini terdiri daripada kakitangan yang bekerja di sektor swasta di Negeri Kedah. Populasi penduduk di Negeri Kedah sehingga tahun 2010 adalah seramai 1,910,174 orang (Jabatan Perangkaan Negeri Kedah, 2010).

Menurut Barbie (1990) teknik persampelan yang digunakan dalam penyelidikan ini ialah rawak. Populasi yang dikaji adalah mereka yang terdiri daripada pekerja-pekerja swasta yang dipilih secara rawak bebas di negeri Kedah yang terdiri daripada kumpulan pengurusan tertinggi, pengurusan professional, kumpulan sokongan, operator pengeluaran, pekerja kontrak dan pekerja sambilan.

Sampel merujuk kepada cabutan kes atau subjek daripada sesuatu populasi (Sidek Mohd Noah, 2002). Menurut Ahmad Mahdzan (1997) pemilihan sampel adalah melalui kaedah pensampelan rawak mudah di mana ia merupakan satu proses mencabut suatu sampel dalam mana-mana unit secara individu dan langsung melalui suatu proses yang rawak.

Jadual 3.1 : Penentuan Saiz Sampel Berdasarkan Bilangan Populasi

TABLE 1
Table for Determining Sample Size from a Given Population

<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Note.—*N* is population size.
S is sample size.

Jadual 3.1 diatas menunjukkan jumlah sampel minimum dicadangkan oleh Krejcie, Robert V., Morgan, Daryle W. (1970). Merujuk kepada jadual tersebut, sekiranya populasi penyelidikan di Negeri Kedah adalah melebihi sejuta orang, maka saiz minimum sampel adalah sebanyak 384 orang (Krejcie & Morgan, 1970). Berdasarkan jadual tersebut, jumlah populasi sebanyak 1,910,174 ($N=1,910,74$), maka penyelidik menggunakan saiz sampel sebanyak 384 ($S=384$).

3.3 Data Analisis

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah maklumat yang diperolehi oleh penyelidik. Data yang dikumpul merupakan data primer. Ini kerana data yang diperolehi adalah secara langsung daripada responden. Borang soal selidik yang disediakan adalah berbentuk dwibahasa iaitu Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris. Ini memudahkan responden memahami maksud soalan yang diberikan dengan lebih jelas.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder juga digunakan dalam penyelidikan ini. Penyelidik juga mengumpul data melalui jurnal, laporan akademik, buku-buku, artikel, data statistik bagi membantu untuk mendapatkan maklumat dengan lebih meluas.

3.4 Instrumen Penyelidikan

Secara keseluruhannya, terdapat 33 item di dalam buku soal selidik yang dikendalikan dalam dwibahasa iaitu Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris. Penyelidikan ini menggunakan kaedah pengedaran buku soalan soal selidik kepada responden. Borang soal selidik ini terbahagi kepada tiga bahagian yang merangkumi soalan-soalan yang

berkaitan dengan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja iaitu bahagian A, bahagian B, bahagian C.

Bahagian A merangkumi soalan yang berkaitan dengan demografi responden, manakala bahagian B merupakan soalan yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan bahagian C merangkumi persoalan yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Semua bahagian di dalam borang soal selidik ini dijalankan dalam dwibahasa iaitu Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris. Penggunaan Bahasa Melayu di dalam soal selidik ini digunakan bagi memudahkan responden memahami kehendak soalan dan jawapan.

3.4.1 Bahagian A : Pembolehubah Pengukuran Demografi

Bahagian ini mengandungi maklumat demografi responden. Ciri-ciri demografi terdiri daripada jantina, umur, status perkahwinan, tahap akademik, gaji bulanan, tahun bekerja, jabatan dan jawatan. Untuk mengukur pembolehubah ini, penyelidik menggunakan skala nominal.

3.4.2 Bahagian B : Pembolehubah Pengukuran Kepuasan Kerja

Terdapat 5 soalan dalam bahagian ini dan ia berkaitan dengan kepuasan kerja dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Instrumen yang digunakan dalam penyelidikan ini

adalah soal selidik *Job Descriptive Index (JDI)*. Untuk bahagian ini, penyelidik menggunakan skala likert dari 1 (amat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju) telah digunakan seperti yang ditunjukkan di bawah:

1= amat tidak setuju 2= tidak setuju 3= neutral 4= bersetuju 5= sangat setuju

Kepuasan Kerja

- i. Saya akan mencadangkan organisasi ini sebagai tempat yang sesuai untuk bekerja.
- ii. Secara amnya, saya gembira menjadi warga kerja di organisasi ini.
- iii. Saya tidak akan meninggalkan organisasi dalam tempoh terdekat.
- iv. Saya percaya pihak pengurusan dapat membawa organisasi dalam mencapai pembangunan yang lebih besar.
- v. Saya berpendapat organisasi ini dapat membawa imej yang baik di kalangan orang ramai.

3.4.3 Bahagian C: Pembolehubah Pengukuran Faktor-faktor Yang Mempengaruhi

Terdapat 20 soalan dalam bahagian untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Skala Likert telah digunakan untuk mengukur pembolehubah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Ia menjelaskan mengenai faktor-faktor pengalaman pekerja, keinginan, persekitaran tempat kerja, pengawasan penyeliaan serta

situasi yang berpotensi dianggap kepuasan kerja kepada responden. Penyelidikan ini berdasarkan skala jeda dari 1 (amat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju) telah digunakan seperti yang ditunjukkan di bawah:

1= amat tidak setuju 2= tidak setuju 3= neutral 4= bersetuju 5= sangat setuju

Gaji

- i. Saya amat berpuas hati dengan pendapatan yang diterima pada setiap bulan.
- ii. Dengan bebanan kerja yang dilakukan, gaji yang diterima adalah berpatutan.
- iii. Pendapatan saya sekarang lebih tinggi berbanding dahulu.
- iv. Saya berpuas hati dengan kemudahan yang diberikan melalui pekerjaan ini.

Penyeliaan

- i. Saya berasa diri saya bernilai pada organisasi ini.
- ii. Saya berpuas hati dengan cara organisasi ini diurus.
- iii. Saya percaya bahawa penyelia mengambil berat terhadap saya.
- iv. Saya mendapat sokongan penuh daripada penyelia terhadap pekerjaan ini.

Kerja itu sendiri

- i. Kerja saya sekarang adalah kerja yang sememangnya saya minati.
- ii. Kerja saya sekarang boleh meningkatkan kemahiran dan kekuatan saya.
- iii. Saya tidak berpuas hati dengan waktu kerja dan sistem kerja lebih masa.
- iv. Tanggungan kerja yang diberikan oleh organisasi adalah tidak berpadanan.

Keadaan ditempat kerja

- i. Saya merasa selesa dan selamat dengan persekitaran tempat kerja saya sekarang.
- ii. Saya sentiasa tahu di mana tempat untuk saya mendapatkan semua kelengkapan yang diperlukan.
- iii. Organisasi ini mempunyai semangat kerjasama yang tinggi antara satu sama lain.
- iv. Organisasi ini memberikan perhatian berkenaan pengurusan keselamatan dan sebarang kemalangan ditempat kerja akan ditangani dengan secepat mungkin.

Peluang kenaikan pangkat

- i. Setiap pekerja mempunyai peluang untuk dinaikkan pangkat.
- ii. Kenaikan pangkat adalah berdasarkan prestasi pekerja itu sendiri.
- iii. Peraturan dan syarat-syarat kenaikan pangkat adalah tidak jelas di organisasi ini.
- iv. Penilaian prestasi kerja yang dilakukan oleh ketua saya adalah adil dan memenuhi standard.

3.5 Kod Item

Penyelidikan ini menggunakan pengedaran soal selidik kepada responden. Sebanyak 33 item telah dinyatakan dalam dwibahasa iaitu Bahasa Inggeris dan Bahasa Melayu. Item-item yang dinyatakan dibahagikan kepada 3 sub demensi iaitu ciri-ciri demografi, kepuasan kerja dan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.

Jadual 3.2: Item Sub Dimensi Kepuasan Kerja

Pembolehubah	Nombor Item
Ciri-ciri demografi	01D1, 02D2, 03D3, 04D4, 05D5, 06D6, 07D7, 08D8
Kepuasan Kerja	09KK1,10KK2,11KK3,12KK4, 13KK5
Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja:	
Gaji	14G1, 15G2, 16G3, 17G4
Penyeliaan	18P1, 19P2,20P3, 21P4
Kerja Itu Sendiri	22KIS1, 23KIS2, 24KIS3, 25KIS4
Keadaan Ditempat Kerja	26KTK1, 27KTK2, 28KTK3,29KTK4
Peluang Kenaikan Pangkat	31PKP1,32PKP3,33PKP3,34PKP4

3.6 Ujian Rintis

Borang soal selidik tersebut mestilah diuji tahap kebolehpercayaannya sebelum borang soal selidik diedarkan kepada responden. Oleh yang demikian, ujian rintis yang dijalankan adalah untuk memastikan responden memahami dengan lebih jelas soalan-soalan yang diutarakan di dalam buku soal selidik supaya penyelidik akan mengurangkan, menambah atau mengenalpasti pembolehubah-pembolehubah yang tidak berkaitan atau relevan untuk dimasukkan sebagai soalan penyelidikan. Ujian rintis adalah bertujuan untuk membantu penyelidik untuk menguji dan menilai kesahihan item-item yang dikaji. Ujian rintis ini turut dilakukan adalah untuk menilai tahap kefahaman kakitangan berkenaan keatas soalan-soalan, kesesuaian maklumat yang diminta, kesesuaian sampel, dan kesesuaian soal selidik.

Ujian rintis juga bertujuan untuk menguji tahap kesahihan dan kebolehpercayaan instrumen yang dibentuk, kelancaran pentadbiran soal selidik, dan pengubahsuaian yang perlu bagi instrumen penyelidikan. Dalam ujian rintis ini, nilai kebolehpercayaan soal selidik ini diuji dengan menggunakan nilai Alpha Cronbach. Alfa Cronbach digunakan untuk menentukan kebolehpercayaan instrumen atau soal selidik yang digunakan dalam penyelidikan. Cronbach's alpha adalah konsep pekali kebolehpercayaan yang menggambarkan bagaimana item dalam set positif antara satu sama lain. Semakin dekat pekali kebolehpercayaan adalah kepada 1.0 adalah lebih baik. Oleh itu, item dengan kebolehpercayaan alpha yang rendah adalah kurang daripada 0.5 akan digugurkan. Menurut Sekaran *et al.*, (2009) skor kebolehpercayaan (alpha) adalah dalam lingkungan julat 0.7 – 0.8 adalah boleh diterima, sementara itu skor yang melebihi 0.8 adalah baik. Manakala menurut Yahaya Mahmud (1992) kebolehpercayaan data adalah sah dan boleh diterima apabila nilai Alpha Cronbach yang diperolehi berada di antara 0.5 hingga 1.0.

Bagi menguji kebolehpercayaan (reabiliti) maka satu ujian rintis telah dijalankan ke atas kakitangan pekerja-pekerja sektor swasta secara rawak bebas. Sebanyak 30 buku soalan soal selidik telah diedarkan. Berdasarkan soal selidik, mereka dikehendaki untuk menilai item-item yang terdapat dalam soal selidik berkenaan. Dalam ujian rintis yang dijalankan, kesemua 33 sub soalan yang dikemukakan telah dijawab dengan sempurna oleh responden. Ini termasuklah soalan mengenai dengan taburan demografi seperti jantina, umur, bangsa, taraf pendidikan, jawatan dan tempoh perkhidmatan. Dalam ujian rintis ini, nilai kebolehpercayaan soal selidik diuji dengan menggunakan nilai Alpha Cronbach. Nilai alpha bagi setiap pembolehubah adalah seperti berikut :

Jadual 3.3: Kebolehpercayaan Pembolehubah Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Dan Kepuasan Kerja.

Pembolehubah	Jumlah Item	AlphaCronbach
Kepuasan Kerja	5	.886
Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja:		
Gaji	4	.826
Penyeliaan	4	.882
Kerja Itu Sendiri	4	.700
Keadaan Ditempat Kerja	4	.801
Peluang Kenaikan Pangkat	4	.658

Jadual 3.3 menunjukkan hasil analisis bagi ujian rintis kebolehpercayaan pembolehubah bagi dimensi kepuasan kerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Didapati hasil daripada ujian kebolehpercayaan menunjukkan bahawa semua item 33 mendapat $\alpha > 0.7$ yang bermaksud semua data yang diperolehi daripada borang soal selidik ini adalah sah dan boleh diterima kerana nilai tahap kebolehpercayaannya adalah melebihi 0.7. Berdasarkan penganalisan data terhadap kebolehpercayaan menunjukkan pembolehubah berkenaan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan kepuasan kerja adalah sesuai untuk digunakan dalam penyelidikan sebenar.

3.7 Penganalisan Data

Setelah borang soal selidik dikumpulkan daripada responden, data yang diperolehi telah dianalisis dengan menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science (SPSS)*

version 19.0. Antara analisis yang terlibat dalam penyelidikan ini ialah analisis statistik deskriptif dan statistik inferensi.

3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah untuk mengukur kekerapan dan peratusan dalam kalangan pekerja iaitu dengan menggunakan ujian frekuensi. Data yang diperoleh daripada bahagian A iaitu ciri-ciri demografi responden merupakan data deskriptif dan dihuraikan dengan menggunakan frekuensi dan peratusan. Dalam penyelidikan ini, analisis statistik deskriptif telah digunakan untuk menganalisis semua faktor-faktor sosio demografi. Data yang diperoleh akan memberikan satu ringkasan kepada keseluruhan ciri-ciri demografi responden seperti jantina, umur, bangsa, status perkahwinan, jawatan dan tempoh perkhidmatan pekerja. Data deskriptif juga menunjukkan kecenderungan memusat seperti mod, median dan min terhadap sampel demografi.

Statistik deskriptif menyediakan frekuensi iaitu merujuk kepada berapa kerap sesuatu fenomena berlaku, ukuran kecenderungan memusat dan serakan pembolehubah bersandar dan tidak bersandar. Ia juga digunakan untuk mengenalpasti kekerapan pelbagai fenomena yang berlaku dalam konteks peratusan secara kumulatif (Sekaran dan Bougie, 2009).

Secara keseluruhannya soal selidik penyelidikan ini menggunakan skala likert sebagai alat ukuran. Pemarkahan dibuat adalah mengikut skor item yang ditandai responden bagi item yang positif dan kaedah pemarkahan terbalik digunakan bagi item negatif. Jumlah skor bagi setiap ukuran diperoleh dengan menjumlahkan keseluruhan skor item-item yang digunakan. Kaedah pemarkahan bagi pengukuran faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah seperti berikut:

Jadual 3.4: Pemarkahan Bagi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Dan Kepuasan Kerja

Tahap Penyelidikan	Skor / Pemarkahan
Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja	1:Sangat tidak setuju < > 5: Sangat setuju
Kepuasan Kerja	1:Sangat tidak setuju <> 5: Sangat setuju

3.7.2 Analisis Statistik Inferensi

Di samping itu, analisis statistik inferensi turut digunakan untuk menguji hipotesis yang dibentuk. Ujian statistik yang digunakan ialah ujian kolerasi pearson dan ujian regresi berganda.

3.7.2.1 Ujian Kolerasi Pearson.

Ujian ini digunakan untuk mengenalpasti hubungan signifikan antara dua pembolehubah (*Bivariate Correlation*) didalam skala antara 0 hingga 100. Kolerasi Pearson (r) adalah

sesuai untuk menguji perhubungan yang linear antara dua pembolehubah kuantitatif. Bagi mengukur kekuatan hubungan antara setiap pembolehubah tidak bersandar yang mempunyai kaitan dengan pembolehubah bersandar, maka analisis kolerasi bivariat digunakan dalam SPSS. Nilai magnitud (r) adalah menunjukkan kekuatan hubungan antara kedua-dua pembolehubah bersandar dan tidak bersandar. Borg dan Gall (1983) telah memperkenalkan perkadaran untuk membandingkan kekuatan perhubungan antara dua pembolehubah bersandar dan tidak bersandar seperti jadual berikut:

Jadual 3.5: Jadual Menunjukkan Kekuatan Perhubungan Antara Pembolehubah Tidak Bersandar dan Pembolehubah Bersandar.

Nilai ' r '	Kekuatan Perhubungan
0.91 dan ke atas	Perhubungan yang sangat kuat
0.71 – 0.90	Perhubungan yang kuat
0.41 – 0.70	Perhubungan yang sederhana kuat
0.21 – 0.40	Perhubungan yang lemah
Kurang daripada 0.20	Perhubungan yang sangat lemah

Berdasarkan jadual 4.12, dapat dilihat bahawa nilai r 0.91 ke atas menunjukkan perhubungan yang sangat kuat, nilai r antara 0.71 – 0.90 adalah menunjukkan perhubungan yang kuat. Manakala nilai r antara 0.41 – 0.70 menunjukkan perhubungan yang sederhana kuat. Nilai r antara 0.21 – 0.40 adalah merupakan perhubungan yang lemah dan nilai r yang kurang daripada 0.20 menunjukkan perhubungan yang sangat lemah atau boleh dikatakan sebagai tiada perhubungan signifikan antara dua pembolehubah. Hasil daripada analisis ini kemudiannya dibandingkan dengan hipotesis yang dibangunkan dalam penyelidikan ini.

3.7.2.2 Ujian Regresi Berganda

Penyelidik juga menggunakan analisis regresi berganda dimana ia digunakan untuk mengenal pasti faktor yang dominan diantara semua pembolehubah tidak bersandar yang boleh mempengaruhi pembolehubah bersandar. Analisis regresi berganda adalah sama seperti analisis regresi mudah dimana analisis regresi berganda menggunakan lebih daripada satu pembolehubah tidak bersandar untuk menerangkan varian dalam pembolehubah bersandar. Regresi berganda ini juga turut dikenali sebagai teknik '*multivariate*' dimana teknik ini kerap digunakan oleh para penyelidik terdahulu untuk mengenalpasti dan menguji data dalam mencapai objektif penyelidikan (Sekaran dan Bougie, 2009).

Nilai R² adalah untuk menganggarkan peratusan terhadap faktor yang menyumbang kepada pembolehubah tidak bersandar dan kaedah regresi ini digunakan untuk mengenalpasti pemberat terhadap kesemua faktor yang terlibat. Manakala nilai beta yang ditunjukkan pula adalah bertujuan untuk mengenal pasti faktor yang paling utama yang mempengaruhi pembolehubah tidak bersandar. Nilai beta ini juga adalah untuk menganggarkan perubahan nilai terhadap sisihan piawai (*standard deviations*) bagi dua pembolehubah bersandar yang dihasilkan.

3.8 Rumusan

Secara keseluruhannya, bab ini telah menghuraikan mengenai semua metodologi yang digunakan dan perbincangan secara terperinci dalam setiap bahagian iaitu pendahuluan, kerangka kerja, rekabentuk penyelidikan, kaedah penyelidikan, unit analisis populasi dan kaedah pensampelan. Bab ini juga menggariskan tentang sumber data, data analisis, kaedah pengumpulan data, instrumen penyelidikan, kod item, ujian rintis dan penganalisaan data. Instrumen yang digunakan telah diuji kebolehpercayaan dan ia boleh diterima pakai dalam menjalankan penyelidikan ini dan hasil ujian rintis turut menunjukkan kadar pulangan yang memuaskan. Bab yang seterusnya pula akan membincangkan hasil dapatan iaitu merangkumi analisis terhadap hipotesis dan data deskriptif.

BAB KEEMPAT

DAPATAN PENYELIDIKAN DAN PERBINCANGAN

4.0 Pendahuluan

Dalam bab ini, hasil dapatan penyelidikan ini dianalisis secara terperinci berdasarkan hipotesis penyelidikan dan penyelidik cuba untuk menjawab persoalan penyelidikan, mencapai objektif dan menguji hipotesis yang dibangunkan pada awalnya. Bab ini juga merupakan peringkat yang paling utama kerana ia bertujuan untuk menganalisis data yang diperolehi daripada buku soalan-soalan soal selidik yang diedarkan kepada responden.

Penyelidik juga akan membincangkan dapatan data yang diperolahi dan menginterpretasikannya. Huraian dan penganalisan data dilakukan dengan menggunakan perisian *Statistical Packages for Social Science (SPSS) version 19.0*. Penganalisan terbahagi kepada dua bahagian iaitu analisa deskriptif dan analisa inferensi untuk menguji hipotesis dengan memfokuskan kepada objektif penyelidikan iaitu, analisis frekuensi bagi faktor demografi responden, analisis deskriptif pembolehubah penyelidikan, analisis korelasi pearson dan analisis regresi.

4.1 Profil Responden

Jadual 4.1 : Maklumbalas Responden

Perkara	Jumlah
Buku soalan yang diedarkan kepada responden	500
Buku soalan yang dikembalikan daripada responden	390
Buku soalan yang tidak dikembalikan daripada responden	110
Buku soalan yang rosak	6

Jadual diatas menunjukkan maklumbalas responden. Taburan ini adalah melibatkan seramai 500 responden ($S=500$) orang yang terdiri daripada pekerja-pekerja dalam kalangan sektor swasta di Negeri Kedah Darul Aman. Buku soalan kaji selidik telah diedarkan bermula pada 1 Julai sehingga 30 Ogos melalui kaedah pos bersetem (100 responden) dan juga diagihkan secara peribadi kepada syarikat swasta terpilih iaitu seramai (400 responden).

Walaupun, jumlah keseluruhan buku soalan kaji selidik yang telah berjaya dikembalikan adalah berjumlah 390. Pecahan jumlah sebanyak 400 buku soalan yang dihantar secara langsung kepada organisasi sektor swasta hanya dikembalikan berjumlah 335, manakala hanya 55 buku soalan kaji selidik telah dipos kembali kepada penyelidik. Sebanyak 6 buku soalan kaji selidik telah rosak dan ini menjadikan jumlah buku soalan kaji selidik yang sempurna berjumlah 384.

4.2 Analisis Ujian Kebolehpercayaan

Keputusan penyelidikan ini telah diuji tahap kebolehpercayaan terhadap skala instrumen atau soal selidik supaya dapat keputusan penyelidikan ini ke arah positif. Analisis kebolehpercayaan dalam penyelidikan ini diuji dengan menggunakan nilai Alpha Cronbach menerusi perisian SPSS 19.0. Alfa Cronbach digunakan untuk menentukan kebolehpercayaan instrumen atau soal selidik yang digunakan dalam penyelidikan. Cronbach's alpha adalah konsep pekali kebolehpercayaan yang menggambarkan bagaimana item dalam set positif antara satu sama lain. Skor kebolehpercayaan (alpha) adalah dalam lingkungan julat 0.7 – 0.8 adalah boleh diterima, sementara itu skor yang melebihi 0.8 adalah baik (Sekaran *et al.*, 2009) nilai dibawah 0.6 dianggap lemah (Sekaran dan Bougie, 2009). Dengan kata lain lainnya, konsistensi dalaman kebolehpercayaan instrumen yang digunakan adalah tinggi sekiranya nilai kebolehpercayaan semakin hampir dengan nilai 1.0.

Sebanyak 384 (N=384) responden yang terlibat dalam penyelidikan ini dan penganalisaan ujian kebolehpercayaan telah dijalankan. Jadual diatas menunjukkan bahawa pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar yang telah diuji kebolehpercayaannya dan hasilnya adalah bersifat boleh dipercayai dimana pekali nilai Alpha Cronbach yang direkodkan melebihi 0.6.

Jadual 4.2 : Keputusan Ujian Kebolehpercayaan

Pembolehubah	Jumlah Item	AlphaCronbach	Keputusan
Kepuasan Kerja	5	.814	Baik
Gaji	4	.775	Baik
Penyeliaan	4	.762	Baik
Kerja Itu Sendiri	4	.686	Baik
Keadaan Ditempat Kerja	4	.750	Baik
Peluang Kenaikan Pangkat	4	.658	Baik

Merujuk kepada jadual 4.2 diatas, nilai Alpha Cronbach bagi pembolehubah tidak bersandar iaitu faktor gaji ialah 0.814, manakala pembolehubah faktor penyeliaan nilai Alpha Cronbach pula adalah 0.775. Bagi pembolehubah tidak bersandar bagi faktor kerja itu sendiri dan keadaan ditempat kerja, nilai Alpha Cronbach masing-masing adalah 0.686 dan 0.750. Nilai Alpha Cronbach bagi peluang kenaikan pangkat pula adalah 0.658.

Pembolehubah bersandar iaitu kepuasan kerja turut menunjukkan nilai Alpha Cronbach positif yang dihasilkan iaitu 0.658. Secara keseluruhannya, konsistensi kebolehpercayaan dalam setiap instrumen dan item yang digunakan dalam penyelidikan ini adalah berada pada tahap yang baik dan ideal sepertimana ianya melebihi nilai Alpha Cronbach iaitu 0.60.

4.3 Analisis Deskriptif Profil Responden

Bahagian ini meliputi analisis deskriptif mengenai maklumat demografi iaitu jantina, umur, status perkahwinan, pencapaian akademik, pendapatan bulanan, tempoh perkhidmatan, jabatan dan jawatan responden.

4.3.1 Taburan Kekeperan (Jantina)

Jadual 4.3 : Taburan Responden Berdasarkan Jantina

Jantina	Kekeperan	Peratus (%)
Lelaki	112	29.2
Perempuan	272	70.8
Jumlah	384	100

Berdasarkan jadual 4.3 menunjukkan bahawa jumlah responden perempuan lebih ramai berbanding dengan responden lelaki iaitu seramai 272 orang (70.8%). Responden lelaki pula hanya seramai 112 orang (29.2%).

4.3.2 Taburan Kekeperan (Umur)

Jadual 4.4: Taburan Responden Berdasarkan Umur

Umur	Kekeperan	Peratus (%)
25 dan ke bawah	73	19.0
26-35	199	51.8
36-45	96	25.0
46 dan ke atas	16	4.2
Jumlah	384	100

Merujuk kepada jadual 4.4 iaitu dari segi umur, responden yang paling ramai adalah dari kalangan mereka yang berumur antara 26 hingga 35 tahun iaitu seramai 199 orang (51.8%) diikuti dengan responden yang berumur 36 hingga 45 tahun iaitu seramai 96 orang (25.0%). Manakala bagi responden yang berumur 25 tahun dan ke bawah adalah seramai 73 orang (19.0%) dan seramai 16 orang (4.2%) adalah responden yang berumur 46 tahun ke atas.

4.3.3 Taburan Kekerapan (Status Perkahwinan)

Jadual 4.5: Taburan Responden Berdasarkan Status Perkahwinan

Status Perkahwinan	Kekerapan	Peratus (%)
Bujang	157	41.0
Berkahwin	227	59.0
Jumlah	384	100

Berdasarkan status perkahwinan, sebahagian besar daripada responden adalah mereka yang sudah berkahwin iaitu seramai 227 orang (59.0%). Manakala jumlah responden yang masih bujang adalah seramai 157 orang (41.0%).

4.3.4 Taburan Kekerapan (Pencapaian Akademik)

Jadual 4.6: Taburan Responden Berdasarkan Pencapaian Akademik

Pencapaian Akademik	Kekerapan	Peratus (%)
PMR	12	3.1
SPM	147	38.3
STPM	46	12.0
Ijazah	108	28.0
Lain-lain, nyatakan	71	18.5
Jumlah	384	100

Berdasarkan jadual 4.6, menunjukkan taburan responden berdasarkan pencapaian akademik. Majoriti responden mempunyai kelayakan di peringkat SPM iaitu seramai 147 orang (38.3%), diikuti dengan kelayakan ijazah iaitu 28% (108 orang). Manakala responden yang memiliki kelayakan STPM adalah seramai 46 orang (12%) dan lain-lain kelayakan adalah sebanyak 18.5% iaitu seramai 71 orang. Manakala responden yang mempunyai kelayakan PMR adalah sebanyak 3.1% iaitu seramai 12 orang sahaja.

4.3.5 Taburan Kekkerapan (Pendapatan Bulanan)

Jadual 4.7: Taburan Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan

Pendapatan bulanan	Kekerapan	Peratus (%)
RM 500 – RM 1000	68	17.7
RM1001 – RM 2000	211	54.9
RM2001 – RM 3000	89	23.2
RM3001 dan keatas	16	4.2
Jumlah	384	100

Dari segi jumlah pendapatan, kebanyakan responden yang mempunyai pendapatan antara RM 500 hingga RM 1000 sebulan adalah seramai 68 orang (17.7%). Manakala mereka yang mempunyai pendapatan dan RM 1001 hingga RM 2000 iaitu seramai 211 orang (54.9%). Seramai 89 orang (23.2%) adalah mereka yang mempunyai pendapatan antara RM2001 hingga RM 3000. Pendapatan yang melebihi RM 3001 dan keatas adalah sebanyak 4.2% iaitu seramai 16 orang.

4.3.6 Taburan Kekurangan (Tempoh Perkhidmatan)

Jadual 4.8: Taburan Responden Tempoh Perkhidmatan

Tempoh Perkhidmatan	Kekurangan	Peratus (%)
1 tahun dan ke bawah	48	12.5
1-3 tahun	116	30.2
4-6 tahun	85	22.1
7 tahun dan keatas	135	35.2
Jumlah	384	100

Jadual 4.8 adalah merujuk kepada responden mengikut tempoh perkhidmatan. Kebanyakan responden yang terlibat dalam penyelidikan ini adalah mereka yang telah lama bekerja iaitu 7 tahun ke atas adalah seramai 135 orang (35.2%), diikuti dengan mereka yang bekerja antara 1 hingga 3 tahun iaitu sebanyak 30.2% (116 orang). Manakala responden yang berkhidmat antara 4 hingga 6 tahun adalah seramai 85 orang (22.1%). Responden yang berkhidmat kurang dari 1 tahun adalah seramai 48 orang (12.5%).

4.3.7 Taburan Kekurangan (Jabatan)

Jadual 4.9: Taburan Responden Jabatan

Jabatan	Kekurangan	Peratus (%)
Pentadbiran	56	14.6
Kewangan	19	4.9
Gudang	39	10.2
Keselamatan	29	7.6
Penyelenggaraan	32	8.3
Belian	49	12.8
Pengeluaran	83	21.6
Lain-lain, nyatakan	77	20.1
Jumlah	384	100

Berdasarkan jadual 4.9, jumlah responden mengikut jabatan yang paling tinggi adalah jabatan pengeluaran iaitu seramai 83 orang (22.6%) diikuti dengan lain-lain jabatan adalah seramai 77 orang (20.1%). Jabatan pentadbiran mewakili 14.6% (56 orang). Manakala jumlah responden di bahagian gudang pula adalah ialah seramai 39 orang (10.2%) dan jabatan keselamatan dan penyelenggaraan masing-masing 7.6% (29 orang) dan 32 orang (8.3%). Responden daripada jabatan kewangan adalah paling sedikit dalam penyelidikan ini iaitu seramai 19 orang (4.9%).

4.3.8 Taburan Kekekapan (Jawatan)

Jadual 4.10: Taburan Responden Jawatan

Jawatan	Kekekapan	Peratus (%)
Pengurus	2	0.5
Ketua Jabatan	13	3.4
Penyelia	35	9.1
Kerani	85	22.1
Operator Pengeluaran	74	19.3
Lain-lain, nyatakan	175	45.6
Jumlah	384	100

Berdasarkan jadual 4.10, responden yang paling tinggi dalam jadual kekekapan (jawatan) iaitu mewakili lain-lain jawatan iaitu seramai 175 orang (45.6%) diikuti dengan kerani seramai 85 orang (22.1%). Manakala responden yang bekerja sebagai operator pengeluaran adalah sebanyak 19.3% iaitu seramai 74 orang. Selain itu, responden yang berjawatan penyelia adalah seramai 35 orang (9.1%), ketua jabatan 3.4% (13 orang). Bagi responden yang paling sedikit dalam penyelidikan ini ialah responden yang berjawatan pengurus iaitu hanya 2 orang yang terlibat atau 0.5%.

4.4 Analisis Deskriptif Pembolehubah Penyelidikan

Analisis statistik deskriptif adalah untuk mengukur kekerapan dan peratusan dalam kalangan pekerja iaitu dengan menggunakan ujian frekuensi. Analisis deskriptif ini adalah bahagian yang akan menghuraikan skor min pembolehubah-pembolehubah utama penyelidikan ke atas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan kepuasan kerja dimana ia mempunyai pengaruh yang besar terhadap keputusan analisis deskriptif secara keseluruhannya. Mana-mana skor min dengan nilai 3.00 dan ke atas menunjukkan responden berpendapat bahawa, jangkaan atau ramalan terhadap pembolehubah berada pada tahap munasabah kepada baik (*fair to good*). Sebaliknya, keputusan penyelidikan menunjukkan persepsi ramalan yang rendah sekiranya nilai min berada dibawah tahap nilai 3.00 (Mohd Rizaimy *et al.*, 2012).

Jadual 4.11 : Analisis Deskriptif

Pembolehubah	Min	Sisihan Piawai
Kepuasan kerja	3.6646	0.58724
Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja :		
Gaji	3.0312	0.73805
Penyeliaan	3.3242	0.66552
Kerja itu sendiri	4.0553	0.39584
Keadaan ditempat kerja	3.5918	0.60179
Peluang kenaikan pangkat	3.5924	0.48869

Keseluruhan pembolehubah dinilai dengan menggunakan skala Likert. Merujuk kepada jadual 4.11, nilai min bagi pembolehubah bersandar iaitu kepuasan kerja dan

pembolehubah tidak bersandar ialah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan bekerja adalah berada dalam tahap yang sederhana.

Nilai min bagi pembolehubah bersandar iaitu kepuasan kerja adalah $M=3.6646$, manakala pembolehubah bersandar iaitu faktor gaji ($M=3.0312$), faktor penyeliaan ($M=3.3242$), faktor kerja itu sendiri ($M=4.0553$), faktor keadaan ditempat kerja ($M=3.5924$) dan faktor peluang kenaikan pangkat ($M=3.5924$). Oleh itu, skor kepuasan kerja berada pada tahap sederhana. Ini menunjukkan bahawa kakitangan pekerja sektor swasta di Negeri Kedah masih berada pada tahap sederhana dan bertindak balas kearah positif.

Menurut Sekaran dan Bougie (2012) sisihan piawai pula merupakan satu lagi ukuran penyebaran data skala Likert dimana ia menawarkan indeks penyebaran pengedaran atau dalam kepelbagaian data. Sisihan piawai dan min adalah alat yang sangat berguna kerana kaedah-kaedah statistik yang mengalir dalam taburan normal. Merujuk kepada jadual diatas, sisihan piawai bagi kepuasan kerja adalah 0.58724 dan bagi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan bekerja iaitu faktor gaji (0.73805), faktor penyeliaan (0.66552), faktor kerja itu sendiri (0.39584), faktor keadaan ditempat kerja (0.60179) dan faktor peluang kenaikan pangkat (0.48869).

4.5 Analisis Inferensi

4.5.1 Analisis Kolerasi Pearson.

Bahagian ini membincangkan hubungan antara kedua-dua pembolehubah seperti dalam model rangka kerja dan hipotesis yang dikembangkan dalam bab sebelum ini. Kolerasi Pearson (r) adalah sesuai untuk menguji perhubungan yang linear antara dua pembolehubah kuantitatif. Bagi mengukur kekuatan hubungan antara setiap pembolehubah tidak bersandar yang mempunyai kaitan dengan pembolehubah bersandar, maka analisis kolerasi bivariat digunakan dalam perisian SPSS 19.0.

Bahagian ini menyediakan satu perbincangan terperinci mengenai keputusan ujian hipotesis penyelidikan. Dalam penyelidikan ini, ujian kolerasi pearson telah digunakan untuk menunjukkan tahap hubungan linear antara pembolehubah bebas iaitu gaji, penyeliaan, kepuasan dalam kerja, keadaan ditempat kerja dan peluang kenaikan pangkat dan pembolehubah bersandar adalah kepuasan kerja. Korelasi menunjukkan dua perkara tentang hubungan antara dua pembolehubah yang arah dan skala. Tahap keyakinan signifikan adalah antara 0.01 hingga 0.05 (Reeves, 1992).

Menurut Sekaran (2003), terdapat beberapa pembolehubah yang dijalankan dalam penyelidikan, iaitu di mana selepas mengetahui min dan sisihan piawai pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar, penyelidik ingin mengetahui hubungan antara satu pembolehubah dengan pembolehubah yang lain. Analisis inter-korelasi

menunjukkan sifat serta hala tuju dan kepentingan hubungan pembolehubah bivariat yang digunakan dalam penyelidikan yang dijalankan ini.

Jadual 4.12 : Keputusan Korelasi Pearson

		Kepuasan kerja	Gaji	Penyeliaan	Kerja itu sendiri	Keadaan Tempat Kerja	Peluang Kenaikan pangkat
Kepuasan Kerja	Pearson Correlation	1	.450**	.571**	.186**	.558**	.410**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	384	384	384	384	384	384
Gaji	Pearson Correlation	.450**	1	.505**	.037	.400**	.207**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.469	.000	.000
	N	384	384	384	384	384	384
Penyeliaan	Pearson Correlation	.571**	.505**	1	.124*	.476**	.391**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.015	.000	.000
	N	384	384	384	384	384	384
Kerjaitu Sendiri	Pearson Correlation	.186**	.037	.124*	1	.158**	.259**
	Sig. (2-tailed)	.000	.469	.015		.002	.000
	N	384	384	384	384	384	384
Keadaan tempatkerja	Pearson Correlation	.558**	.400**	.476**	.158**	1	.321**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002		.000
	N	384	384	384	384	384	384
Peluang Kenaikan Pangkat	Pearson Correlation	.410**	.207**	.391**	.259**	.321**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	384	384	384	384	384	384

** Kolerasi adalah signifikan pada tahap 0.01 (2-tailed)

Sebagaimana yang dibincangkan dalam bab sebelum ini, simbol korelasi dikenali sebagai 'r' dan julat ukurannya adalah daripada -1.00 kepada +1.00. Korelasi positif menunjukkan sekiranya salah satu pembolehubah meningkat, maka pembolehubah yang lain akan turut sama meningkat manakala korelasi negatif pula menunjukkan bahawa, sekiranya satu pembolehubah meningkat, maka yang lain akan berkurang. Korelasi yang sempurna dan baik adalah ukurannya 1 atau -1 dimana ia menunjukkan nilai satu

pembolehubah boleh ditentukan dengan tepat apabila mengetahui nilai pembolehubah yang lain. Disamping itu, korelasi sifar (0) menunjukkan bahawa tidak ada apa-apa hubungan diantara dua pembolehubah.

Merujuk kepada jadual yang dipaparkan diatas, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seperti faktor gaji, penyeliaan, kerja itu sendiri, keadaan ditempat kerja dan peluang kenaikan pangkat adalah berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan kerja dengan keputusan kolerasi yang positif. Dapatan hasil julat kolerasi yang direkodkan adalah 0.450, 0.571, 0.186, 0.558 dan 0.410. Melihat kepada hasil julat yang diperolehi dengan tafsiran kekuatan kolerasi perhubungan antara pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar berdasarkan Borg dan Gall (1983) empat faktor pembolehubah seperti faktor gaji, penyeliaan, keadaan ditempat kerja dan peluang kenaikan pangkat adalah berhubungan dengan pekali kolerasi yang sederhana kuat. Manakala kerja itu sendiri memberikan kekuatan pekali korelasi dengan hubungan yang amat rendah. Walaubagaimanapun, hasil keputusan ujian kolerasi dalam jadual diatas menunjukkan semua pembolehubah adalah berkolerasi secara signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja.

4.5.1.1 Ujian Hipotesis

Terdapat lima hipotesis utama yang akan diuji dalam penyelidikan ini sepertimana yang digariskan dalam bab yang sebelum ini dan seterusnya menjawab kepada persoalan dan mencapai objektif penyelidikan. Ujian hipotesis yang dijalankan ini merupakan prosedur

yang digunakan oleh penyelidik dalam menentukan sama ada untuk menolak pernyataan hipotesis (HO) atau menerima hipotesis (H1) berkaitan sesuatu hubungan. Oleh yang demikian ujian kolerasi Pearson digunakan terhadap pengujian untuk hipotesis 1, hipotesis 2, hipotesis 3, hipotesis 4 dan hipotesis 5.

i. Hipotesis 1

Jadual 4.13: Hubungan Antara Faktor Gaji Dan Kepuasan Kerja.

Pembolehubah Bersandar	Dimensi	Pekali Kolerasi (R)	Signifikan (P)
Kepuasan Kerja	Gaji	.450**	.000

** Kolerasi adalah signifikan pada tahap 0.01 (2-tailed).

H0 : Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara gaji dan kepuasan kerja

H1 : Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara gaji dan kepuasan kerja

Jadual 4.13 menunjukkan hasil penyelidikan bagi hubungan korelasi dimensi kepuasan kerja dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Ujian Korelasi Pearson telah dijalankan memandangkan kedua-dua pembolehubah diuji dengan menggunakan skala selang. Berdasarkan jadual diatas, nilai signifikan bagi faktor gaji ialah ($p = 0.000$, dan $P < 0.01$). Dapatan penyelidikan ini menunjukkan bahawa terdapat korelasi positif perhubungan yang sederhana kuat antara kepuasan kerja dan faktor gaji iaitu pada ($r=0.450$).

Hal ini menjelaskan bahawa sekiranya skor kepuasan kerja meningkat, maka faktor gaji juga meningkat dan sebaliknya sekiranya skor kepuasan kerja menurun maka skor faktor gaji juga akan menurun. Oleh itu, penyelidik menerima hipotesis H1 dan menolak hipotesis H0. Analisis ini menunjukkan bahawa faktor gaji hubungan yang sederhana kuat bagi kepuasan kerja pekerja sektor swasta di Negeri Kedah.

ii. Hipotesis 2

Jadual 4.14: Hubungan Antara Faktor Penyeliaan Dan Kepuasan Kerja.

Pembolehubah Bersandar	Dimensi	Pekali Kolerasi (R)	Signifikan (P)
Kepuasan Kerja	Penyeliaan	.571**	.000

** Kolerasi adalah signifikan pada tahap 0.01 (2-tailed).

H0 : Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara penyeliaan dan kepuasan kerja

H1: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara penyeliaan dan kepuasan kerja

Jadual diatas menunjukkan hasil penyelidikan bagi hubungan analisis korelasi dimensi faktor penyeliaan dan kepuasan kerja. Nilai signifikan bagi faktor penyeliaan ialah ($p = 0.000$, $P < 0.01$). Dapatan ini menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara faktor penyeliaan dengan kepuasan kerja. Terdapat korelasi positif hubungan

yang sederhana kuat antara faktor penyeliaan dan kepuasan kerja ($r=0.571$) sekaligus menunjukkan korelasi yang positif dan saling berhubung antara satu sama lain.

Hal ini menjelaskan bahawa sekiranya skor kepuasan kerja meningkat, maka faktor penyeliaan juga meningkat dan sebaliknya sekiranya skor kepuasan kerja menurun maka skor faktor penyeliaan juga akan menurun. Oleh itu, penyelidik menolak hipotesis H0 dan menerima hipotesis H1. Keputusan analisis ini menunjukkan bahawa faktor penyeliaan mempunyai hubungan yang sederhana kuat dengan kepuasan kerja pekerja sektor swasta di Negeri Kedah.

iii. Hipotesis 3

Jadual 4.15: Hubungan Antara Faktor Kerja Itu Sendiri Dan Kepuasan Kerja.

Pembolehubah Bersandar	Dimensi	Pekali Kolerasi (R)	Signifikan (P)
Kepuasan Kerja	Kerja Itu Sendiri	.186**	.000

** Kolerasi adalah signifikan pada tahap 0.01 (2-tailed).

H0 : Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kerja itu sendiri dan kepuasan kerja

H1 : Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kerja itu sendiri dan kepuasan kerja

Jadual 4.15 menunjukkan hasil penyelidikan bagi hubungan analisis korelasi dimensi faktor kerja itu sendiri ke atas kepuasan kerja. Hasil ujian ini menunjukkan bahawa terdapat korelasi yang sangat lemah antara faktor kerja itu sendiri dan kepuasan kerja iaitu pada ($r=0.186$) dan nilai signifikan bagi faktor kerja itu sendiri ialah pada nilai 0.000 , $p<0.01$.

Hal ini menjelaskan bahawa sekiranya skor kepuasan kerja meningkat, maka faktor kerja itu sendiri juga meningkat dan sebaliknya sekiranya skor kepuasan kerja menurun maka skor faktor kerja itu sendiri juga akan menurun. Oleh itu, penyelidik menerima hipotesis H_0 dan menolak hipotesis H_1 . Analisis ini menggambarkan bahawa faktor kerja itu sendiri tidak kurang mempengaruhi kepuasan kerja bagi dalam kalangan pekerja di sektor swasta di Negeri Kedah.

iv. Hipotesis 4

Jadual 4.16: Hubungan Antara Faktor Keadaan Ditempat Kerja Dan Kepuasan Kerja.

Pembolehubah Bersandar	Dimensi	Pekali Kolerasi (R)	Signifikan (P)
Kepuasan Kerja	Keadaan Ditempat Kerja	.558**	.000

** Kolerasi adalah signifikan pada tahap 0.01 (2-tailed).

H_0 : Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara keadaan ditempat kerja dan kepuasan kerja

H1: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara keadaan ditempat kerja dan kepuasan kerja

Jadual diatas menunjukkan hasil penyelidikan bagi hubungan korelasi dimensi faktor keadaan ditempat kerja dan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja sektor swasta di Negeri Kedah. Ujian ini menunjukkan bahawa terdapat korelasi hubungan yang sederhana kuat antara faktor keadaan ditempat kerja dan kepuasan kerja iaitu pada ($r=0.558$). Korelasi antara dua pembolehubah adalah signifikan pada nilai 0.000, $p<0.01$.

Hal ini menjelaskan bahawa sekiranya skor kepuasan kerja meningkat, maka faktor keadaan ditempat kerja juga meningkat dan sebaliknya sekiranya skor kepuasan kerja menurun maka skor faktor keadaan ditempat kerja juga akan menurun. Oleh itu, penyelidik menolak hipotesis H0 dan menerima hipotesis H1. Analisis ini menunjukkan bahawa faktor keadaan ditempat kerja turut mempengaruhi kepuasan kerja bagi dalam kalangan pekerja di sektor swasta di Negeri Kedah.

v. Hipotesis 5

Jadual 4.17: Hubungan Antara Faktor Peluang Kenaikan Pangkat Dan Kepuasan Kerja.

Pembolehubah Bersandar	Dimensi	Pekali Kolerasi (R)	Signifikan (P)
Kepuasan Kerja	Peluang Kenaikan Pangkat	.410**	.000

** Kolerasi adalah signifikan pada tahap 0.01 (2-tailed).

H0 : Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara peluang kenaikan pangkat dan kepuasan kerja

H1: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara peluang kenaikan pangkat dan kepuasan kerja

Jadual 4.17 menunjukkan korelasi dimensi faktor peluang kenaikan pangkat dan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja sektor swasta di Negeri Kedah. Hasil ujian ini menunjukkan bahawa terdapat korelasi hubungan yang sederhana kuat antara faktor peluang kenaikan pangkat dan kepuasan kerja iaitu pada ($r=0.410$). Korelasi antara dua pembolehubah adalah signifikan pada nilai 0.000, $p<0.01$.

Hal ini menjelaskan bahawa sekiranya skor kepuasan kerja meningkat, maka faktor peluang kenaikan pangkat juga meningkat dan sebaliknya sekiranya skor kepuasan kerja menurun maka skor faktor peluang kenaikan pangkat juga akan menurun. Oleh itu, penyelidik menolak hipotesis H0 dan menerima hipotesis H1. Analisis ini menunjukkan bahawa faktor peluang kenaikan pangkat turut mempengaruhi kepuasan kerja bagi dalam kalangan pekerja di sektor swasta di Negeri Kedah.

4.5.2 Analisis Regresi Berganda

Bahagian sebelum ini membincangkan mengenai analisis korelasi yang menjurus kepada ujian hubungan antara pembolehubah bersandar dan tidak bersandar. Dapatan hasil ujian

analisis kolerasi menunjukkan bahawa keputusan kolerasi kesemua pembolehubah adalah berhubungan secara signifikan dan positif. Perbincangan penyelidikan ini diteruskan dengan analisis regresi berganda dimana ia berkaitan dengan hubungan antara pembolehubah bersandar iaitu kepuasan kerja dan pembolehubah tidak bersandar iaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.

Kaedah analisis regresi berganda digunakan untuk mengenal pasti faktor yang dominan di antara semua pembolehubah tidak bersandar yang boleh mempengaruhi pembolehubah bersandar. Analisis regresi berganda adalah sama seperti analisis regresi mudah dimana analisis regresi berganda menggunakan lebih daripada satu pembolehubah tidak bersandar untuk menerangkan varian dalam pembolehubah bersandar. Regresi berganda ini juga turut dikenali sebagai teknik '*multivariate*' dimana teknik ini kerap digunakan oleh para penyelidik terdahulu untuk mengenalpasti dan menguji data dalam mencapai objektif penyelidikan (Sekaran dan Bougie, 2009).

Nilai R² adalah untuk menganggarkan peratusan terhadap faktor yang menyumbang kepada pembolehubah tidak bersandar dan kaedah regresi ini digunakan untuk mengenalpasti pemberat terhadap kesemua faktor yang terlibat. Manakala nilai beta yang ditunjukkan pula adalah bertujuan untuk mengenal pasti faktor yang paling utama yang mempengaruhi pembolehubah tidak bersandar. Nilai beta ini juga adalah untuk menganggarkan perubahan nilai terhadap sisihan piawai (*standard deviations*) bagi dua pembolehubah bersandar yang dihasilkan.

Keputusan analisis korelasi tersebut menunjukkan kesemua pembolehubah adalah berhubungan secara signifikan dan positif. Seterusnya, perbincangan penyelidikan ini diteruskan dengan perbincangan dan analisis berkaitan hubungan antara pembolehubah bersandar dan empat pembolehubah tidak bersandar dengan menggunakan teknik analisis regrasi. Teknik ini adalah penting kerana hasil regresi merupakan satu persamaan yang membentangkan ramalan pembolehubah bersandar yang terbaik daripada pembolehubah tidak bersandar (Rizaimy *et al.*, 2012).

Jadual 4.18 : Model Summary^b Regrasi Berganda

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.688 ^a	.473	.466	.42897

a. Ramalan: (Malar), Peluangkenaikanpangkat, Gaji, Kerjaitusendiri, Keadaantempatkerja, Penyeliaan

b. Pembolehubah Bersandar: Kepuasankerja

Jadual 4.18 menunjukkan keputusan regresi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai pembolehubah tidak bersandar terhadap kepuasan kerja boleh dilihat dalam jadual diatas. Model ringkasan menunjukkan korelasi antara pembolehubah tidak bersandar iaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan pembolehubah bersandar iaitu kepuasan kerja adalah ($R = 0.688$) atau 68.8%. Melihat kepada nilai R^2 adalah 0.473 atau 47.3%.

Oleh itu, ia menunjukkan hanya 47.3% perubahan dalam pembolehubah bersandar (kepuasan kerja) adalah disebabkan oleh perubahan pembolehubah tidak bersandar

(faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja) manakala sebanyak 52.70% adalah dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak dikaji dalam penyelidikan ini.

Jadual 4.19 : Anova^b Regrasi Berganda

Model		Sum of Squares	df	Means Square	F	Sig.
1	Regression	62.521	4	12.504	67.952	.000 ^a
	Residual	69.558	378	.184		
	Total	132.078	383			

a. Ramalan: (Malar), Peluangkenaikanpangkat, Gaji, Kerjaitusendiri, Keadaantempatkerja, Penyeliaan

b. Pembolehubah Bersandar: Kepuasankerja

Jadual 4.19 menerangkan keputusan Anova regresi berganda. Data yang dipaparkan menunjukkan sejauh mana model yang digunakan oleh penyelidik dalam menjalankan penyelidikan ini adalah signifikan atau sebaliknya. Merujuk kepada jadual ANOVA nilai $F=67.952$ adalah signifikan pada aras ($P= 0.000$, $P<0.05$).

Ini menunjukkan bahawa terdapat hubungan antara pembolehubah tidak bersandar dengan pembolehubah bersandar pada aras signifikan $p<0.05$. Keputusan ramalan ini menunjukkan bahawa 47.3% daripada varians (R-Square) dalam kepuasan kerja adalah signifikan digambarkan oleh pembolehubah tidak bersandar (faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja).

Jadual 4.20 : Coefficients^a Regrasi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1 (Malar)	.388	.262		1.481	.140
Gaji	.121	.035	.152	3.424	.001
Penyeliaan	.249	.042	.282	5.879	.000
Kerja itu sendiri	.085	.058	.057	1.473	.142
Keadaan ditempat kerja	.296	.043	.304	6.872	.000
Peluang kenaikan pangkat	.188	.051	.157	3.720	.000

a. Pembolehubah Bersandar : Kepuasan kerja

Jadual Koefisien diatas adalah keseluruhan rumusan nilai beta dan signifikan untuk setiap pembolehubah tidak bersandar dalam penyelidikan ini. Jadual ini membantu untuk menerangkan pembolehubah tidak bersandar dalam menjelaskan varians dalam kepuasan kerja. Seperti yang dipaparkan, nilai Beta dan nilai T bagi dimensi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja bagi gaji ialah 0.152 dan 3.424 manakala nilai signifikan ialah 0.01 ($p=0.01$, $p<0.05$). Bagi faktor penyeliaan pula nilai Beta dan nilai T ialah 0.282 dan 5.879 manakala nilai signifikan ialah 0.000 ($p=0.000$, $p<0.05$). Seterusnya nilai Beta dan nilai T bagi faktor kerja itu sendiri masing-masing 0.057 dan 1.473 dan nilai signifikan pula ialah 0.142 ($p=0.0142$, $p<0.05$). Keadaan ditempat kerja dan peluang kenaikan pangkat masing-masing adalah 0.304 dan 0.157 bagi nilai Beta, 6.872 dan 3.720 bagi nilai T dan nilai signifikan bagi kedua-dua pembolehubah adalah sama iaitu pada nilai 0.000 ($p=0.000$, $p<0.05$).

Berdasarkan hasil dapatan tersebut, jelas menunjukkan bahawa pembolehubah tidak bersandar yang diterima adalah faktor berkaitan dengan faktor gaji ($p = 0.01$), penyeliaan ($p = 0.00$), keadaan ditempat kerja ($p = 0.00$) dan peluang kenaikan pangkat ($p = 0.00$) ekoran daripada keempat-empat faktor ini adalah signifikan dengan nilai P iaitu nilai P adalah lebih kecil daripada 0.05 ($p < 0.05$) terhadap kepuasan kerja. Oleh itu, hipotesis 1, hipotesis 2, hipotesis 4 dan hipotesis 5 yang dicadangkan adalah diterima iaitu :

H1: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara gaji dan kepuasan kerja.

H2: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara penyeliaan dan kepuasan kerja.

H4: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara keadaan ditempat kerja dan kepuasan kerja.

H5: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara peluang kenaikan pangkat dan kepuasan kerja.

Faktor lain iaitu kerja itu sendiri ($p = 0.142$) menunjukkan nilai yang tidak signifikan dimana nilai P adalah lebih besar daripada nilai 0.05 ($P > 0.05$). Senario ini gagal untuk menolak hipotesis H3 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan dan kepuasan kerja. Menurut nilai Beta yang telah dianalisis, keadaan ditempat kerja merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja dalam kalangan pekerja sektor swasta. Rumusan hasil dapatan koefisien regresi berganda dapat dilihat dalam jadual dibawah.

4.6 Hipotesis Penyelidikan

Jadual 4.21 : Rumusan Keputusan Koefisien Regresi berganda

Pembolehubah	Sig	Hipotesis	Keputusan
Gaji	.001	H1: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara gaji dan kepuasan kerja.	Signifikan
Penyeliaan	.000	H2 : Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara penyeliaan dan kepuasan kerja	Signifikan
Kerja itu sendiri	.142	H2 : Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kerja itu sendiri dan kepuasan kerja.	Tidak Signifikan
Keadaan ditempat Kerja	.000	H4 : Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara keadaan ditempat kerja dan kepuasan kerja.	Signifikan
Peluang kenaikan pangkat	.000	H5 : Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara peluang kenaikan pangkat dan kepuasan kerja.	Signifikan

Penganalisan data yang dijalankan dengan menggunakan analisis kolerasi dan regresi berganda mendapati bahawa keputusan akhir terhadap hipotesis dan pembolehubah yang signifikan adalah faktor gaji, penyeliaan, keadaan ditempat kerja dan peluang kenaikan pangkat. Merujuk kepada jadual koefisein 4.20, model awal yang dicadangkan untuk analisis regresi berganda adalah seperti berikut :

$$Y1 = \beta_0 + \beta_1X1 + \beta_2X2 + \beta_3X3 + \beta_4X4 + \beta_5X5 = e$$

$$\text{Kepuasan kerja} = 0.388 + 0.121 \text{ Gaji} + 0.249 \text{ Penyeliaan} + 0.085 \text{ Kerja Itu Sendiri} + 0.296 \text{ Keadaan Ditempat Kerja} + 0.188 \text{ Peluang Kenaikan Pangkat} = e$$

4.6 Rumusan

Secara keseluruhannya, bab ini membincangkan tentang data analisis dan hasil dapatan terhadap penyelidikan yang dijalankan serta kaedah-kaedah penyelidikan yang digunakan seperti data statistik deskriptif, analisis korelasi pearson, analisis regresi. Secara keseluruhannya, data statistik deskriptif menunjukkan responden yang terlibat telah sebulat suara bersetuju bahawa pembolehubah mempunyai kepentingan yang positif terhadap kepuasan kerja. Selain itu instrumen yang digunakan telah diuji kebolehpercayaan dan ia boleh diterima pakai dalam menjalankan penyelidikan ini. Dapatan nilai Cronbach Alpha yang melebihi 0.60 untuk semua pembolehubah membuktikan bahawa, instrumen atau soalan kaji selidik yang digunakan dalam penyelidikan ini secara keseluruhannya, hasil ujian rintis ini turut menunjukkan kadar pulangan yang memuaskan tanpa sebarang pertindihan pendapat.

Selain itu, teknik analisis korelasi Pearson dan regresi berganda turut digunakan dalam menjalankan analisis berkaitan dengan hubungan antara pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar. Keputusan antara pembolehubah bersandar dan tidak bersandar melalui nilai Anova adalah signifikan. Dalam statistik koefisien regresi

berganda adalah jelas menunjukkan bahwa pembolehubah empat faktor pembolehubah tidak bersandar iaitu gaji, penyeliaan, keadaan ditempat kerja dan peluang kenaikan pangkat mempunyai hubungan yang positif dan signifikan antara faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan kepuasan kerja manakala faktor kerja itu sendiri tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja itu sendiri dan kepuasan kerja. Secara keseluruhannya, hasil dapatan data analisis dalam penyelidikan ini menjawab kepada hipotesis yang dicadangkan. Bab yang seterusnya adalah bab kelima iaitu perbincangan, cadangan dan kesimpulan penyelidikan akan menyusul. Perbincangan dalam bab kelima ini menjurus kepada pandangan, cadangan dan ulasan penyelidik terhadap hasil dapatan daripada ujian yang dijalankan dalam bab keempat. Ulasan terhadap persoalan dan objektif penyelidikan turut sama dibincangkan. Diakhiri dengan cadangan yang dikemukakan oleh penyelidik dan seterusnya kesimpulan penyelidikan secara keseluruhannya.

BAB KELIMA

PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN

5.0 Pendahuluan

Bab ini membincangkan secara ringkas tentang keseluruhan penyelidikan yang dijalankan berdasarkan keputusan yang diperolehi dalam bab keempat. Antara perkara yang diperbincangkan adalah persoalan penyelidikan, objektif penyelidikan, metodologi dan kesimpulan yang boleh dibuat berdasarkan hasil dapatan serta cadangan diketengahkan untuk perubahan dan pembaharuan yang boleh dilakukan oleh organisasi bagi meningkatkan kepuasan kerja ditempat kerja.

5.1 Ringkasan Penyelidikan

Penyelidikan ini adalah berdasarkan kepada objektif umum dan dinyatakan dan dihuraikan dalam bab pertama. Objektif umum dalam penyelidikan ini adalah bertujuan untuk melihat hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja kakitangan sektor swasta. Pecahan kepada objektif umum ini telah menerbitkan lima objektif khusus yang seterusnya akan membentuk hipotesis yang diuji dalam penyelidikan ini. Secara keseluruhannya, objektif penyelidikan mencapai matlamat yang dikehendaki. Seterusnya perbincangan mengenai pencapaian-pencapaian kelima-lima

objektif dan dapatan penyelidikan yang diperolehi dari hipotesis yang diuji di dalam bab keempat.

Jadual 5.1: Jadual Menunjukkan Ringkasan Penyelidikan.

Pembolehubah Tidak Bersandar	Objektif Penyelidikan	Persoalan Penyelidikan	Hipotesis	Keputusan
Gaji	Untuk mengkaji hubungan antara gaji dan kepuasan kerja.	Adakah terdapat sebarang hubungan antara gaji dan kepuasan kerja?	H0: Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara gaji dan kepuasan kerja. H1: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara gaji dan kepuasan kerja.	Menerima
Penyeliaan	Untuk mengkaji hubungan antara penyeliaan dan kepuasan kerja.	Adakah terdapat sebarang hubungan antara penyeliaan dan kepuasan kerja?	H0: Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara penyeliaan dan kepuasan kerja. H1: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara penyeliaan dan kepuasan kerja.	Menerima
Kerja itu sendiri	Untuk mengkaji hubungan antara kerja itu sendiri dan kepuasan kerja.	Adakah terdapat sebarang hubungan antara kerja itu sendiri dan kepuasan kerja?	H0: Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kerja itu sendiri dan kepuasan kerja. H1: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kerja itu sendiri dan kepuasan kerja.	Menolak
Keadaan ditempat kerja	Untuk mengkaji hubungan antara keadaan	Adakah terdapat sebarang hubungan antara keadaan	H0: Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara keadaan ditempat kerja	Menerima

	ditempat kerja dan kepuasan kerja.	ditempat kerja dan kepuasan kerja?	dan kepuasan kerja. H1:Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara keadaan ditempat kerja dan kepuasan kerja.	
Peluang kenaikan pangkat	Untuk mengkaji hubungan antara peluang kenaikan pangkat dan kepuasan kerja.	Adakah terdapat sebarang hubungan antara peluang kenaikan pangkat dan kepuasan kerja?	H0:Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara peluang kenaikan pangkat dan kepuasan kerja. H1:Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara peluang kenaikan pangkat dan kepuasan kerja.	Menerima

5.2 Perbincangan Hasil Dapatan Penyelidikan

Matlamat utama penyelidikan ini adalah untuk mengkaji hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dengan kepuasan kerja. Berdasarkan analisis yang dijalankan dalam penyelidikan ini, penyelidik mendapati bahawa kelima-lima dimensi faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah menyokong ujian hipotesis. Data dianalisis untuk menjawab persoalan penyelidikan yang mana merupakan topik yang dikaji dalam penyelidikan ini.

Antara analisis yang dijalankan dalam penyelidikan ini ialah analisis kebolehpercayaan (*reliability test*), deskriptif statistik, analisis korelasi pearson dan analisis regresi. Secara umum, teori-teori yang digunakan dalam penyelidikan ini boleh digunakan untuk

mengetahui dengan lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dalam kalangan pekerja sektor swasta di Negeri Kedah.

Objektif pertama penyelidikan ini adalah untuk mengkaji hubungan antara gaji dan kepuasan kerja. Hipotesis yang disokong adalah :

H1: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara gaji dan kepuasan kerja

Hasil keputusan menunjukkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara faktor gaji dan kepuasan kerja. Bassett (1994) dalam Abuduaini (2009) menyatakan bahawa kekurangan bukti empirikal yang menunjukkan bahawa hanya faktor gaji sahaja yang boleh meningkatkan kepuasan kerja dapat mengurangkan rasa tidak puas hati. Menurut Modor dan Tookson (2011) menyatakan bahawa hubungan antara bayaran gaji dan kepuasan kerja juga boleh mempengaruhi motivasi pekerja dalam mencapai peningkatan produktiviti. Menurut teori dalam pembayaran gaji mengesahkan bahawa kadar bayaran gaji yang tinggi boleh meningkatkan produktiviti seseorang pekerja. Secara tidak langsung, dengan bayaran gaji yang memuaskan ia dapat meningkatkan kualiti kerja dan dapat memotivasikan pekerja supaya peningkatan kerjaya dapat ditingkatkan.

Objektif kedua penyelidikan ini adalah untuk mengkaji hubungan antara penyeliaan dan kepuasan kerja. Hipotesis yang disokong adalah :

H1: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara penyeliaan dan kepuasan kerja

Hasil keputusan menunjukkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara faktor penyeliaan dan kepuasan kerja. Dalam penyelidikan yang dijalankan oleh Masdia (2009) berkata bahawa hubungan antara faktor-faktor kepuasan kerja dan niat untuk beralih kerja telah mendapati bahawa peranan penyelia adalah amat penting bagi memastikan tahap kepuasan kerja pekerja. Keputusan dalam penyelidikannya menunjukkan bahawa kualiti penyelia yang baik menunjukkan hubungan yang kuat antara kepuasan kerja dan niat untuk meninggalkan organisasi.

Objektif ketiga penyelidikan ini adalah untuk mengkaji hubungan antara kerja itu sendiri dan kepuasan kerja. Hipotesis yang disokong adalah :

H0: Terdapat hubungan yang positif dan hubungan tidak signifikan antara kerja itu sendiri dan kepuasan kerja

Hasil keputusan menunjukkan terdapat hubungan positif dan tidak signifikan antara faktor kerja itu sendiri dan kepuasan kerja. Terdapat banyak penyelidikan mengenai hubungan antara kepuasan kerja dan prestasi kerja untuk melihat kepuasan kerja itu sendiri. Kepuasan kerja mempunyai hubungan yang agak rapat dengan semua kebahagiaan dan boleh dilihat sebagai salah satu komponen (Argyle, 1987). Ia adalah penting untuk membezakan aspek-aspek positif dan negatif kepuasan kerja. Menurut Argyle (1987) lagi, organisasi perlulah memberi tugas dalam melaksanakan kerja

mengikut kelayakan dan kemampuan pekerja supaya mereka lebih berminat untuk melaksanakan tugas yang diberi untuk kepuasan kerja mereka.

Objektif keempat penyelidikan ini adalah untuk mengkaji hubungan antara keadaan ditempat kerja dan kepuasan kerja. Hipotesis yang disokong adalah :

H1:Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara keadaan ditempat kerja dan kepuasan kerja.

Hasil keputusan menunjukkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara faktor keadaan ditempat kerja dan kepuasan kerja. Ini menunjukkan bahawa pekerja lebih suka bekerja dalam keadaan selesa dan keadaan persekitaran yang memuaskan bagi membantu meningkatkan kualiti kerja tahap fizikal mereka. Robbins *et al.*, (2009) menyokong bahawa keadaan ditempat kerja akan mempengaruhi kepuasan kerja dengan persekitaran yang baik dan kondusif. Persekitaran yang kurang memuaskan boleh menyebabkan penurunan tahap pelaksanaan kerja sekiranya tugas itu melibatkan mental dan fizikal.

Objektif kelima penyelidikan ini adalah untuk mengkaji hubungan antara peluang kenaikan pangkat dan kepuasan kerja. Hipotesis yang disokong adalah :

H1:Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara gaji dan kepuasan kerja

Hasil keputusan menunjukkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara faktor peluang kenaikan pangkat dan kepuasan kerja. Keputusan ini menunjukkan bahawa peluang kenaikan pangkat adalah salah satu faktor yang utama dalam kepuasan kerja dalam kalangan pekerja sektor swasta di Negeri Kedah. Pandangan ini disokong oleh Noorhafiza (2010), peluang kenaikan pangkat memberi peluang kepada pekerja untuk pertumbuhan peribadi, lebih bertanggungjawab akan amanah yang diberikan dan juga dapat meningkatkan status sosial. Pekerja yang melihat peluang kenaikan pangkat yang disediakan oleh organisasi yang adil dan saksama boleh meningkatkan pengalaman kerja mereka dan seterusnya dapat memberi kepuasan kerja diatas kerja yang mereka lakukan.

5.3 Cadangan

Penyelidikan ini memberi tumpuan kepada beberapa pembolehubah untuk mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan kerja pekerja dalam kalangan pekerja sektor swasta di Negeri Kedah. Walaubagaimanapun analisis yang dijalankan oleh penyelidik dalam penyelidikan ini mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja boleh memberi sedikit sebanyak faedah kepada pekerja dan organisasi bagaimana untuk menguruskan pekerja dan mengekalkan pekerja yang sedia ada dalam meningkatkan kualiti kerja serta mencapai kepuasan kerja yang lebih baik. Cadangan yang dikemukakan oleh penyelidik terbahagi kepada dua kategori iaitu organisasi dan peranan pengurus.

5.3.1 Organisasi (Pengurusan)

Dalam meningkatkan tahap kepuasan kerja dalam kalangan pekerja sektor swasta, beberapa cadangan yang dikemukakan oleh penyelidik iaitu melalui penghargaan kepada kakitangan dalam meningkatkan prestasi pekerja, motivasi melalui penghargaan dan pemilihan penghargaan kepada pekerja. Usaha-usaha untuk meningkatkan pencapaian organisasi adalah suatu usaha yang berterusan.

Penghargaan kepada kakitangan dalam meningkatkan prestasi pekerja adalah salah satu faktor yang menyumbang kepada kepuasan kerja. Ganjaran bukan berbentuk kewangan seperti pujian, penghargaan dan peluang untuk mencapai dan mengembangkan prestasi adalah lebih lama kesannya berbanding dengan ganjaran berbentuk kewangan. Ganjaran bukan berbentuk kewangan adalah berfokuskan kepada kehendak ramai pekerja seperti pujian, penghargaan dan peluang untuk mencapai dan mengembangkan prestasi kerja mereka. Keperluan-keperluan ini berkait rapat dengan isi kandungan pekerjaan itu sendiri dan kadang kala ia disebut sebagai kualiti dalam kehidupan bekerja. Kepuasan kerja boleh dihuraikan sebagai proses motivasi intrinsik. Motivasi intrinsik memberi kesan yang lebih lama berbanding dengan motivasi ekstrinsik yang disumbangkan melalui ganjaran dengan menggunakan wang ringgit. Sehubungan itu, organisasi haruslah menitikberatkan ganjaran ini supaya pekerja lebih bermotivasi dalam menjalankan tugas yang diamanahkan kepada mereka. Selain itu, faktor upah juga memainkan peranan penting dalam mengukur tahap kepuasan kerja dalam kalangan pekerja. Pekerja lebih bermotivasi jika gaji yang diterima olehnya adalah adil dan

saksama setimpal dengan sumbangan dan usaha yang diberikan selaras dengan tugas yang diamanahkan kepadanya. Pekerja selalunya akan membandingkan gaji yang diterima olehnya dengan gaji yang diterima oleh pekerja-pekerja lain sama ada di dalam organisasi yang sama atau di dalam organisasi yang lain.

Selain itu, pihak pengurusan organisasi haruslah menitikberatkan mengenai motivasi melalui penghargaan dan mengetengahkan kepada para pekerja mereka bagi memastikan tahap kepuasan kerja adalah meningkat. Pekerja yang diberi motivasi yang tinggi boleh menghasilkan kejayaan. Ini kerana mereka tahu apa yang mereka perlu lakukan dan kemudiannya mereka melakukannya dengan jayanya. Pekerja yang bermotivasi tinggi amat peka terhadap perubahan disekeliling mereka dan mereka berubah mengikut persekitaran. Pekerja yang bermotivasi tinggi akan bekerja bersungguh-sungguh untuk mencapai matlamat hidupnya demi memenuhi objektif organisasi. Proses memotivasikan pekerja adalah bermula dengan langkah mengikuti pergerakan mereka dan penelitian haruslah dilakukan kerana setiap orang mempunyai citarasanya yang tersendiri. Matlamat motivasi adalah untuk memastikan mereka sehaluan dengan kehendak organisasi. Secara tidak langsung, dengan motivasi dan penghargaan yang diberikan oleh organisasi, tahap kepuasan pekerja dapat ditingkatkan.

Seterusnya, pemilihan penghargaan kepada pekerja. Seseengah pekerja hanya melihat arah pergerakan motivasi di mana mereka mengharapakan galakan dan bonus tahunan tanpa memberi tumpuan kepada gaji asas dan penghargaan di dalam bentuk yang lain seperti penghargaan berbentuk kewangan dan bukan berbentuk kewangan, faedah yang

disediakan oleh majikan dan penghargaan berupa hadiah. Ada juga majikan yang tidak memperdulikan betapa mustahaknya motivator yang bukan berbentuk kewangan. Penghargaan berbentuk kewangan adalah mengandungi gaji asas, bonus berasaskan prestasi pekeja, kemahiran, kecekapan, bayaran intensif, bayaran untuk kerja-kerja khas yang memerlukan tanggungjawab tambahan. Penghargaan yang tidak berbentuk kewangan adalah berkaitan dengan pengiktirafan, kehendak pekerja yang ingin mencapai kejayaan yang lebih tinggi, rasa dipertanggungjawabkan, mempengaruhi dan perkembangan individu yang lain. Kehendak-kehendak diatas adalah motivator yang tinggi dan berbeza diantara seseorang. Setiap orang pekerja mempunyai kehendak dan keinginan yang berbeza. Faedah-faedah yang diberikan kepada pekerja adalah unsur-unsur yang terkandung di dalam keseluruhan penghargaan disamping gaji yang diterima. Kemudahan-kemudahan termasuklah perkara-perkara yang melibatkan nilai kewangan seperti skim persaraan, insuran pekerja, bayaran perubatan, kemudahan pengangkutan, kereta syarikat, kemudahan penginapan dan cuti.

Selain itu, faedah kepada pekerja haruslah diberi penekan oleh pihak organisasi dalam meningkatkan tahap kepuasan pekerja mereka. Faedah pekerja kadangkala dirujuk sebagai faedah sampingan tetapi sebenarnya ia adalah unsur-unsur asas di dalam pakej pekerjaan. Meskipun faedah pekerja tidak menghasilkan motivasi secara terus, ia dapat meningkatkan komitmen dan kepuasan bekerja terhadap syarikat atau organisasi. Disamping itu, faedah pekerja boleh meningkatkan lagi kesetiaan pekerja terhadap syarikat contohnya firma-firma di Jepun mempunyai pekerja-pekerja yang sangat taat kepada syarikat yang akhirnya dapat meningkatkan produktiviti syarikat.

Cadangan yang terakhir daripada penyelidik ialah organisasi haruslah memberi penghargaan yang berbentuk hadiah, percutian, dan jamuan kepada pekerja atau kumpulan pekerja yang dapat menghasilkan pencapaian yang membanggakan seperti kejayaan memasarkan produk yang melebihi sasaran, kejayaan memenangi pertandingan dan sebagainya. Penghargaan berbentuk hadiah kadangkala lebih berkesan berbanding dengan bonus kerana ia sukar untuk dilupakan. Cadangan yang dicadangkan oleh penyelidik sedikit sebanyak dapat membantu pihak pengurusan organisasi dalam meningkatkan tahap kepuasan kerja dalam kalangan pekerja.

5.3.2 Pengurus

Seorang pengurus yang berjaya akan dinilai melalui beberapa kualiti yang dipamerkan semasa menggunakan kemahiran dalam melaksanakan tugas pengurusan. Dalam meningkatkan kepimpinan yang berjaya, pengurus haruslah memainkan peranan yang amat penting dalam menggerakkan organisasi demi meningkatkan tahap kepuasan kerja. Dalam penyelidikan yang dijalankan oleh penyelidik, faktor penyelia merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dalam kalangan pekerja di sektor swasta. Untuk meningkatkan tahap kepuasan kerja, beberapa cadangan yang dikemukakan oleh penyelidik iaitu pengurus haruslah mengamalkan komunikasi secara terbuka. Kebiasaannya,

Selain itu, pengurus berperanan untuk menentukan hala tuju yang jelas dan sekata untuk pekerjanya. Pengurus perlu memastikan pekerja turut serta dalam memastikan proses

pembentukan matlamat ini dan perlu berhati-hati dalam mengagihkan tugas kepada pekerjanya, agar dapat mengelakkan sesuatu salah faham yang berkemungkinan berlaku. Tahap kepuasan kerja meningkat sekiranya pengurus dapat mengadakan pengiktirafan objektif. Ini bermakna pengurus yang berjaya akan memberi penghargaan kepada pekerja yang menunjukkan prestasi kerja yang baik dan pencapaian yang memuaskan dalam melaksanakan tugas yang diberi.

Disamping itu, tunjuk ajar dan sokongan yang diberikan oleh pengurus kepada pekerja sedikit banyak membantu tahap kepuasan kerja mereka. Pengurus yang berjaya akan membantu individu lain dalam melaksanakan sesuatu tugas dan sentiasa bekerjasama sesama sendiri dalam mengatasi masalah yang berkaitan dengan pencapaian dan prestasi organisasi. Akhir sekali, penyelidik mencadangkan supaya pengurus haruslah membentuk kawalan berterusan. Kawalan berterusan adalah penting dalam memastikan pencapaian yang dirancang tercapai dengan mengambil langkah susulan terhadap sesuatu aktiviti atau isu yang dibangkitkan.

5.3.3 Cadangan Penyelidikan Masa Hadapan

Berdasarkan dapatan hasil penyelidikan yang dijalankan, maka beberapa cadangan diketengahkan untuk memberi penekanan kepada faktor-faktor kepuasan bekerja iaitu penyelidikan ke atas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dalam kalangan pekerja sektor swasta boleh diperluaskan kepada pekerja dalam kalangan sektor awam.

Ini adalah penting untuk melihat perbandingan tahap kepuasan kerja di antara dua sektor ini bagi tujuan menambahbaik pulih tahap kepuasan kerja dalam kalangan pekerja.

Selain itu, penyelidikan ini hanya tertumpu di Negeri Kedah sahaja, maka penyelidikan di masa hadapan haruslah diketengahkan dengan menjalankan penyelidikan di negeri lain contohnya penyelidikan di Wilayah Utara. Oleh yang demikian, hasil dapatan penyelidikan akan lebih jelas dan dapat mengetahui dengan lebih tepat mengenai tahap kepuasan kerja pekerja sama ada di sektor swasta ataupun sektor awam.

5.4 Penutup

Secara keseluruhannya, penyelidikan ini telah berjaya mencapai semua objektif yang telah ditetapkan dan telah mencapai matlamatnya. Kesimpulannya penyelidikan ini adalah untuk mengenal pasti hubungan antara gaji, penyeliaan, kerja itu sendiri, keadaan ditempat kerja, peluang kenaikan pangkat dan kepuasan kerja. Sesebuah organisasi perlulah memberi sepenuhnya tumpuan terhadap elemen-elemen kepuasan kerja bagi meningkatkan kualiti kakitangan pekerja. Tanpa pengurusan yang cekap dan perancangan yang kurang baik berkemungkinan organisasi akan kehilangan kakitangan mereka. Hasil penyelidikan ini menunjukkan bahawa jika keadaan kerja yang kondusif dan mempunyai penyeliaan yang baik, pengekalan pekerja adalah meningkat. Faktor gaji dan peluang kenaikan pangkat juga merupakan faktor yang penting dalam memotivasikan pekerja supaya terus kekal berkhidmat dalam organisasi sekiranya mereka berpuas hati terhadap dengan apa yang disediakan oleh organisasi.

Selain itu, organisasi juga perlulah mengambil berat akan permasalahan pekerja mereka terutamanya dalam bidang tugas yang diamanahkan kepada mereka dengan memberi pemahaman yang jelas akan skop kerja, menyusun kembali perancangan kerja supaya lebih teratur dan tersusun dan juga menyediakan latihan dan tujuk ajar kepada pekerja yang kurang memahami akan tugas mereka. Hasil penyelidikan ini mendapati bahawa faktor-faktor kepuasan kerja seperti gaji, penyeliaan, kerja itu sendiri, keadaan ditempat kerja dan peluang kenaikan pangkat merupakan faktor yang penting dalam membantu pengekalannya pekerja dalam sesebuah organisasi dan objektif dalam penyelidikan ini tercapai.

Akhir sekali, kepuasan kerja adalah faktor yang amat penting dalam menentukan kejayaan mana-mana perniagaan. Oleh itu, untuk mengekalkan pekerja untuk terus berkhidmat dalam organisasi, kepuasan kerja haruslah diutamakan. Terdapat pelbagai sebab pekerja kecewa dengan kerja mereka seperti kekurangan pengiktirafan atau peluang yang terhad untuk peningkatan sendiri, tekanan kerja yang tinggi, kekurangan komunikasi dalam organisasi, penyeliaan yang kurang baik dan lain-lain yang akan menyebabkan mereka meletakkan jawatan dan seterusnya meninggalkan organisasi. Pihak pengurusan haruslah melihat secara mendalam akan faktor –faktor kepuasan kerja supaya kadar peralihan kerja dapat dikurangkan dan tahap kepuasan kerja dapat ditingkatkan. Oleh yang demikian, diharap penyelidikan ini sedikit sebanyak dapat membantu ramai pihak dalam membincangkan isu kepuasan kerja ditempat kerja.

BIBLIOGRAFI

Al-Quran

Ab. Aziz, Y. (2007). Keinsanan Dalam Pengurusan. Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd., Kuala Lumpur, Malaysia.

Abdullah Mohamad (1986). Job satisfaction of Logyard Workers. Project paper. Serdang UPM.

Abu Bakar Hj. Hashim, (1989). An Analysis of Job Satisfaction Among Academic Staff of University in Malaysia. PH.D. Dissertation, Ohio University.

Abdul Latif Abdul Manan (1979). Job Satisfaction: A Look at the Plantation. Project Paper: Universiti Pertanian Malaysia.

Abuduaini Wubuli (2009). A study on the factors affecting job satisfaction among employees of fast food restaurants. Unpublished master thesis, Universiti Utara Malaysia.

Ahmad Mahdzan Ayob. 1997, Kaedah Penyelidikan Sains Sosial, Kuala Lumpur. Dewan Bahasa & Pustaka.

Alderfer, C.P. (1969). *“An Empirical Test of a New Theory of Human Needs”*. *Organizational Behavior and Human Performance*. Vol 4: pp. 142-1 25.

Alderfer. (1972). A critique of Salancik and Pfefer"s examination of need – satisfaction theories. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 4, page 658-669.

Ali Mohammad & Mohammad Hossein Yarmohammadian (2006). A study of relationship between managers" leadership style and employees" job satisfaction. *Journal of Leadership in Health Services*, 19(2), 1-18.

Argyle Michael. (1987). Do happy workers work harder? The effect of job satisfaction on work performance (chap. 9). Retrieved April 14, 2012, from <http://www.effect job satisfaction/html>.

Arnold, H.J. & Feldman, D.C. (1996). *Organizational Behaviour*. McGraw-Hill.

Babbie, E. R. (1995), *The Practice of Social Research*, USA: Wadworth Publication Corporation.

- Barbie, E. (1990). *Survey research method* (2nd. Ed.) Belmont CA: Wadsworth Publishing Company.
- Bartolo K. & Furlonger B. (2000). Leadership and job satisfaction among aviation fire fighters in Australia. *Journal of Managerial psychology*. Vol. 15, 87 -97.
- Berkowitz, L.C., C. Fraser and F. P. Treasure (1987). Pay, Equity, Job Gratification and Comparisons in Pay Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*. 72:544-551.
- Berita Harian. (5 Jun 2012). Nasional: BN Tak Buat Janji Mustahil: PM. Haika Khazi, h.2.
- Borg, W.R., Gall, M.D. (1983), *Educational Research and Introduction*, New York: Longman.
- Carell, M. R. , Jennings, D. F. , Heavin , C. (1997). *Fundamental of Organizational Behavior*. New Jersey, Prentice-Hall.
- Chen, S. H., Yang, C. C., Shiau, J. Y., & Wang, H. H. (2006). The Development of an Employee Satisfaction Model for Higher Education. *The TQM Magazine*, 18(5): 484-500.
- Deleon L. & Taher, M. (1996). Climate for diversity and its effects on career and organizational and attitude and perceptions. *Personnel review*. 29, 97-115.
- Diaz-Serrano & Vieira, (2005). Low Pay, Higher Pay and Job Satisfaction within the European Union: Empirical Evidence from Fourteen Countries. *Economics, Finance and Accounting Department Working Paper Series n1560405*, Department of Economics, Finance and Accounting, National University of Ireland - Maynooth.
- Dierendonck, D., Schaufeli, W., B. & Brunk, B. P. (2001). Towards a process model of burnout: Results from a secondary analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(1), 41-52.
- Dimitriades, Z. S. (2000). Total Involvement in Quality Management. *Team Performance Management*, 6(7/8): 117-122.
- Doell, S.R. (1985). *Job Satisfaction in High Tech Organization: As a Function of Employee Sex, Individual Characteristic and the Sosial Climate*. PhD Dissertation, The University of Texas, Austin.

- Donnelley, J.H., Gibson, J.M., Ivancerich, J.M., (1995). *Fundamental of Management*. U.S.A., Irwin.
- Dua'a Abdul Rahim Mohammad Issa (2010). The effect of job satisfaction on turnover intention among the sales representative workers in pharmaceutical retailing stores in Amman. Unpublished master thesis, Universiti Utara Malaysia.
- Ellickson. M.C., & Logsdon, K. (2002). Determinants of job satisfaction of Municipal government employees [Electronic version]. *Public Personnel Management*, 31(3), 343-358.
- Fairbrother, K., & Warn, J. (2003). Workplace Dimensions, Stress and Job Satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*, Vo. Vol. 18(1), 8- 21.
- Faulk, L. H. (2002). Pay satisfaction consequences: Development and test of a theoretical model. Unpublished doctoral dissertation, Louisiana State University. Website:http://etd.lsu.edu/docs/available/etd-0905102-122350/unrestricted/Faulk_II_dis.pdf.
- Fisher, C.D., Schoenfeldt, L.F., & Shaw, J.B (1993). *Human Resource Management (2nd ed.)*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Gallardo, E., Canizares, S., M., Guzman, T., L. & Jesus, M. M. N. (2010). Employee Satisfaction in the Iberian hotel industry: The case of Andalusia (Spain) and the Algarve (Portugal). *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(3), 321-324.
- Garboua, L. L., Montmarquette, C., & Simmonet, V. (2001). Job Satisfaction and quits: Theory and evidence from the German sosioeconomic panel. *Working Papers from CIRANO*, J28.
- Garrard. J. (2007). Health sciences literature review made easy: The matrix method. Sudbury, MA: Jones and Bartlett Publishers.
- Graham, M. W. & Messner, P. E. (1998). Prinsipal and job satisfaction. *The International Journal of Education Management*, 12(5), 196-202.
- Greenberg, J. & Baron R.A. (1997). Behaviour in Organization : Understanding and Managing the human side of work 6th ed. New jersey : Prentice Hall.
- Gregory Kristen (2009). The importance of employee satisfaction retrieved February 19, 2013, from <http://job.satisfaction.retrieved/html>

- Hackman, J. R. & Oldham G. R (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of applied psychology*. Vol. 60, 159-170.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi, (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Grasindo, Jakarta.
- Hasan Al-Banna Mohamed, Ab. Mumin Ab. Ghani, Siti Arni Basir (2013). *Sistem Pengurusan Islam yang Berkualiti Mampu Menjamin Kepuasan Pekerja: Suatu Realiti dan Cabaran Masa Hadapan*, Vol. 1, Issue 1.
- Herzberg, F. (1959). *Behavior in Organization (3rd Edition)*. Understanding and managing the human side of work. Boston: Baron Greenberg.
- Herzberg, F., Mausner B. & Synderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Willey & son Inc.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons.
- Hins P. & Baruch Y. (1997). Gender variations in perceptions of performance and motivation : Review of evidence and a criticism. *Personnel psychology*. Vol. 20, 369-398.
- Hom, P.W. and Kinicki, A.J. (2001), "Toward a greater understanding of how dissatisfaction drives employee turnover", *Academy of Management Journal*, Vol. 44, pp. 975-87.
- Retrieved November 06, 2013, from
http://www.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2012&dt=0217&pub=Utusan_Malaysia&sec=Rencana&pg=re_05.htm#ixzz2jqZKf9Wk
- Retrieved Mei 20, 2013, from
<http://www.sinarharian.com.my/edisi/terengganu/200-kakitangan-bank-berpiket.1.140906>.
- Retrieved Mei 19, 2013, from
http://www.statistics.gov.my/portal/download_Population/files/population/04Jadual_PBT_negeri/PBT_Kedah.pdf.
- Hulin, C.L., and Smith, P.C. (1964). Sex Differences in Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*. 48(1): 88-92.

- Hulin, C.L., & Smith, P.C. (1969). *A linear model of job satisfaction*. *Journal of Applied Psychology*, vol. 49, pp. 209-216.
- Kaye, B. & Jordan-Evans, S. (1999). *Love'em or lose'em*. San Francisco, CA: Berrett-Koehler Publishers.
- Kosteas, V. S. (2010). *Job satisfaction and promotions*. Unpublished master dissertation, Cleveland State University.
- Kotler, P.(2003). *Marketing Management: An Asian Perspective*. NJ: Prentice-Hall.
- Kreitner Robert & Kinicki A. Irwin. (2000). *Organization Behaviour*. (Ed. Ke-5). USA: McGraw-Hill.
- Krejcie, Robert V., Morgan, Daryle W., (1970) "Determining sample Size for Research Activities", *Educational and Psychological Measurement*.
- Lawler, E. E. (1977). Satisfaction and behavior. In W. C. Hamner & F. L. Schmidt (Eds). *Contemporary Problems in Personnel* (Rev. ed., pp 352-361). Chicago: St. Clair Press.
- Linz, S. J. (2002). Job satisfaction among Russian workers. *William Davidson Working Paper, J28*: p23.
- Locke, E.A (1976a). The nature and causes of job satisfaction. Chicago. A test of reciprocal causality for absenteeism. *Journal of organization behaviour*. Vol. 14. 262-286.
- Locke E.A. (1976b). The Nature and Cause of Job Satisfaction, In Marvin D.D. Unnnete (ed). *Handbook of Industrial and Organization Psychology*, pp. 1297- 1350.
- Lum. L., Kervin, J., Clark, K., Reid, F. & Sirola, W. (1998). Explaining nursing turnover intent: job satisfaction, pay satisfaction or organizational commitment?. *Journal of Organizational Behaviour*, 19, 305-3.
- Luthans, F., Linda, T. & Thomas, (1989). *The Relationship Between Age And Job Satisfaction: Curvilinear Results From An Empirical Study - A Research Note*. *Personnel Reviews*, pp. 18(1), 23-26.

- Ma Liang (2010). A study on factors influencing hotel employee's job satisfaction: A case study of tang dynasty hotel. Unpublished master thesis, Universiti Utara Malaysia.
- McConnel, C. R., Brue S. I. & Macpherson, D. A. (2003). *Labor economics*. (Ed. Ke-6). Boston: McGraw-Hill Irwin.
- Martin, J. K. and Miller, G.A. (1986). *Job satisfaction and absenteeism: Organizational, individual, and job related correlates* . *Work and Occupations*, pp.13(1), 33-46.
- Masdia Masri (2009). Job satisfaction and Turnover Intention Among the Skilled Personnel in TRIplc Berhad. Unpublished master's thesis, Universiti Utara Malaysia, Sintok.
- Maslow, A.H. (1943), A theory of human motivation. *Psychological Review*, Vol. 50, page 370-396.
- McNelly R. L. (1983). Organization patterns and work satisfaction in a comprehensive human service agency. An empirical test. *Human relation*. Vol. 36. 957-972.
- Mitchell, T. R. Larson, J. R. (1987). *People in organization: Understanding their behavior*. McGraw-Hill, Inc.
- Mobley, W.H., Griffeth, R.W., & Meglino, B.M., (1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychobgical Bulletin*, vol. 86, pp. 493-522.
- Mohd Affandi, H. (1985). Pengurusan, Pentadbiran dan Kepemimpinan dalam Pembinaan Tamadun Manusia. Kertas kerja yang dibentangkan di Seminar Pentadbiran Islam Peringkat Kebangsaan, UKM, Bangi, Selangor. Pada 9-10 Mac.
- Mohd Rizaimy Shahrudin., Maznah Wan Omar., Shamsul Jamel Elias., Mahazir Ismail., Siti Meriam Ali., and Mohd Ikhmal Fadzil. (2012). Determinants of Electronic Commerce Adoption in Malaysia SMEs' Furniture Industry. *African Journal of Business Management*, Vol. 6, No. 10, pp. 3648-3661.

- Mudor, H. & Tooksoon, P. (2011). Conceptual Framework on the Relationship between Human Resource Management Practices, Job Satisfaction and Turnover. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 2 (2), 41-49.
- Mueller, C.W. & Price, J.L. (1990). Economic psychological and sociological determinants of voluntary turnover. *The Journal of Behavioural Economics*, 19(3), 321-335.
- Mullins, J. (2002). *Management & organization behavior*. (Ed. Ke-6). USA: Prentice Hall.
- Muchinsky, P.M. (1993). *Psychology Applied to Work (4th ed.)*. California: Brooks/Cole Publishing Company
- Muzita Mustapa (1986). *Penyelidikan ke atas Tahap Kepuasan Kerja Pekerja-pekerja Perkeranian Bank-bank Perdagangan di Kuala Lumpur*. Kertas Projek: Universiti Pertanian Malaysia, Serdang, Selangor.
- New Sunday Times, 21 Jun 1992.
- Noralai, I., & Norhasni, Z. (2010). Tinjauan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Pekerja Terhadap Organisasi. *Dinamika Sosial Ekonomi*, 6(1): 1-16.
- Okpara, J.O. (2004), "Personal characteristics as predictors of job satisfaction: an exploratory study of IT managers in a developing economy", *Information Technology & People*, Vol. 17 No. 3, pp. 327-38.
- Okpara, J.O. (2006). Gender and the relationship between perceived fairness in pay, promotion, and job satisfaction in a sub-Saharan African economy. *Journal of Women in Management Review*, 21(3), 224-240.
- Oshagbemi, T. (1999), "Overall job satisfaction: how good are single versus multiple-item measures?", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 14 No. 5, pp. 388-403.
- Ramlall, S.(2003). *Managing Employee Retention As A Strategy For Increasing Organizational Competitiveness*. *Applied H.R.M. Research*, Vol 8, No 2, 63-72.
- Risuki Haji Abdullah (2011). *An evaluation of the factors that influence the job satisfaction level among personal financial consultant of CIMB Bank*. Unpublished master thesis, Universiti Utara Malaysia.

- Robbins, S.P. & Judge, T.A. (2007). *Organizational Behavior* (12th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S.P and Judge, T.A. (2009). *Organization Behavior* (13th ed). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Rogers, J. D., Clow, K. E. & Kash, T. J. (1994). Increasing job satisfaction of service personnel. *Journal of Services Marketing*, 8(1), 14-26
- Rossi, P. H., Lipsey, M. W. & Freeman, H. E.(1999). *Evaluation: A Systematic Approach* (6th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publi
- Rosse, J.G., & Saturay S. L. (2004, April 1). Individual differences in adaptation to work dissatisfaction. Retrieved February 19, 2012, from <http://journals.academymanagement/html>.
- Saari, L. M. & Judge, T. A. (2004). Employee Attitudes and Job Satisfaction. *Human Resource Management*, 43 (4), 395-407.
- Sekaran U. (2003). *Research Methods for Business* (4th ed.). United State of Amerika : John Wiley & Sons, Inc.
- Sekaran, U. (2003). *Research method for business.A skill building approach*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Sekaran, U. and Bougie, R. (2012). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. (5th ed.), New York: John Wiley & Sons, Ltd.
- Senin A. & Baris A (2011). An Empirical Study of the Relationship Among Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention. *International Review of Management and Marketing*, 1: 43-53.
- Sidek Mohd Noah (2002), *Rekabentuk Penyelidikan:Falsafah, Teori & Praktis*.
- Syed Othman al-Habshi. (1998). *Management Ethics*. Dalam Syed Othman al-Habshi et al. (ed.). *Islamic Management for Excellence – Revitalizing People for the Future*. Institut Perkembangan Minda, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Tsai P. F., et al. (2007), A study on motivating employees learning commitment in the post downsizing era: Job satisfaction perspective. *Journal of World Business*, 42 (2), 157-169.
- Utusan Malaysia, 26 Jun 1992

- Vecchio, P. Robert. (1995). *Organization behavior: Core and concept*. USA: Prentice Hall.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*. New York : John Wiley & Sons, Inc.
- Weaver, C. N. (1980). "Job Satisfaction in the United States in the 1970s". *Journal of Applied Psychology*. 65(3):pp. 364-367.
- Witmer D. & Coursey D., (1996). Ethical Work Climates: Comparing Top Managers in Public and Private Organizations. *J Public Adm Res Theory*, 6 (4): 559-572.
- Worrell, T.G. (2004). School psychologists' job satisfaction: ten years later. Unpublished doctoral dissertation, Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Wright, J. D., & Hamilton, R. F. (1978). Work satisfaction and age: Some evidence for the 'job change' hypothesis. *Social Forces*, 56, page 1140–1157.
- Zheng Gu & Ricardo Chi Sen Siu (2009). Drivers of job satisfaction as related to work performance in Macao casino hotels: An investigation based on employee survey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(5), 561-578.
- Zulkifly Osman, Ishak Yussof, Abu Hassan Shaari Mohd Nor. 2010. Education Inflation based on Malaysian Labour Market Indication. *Jurnal Ekonomi Malaysia* 44 (2010) 61 –71.
- Zulkifly Osman (2011). Upah Minimum Dalam Konteks Tuntutan Pekerja, Kehendak Majikan dan Aspirasi Negara. Pusat Pengajian Ekonomi, Fakulti Ekonomi dan Pengurusan, UKM.