

Hakcipta © tesis ini adalah milik pengarang dan/atau pemilik hakcipta lain. Salinan boleh dimuat turun untuk kegunaan penyelidikan bukan komersil ataupun pembelajaran individu tanpa kebenaran terlebih dahulu ataupun caj. Tesis ini tidak boleh dihasilkan semula ataupun dipetik secara menyeluruh tanpa memperolehi kebenaran bertulis daripada pemilik hakcipta. Kandungannya tidak boleh diubah dalam format lain tanpa kebenaran rasmi pemilik hakcipta.



TAJUK

**AMALAN SUMBER MANUSIA DAN KESEIMBANGAN TUNTUTAN KERJA-
TANGGUNGJAWAB PERIBADI TERHADAP KEPUASAN KERJA: KAJIAN
DI JABATAN KESELAMATAN UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**



**DISEDIAKAN OLEH
MUHAMMAD HAFIZ BIN MOHD GHAZALI**

UUM
Universiti Utara Malaysia

**Tesis ini diserahkan kepada Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan,
Universiti Utara Malaysia sebagai memenuhi syarat keperluan Ijazah
Sarjana Sains Pengurusan**

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK

(Certification of Project Paper)

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certified that)

MUHAMMAD HAFIZ BIN MOHD GHAZALI (814403)

Calon untuk Ijazah Sarjana

(Candidate for the degree of) **MASTER OF MASTER OF SCIENCE
(MANAGEMENT)**

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk

(has presented his/her project paper of the following title)

**AMALAN SUMBER MANUSIA DAN KESEIMBANGAN TUNTUTAN KERJA-
TANGGUNGJAWAB PERIBADI TERHADAP KEPUASAN KERJA: KAJIAN
DI JABATAN KESELAMATAN UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek

(as it appears on the title page and front cover of the project paper)

Bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.

(that the project paper acceptable in the form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia : **DR. FADZLI SHAH BIN ABD. AZIZ**

(Name of Supervisor)

Tandatangan : _____

(Signature)

Tarikh :

(Date)

KEBENARAN MERUJUK TESIS

Kertas projek penyelidikan ini dikemukakan untuk memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan Program Sarjana Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan UUM untuk mempamerkan sebagai bahan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia projek penyelidikan ini atau Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang bentuk catatan dan salinan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran daripada penyelidik. Penyataan rujukan kepada penulis dan pihak UUM perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas kertas projek ini. Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kertas projek ini sama ada keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

DEKAN PUSAT PENGAJIAN PENGURUSAN PERNIAGAAN (SBM)

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

06010 SINTOK KEDAH DARULAMAN

ABSTRAK

Kepuasan kerja memainkan peranan penting dalam melahirkan tenaga kerja yang berkualiti. Tujuan kajian ini iaitu mengkaji hubungan amalan sumber manusia dan keseimbangan tuntutan kerja dengan kepuasan kerja. Kajian ini menggunakan soal selidik dan melibatkan 104 staf Jabatan Keselamatan Universiti Utara Malaysia. Hasil dapatan kajian ini mendapati amalan sumber manusia tidak mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Seterusnya didapati faktor demografi yang iaitu umur dan juga tempoh perkhidmatan tidak menunjukkan perbezaan hubungan terhadap kepuasan kerja dan tuntutan tanggungjawab peribadi, namun begitu faktor jantina mempunyai perbezaan yang signifikan. Sehubungan itu, bagi pelaksanaan program latihan atau pengurusan sumber manusia ciri-ciri demografi yang perlu diambil kira pengisian dalam pembangunan kandungan program.



UUM
Universiti Utara Malaysia

ABSTRACT

Job satisfaction very important role in producing quality workforce. The objective this study is to examine the relationship between HR practices and demand balance and job satisfaction. This study applied questionnaires and had involved 104 staffs from Security of Departments, Universiti Utara Malaysia. The results of this study show that human resource practices were not significantly related to job satisfaction. The demographics factor of age and length of service also showed no difference in relation to job satisfaction and demands personal responsibility, but the gender factor has a significant difference. Accordingly, for the performance of the training program or human resource management which demographic characteristics are taken into consideration for program content development.



UUM
Universiti Utara Malaysia

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang. Dipanjatkan kesyukuran kerana dengan limpah kurnianya kertas projek ini dapat disiapkan sepenuhnya. Mudah-mudahan kertas projek ini dapat menyumbang sedikit sebanyak maklumat kepada semua pihak. Jutaan terima kasih ditujukan khas buat penyelia projek yang amat dihormati iaitu Dr. Fadzli Shah Abd. Aziz yang banyak membantu sepanjang proses menyiapkan kertas projek ini. Segala jasa dan tunjuk ajar beliau 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. Tidak dilupakan kepada kakitangan Jabatan Keselamatan, Universiti Utara Malaysia yang banyak memberikan kerjasama, maklum balas dan komitmen bagi menyiapkan kertas projek ini. Jasa baik kalian tidak akan saya lupakan.

Seterusnya di kesempatan ini juga saya ingin merakamkan ucapan ribuan terima kasih kepada keluarga khasnya isteri tercinta, Yusniza Binti Mat Isa @ Mahmood dan anak-anak yang dikasihi yang banyak memberikan keceriaan, kebahagiaan, kerjasama, sokongan, dorongan dan pengorbanan masa dan emosi sepanjang tempoh pengajian saya ini. Ucapan terima kasih juga saya titipkan khas buat ibu dan mertua yang dikasihi yang sentiasa mendoakan kejayaan saya dan keluarga setiap masa dan ketika.

Akhirnya, saya turut ingin merakamkan ucapan terima kasih kepada rakan-rakan seperjuangan terutamanya yang sama-sama mengikuti Program Master of Sains Management ini. Perjalanan ini mungkin tidak akan tercapai matlamatnya tanpa tunjuk ajar dan sokongan kalian semua.

KANDUNGAN

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK	i
KEBENARAN MERUJUK TESIS	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PENGHARGAAN	v
KANDUNGAN	i
SENARAI JADUAL	i
SENARAI RAJAH	iii
SENARAI SINGKATAN	iv
BAB SATU: PENDAHULUAN	5
1.1 PENGENALAN	5
1.2 LATAR BELAKANG KAJIAN	6
1.3 PERNYATAAN MASALAH	11
1.4 PERSOALAN KAJIAN	13
1.5 OBJEKTIF KAJIAN	14
1.5.1 Objektif umum	14
1.5.2 Objektif khusus	14
1.6 SUMBANGAN DAN KEPENTINGAN KAJIAN	15
1.7 SKOP DAN LIMITASI KAJIAN	16
1.8 TAKRIFAN ISTILAH	17
1.8.1 Kepuasan Kerja	17
1.8.2 Amalan Sumber Manusia.....	19

1.8.3	Keseimbangan Tuntutan Kerja-Tanggungjawab Peribadi	20
1.9	KESIMPULAN.....	21
BAB DUA: KAJIAN LEPAS		22
2.1	PENGENALAN.....	22
2.2.	DESKRIPSI KERJA.....	22
2.3	KEPUASAN KERJA	23
2.4	AMALAN SUMBER MANUSIA.....	29
2.5	KESEIMBANGAN TUNTUTAN KERJA-TANGGUNGJAWAB PERIBADI	31
2.6	TEORI KEPUASAN KERJA	33
2.6.1	Teori Dua Faktor Herzberg.....	34
2.6.2	Teori Hierarki Keperluan Maslow	36
2.6.3	Teori Jangkaan	39
2.6.4	Teori Motivasi ERG Alderfer	40
2.7	RUMUSAN	41
BAB TIGA: METODOLOGI KAJIAN		42
3.1	PENGENALAN.....	42
3.2	REKA BENTUK KAJIAN	42
3.2	KERANGKA KONSEPTUAL.....	43
3.3	KAEDAH PENGUMPULAN DATA	44
3.3.1	Populasi dan Sampel Kajian.....	45
3.4	INSTRUMEN KAJIAN.....	48
3.4.1	Borang Soal Selidik	49
3.5	KESAHAN DAN KEBOLEHPERCAYAAN (KAJIAN RINTIS)	53

3.5	PROSEDUR KAJIAN	55
3.6	ANALISIS DATA	56
3.6.1	Analisis deskriptif	56
3.6.2	Analisis Ujian-T (T-test).....	56
3.6.3	Ujian Kolerasi Pearson.....	57
3.7	KESIMPULAN.....	57
BAB EMPAT: ANALISIS DAN DAPATAN KAJIAN		58
4.1	Pengenalan.....	58
4.2	ANALISA KEBOLEHPERCAYAAN	58
4.4	ANALISIS DATA	59
4.4.1	Analisis Taburan	59
4.4.2	Analisis Deskriptif	63
4.4.3	Analisis Hipotesis	65
4.4	RUMUSAN	70
BAB LIMA: PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN		71
5.1	PENDAHULUAN.....	71
5.2	PERBINCANGAN HASIL DAPATAN KAJIAN.....	71
5.3	CADANGAN	77
5.4	KESIMPULAN.....	78
RUJUKAN		79
LAMPIRAN		

SENARAI JADUAL

Jadual 1: Statistik Aduan Daripada Tahun 2011-2015	10
Jadual 2: Jadual Penentu Sampel Berdasarkan Jumlah Populasi	46
Jadual 3: Jadual Soalan Soal Selidik Berbentuk Positif dan Negatif	50
Jadual 4: Bilangan Soalan dan Sumber Soalan Kajian	52
Jadual 5: Tahap kebolehpercayaan ujian rintis dengan Nilai Alpha Cronbach	55
Jadual 6: Jadual Menunjukkan Kekuatan Perhubungan Pemboleh Ubah	57
Jadual 7: Keputusan kebolehpercayaan setiap pemboleh ubah dan dimensi	59
Jadual 8: Taburan Responden Berdasarkan Jantina	60
Jadual 9: Taburan Responden Berdasarkan Umur	60
Jadual 10: Taburan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan.....	60
Jadual 11: Bilangan Responden Mengikut Cawangan Bekerja.....	61
Jadual 12: Taburan Responden Berdasarkan Jawatan	61
Jadual 13: Status Perkhidmatan Responden	62
Jadual 14: Pendapatan Bulanan Responden	62
Jadual 15: Tempoh Perkhidmatan Di UUM	63
Jadual 16: Analisis Min dan Sisihan Piawai Bagi Setiap Pemboleh Ubah	63
Jadual 17: Nilai Skor Pemboleh Ubah Kepuasan Kerja Berdasarkan Item	64
Jadual 18: Jadual menunjukkan Deskriptif perbezaan Jantina Terhadap Kepuasan Kerja.....	65
Jadual 19: Hasil Ujian Anova Berdasarkan Umur	66
Jadual 20: Ujian T-Test Kepuasan Kerja Berdasarkan Status Perkahwinan	67
Jadual 21: Analisis Ujian ANOVA Kepuasan Kerja Berdasarkan Tempoh Perkhidmatan	68



SENARAI RAJAH

Rajah 1: *Hierarki Keperluan Manusia*.....37

Rajah 2: *Kerangka Konseptual*44

Rajah 3: *Proses persampelan yang digunakan dalam kajian ini*47



UUM

Universiti Utara Malaysia

SENARAI SINGKATAN

BPA

Biro Pengaduan Umum

UUM

Universiti Utara Malaysia

SPSS

Statistical Package for Social Sciences



UUM

Universiti Utara Malaysia

BAB SATU: PENDAHULUAN

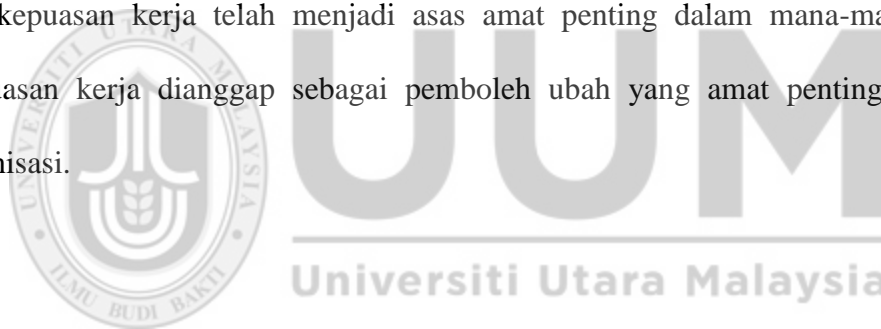
1.1 PENGENALAN

Isu atau pun permasalahan berkaitan amalan pengurusan sumber manusia dan keseimbangan Tuntutan kerja-Tanggungjawab peribadi terhadap kepuasan kerja bukan lagi merupakan sesuatu yang boleh dipertikaikan. Permasalahan berkaitan isu pengurusan serta kepuasan terhadap kerja ini menjadi perkara yang sensitif. Isu ini turut melibatkan amalan pengurusan sumber manusia oleh setiap organisasi dan boleh menjadi punca pertikaian antara sesama pekerja dan juga pihak majikan. Perbincangan selalu dilakukan di peringkat kementerian dan organisasi-organisasi untuk mencari penyelesaian bagi kedua-dua pihak. Bukan setakat itu sahaja, amalan pengurusan sumber manusia, tanggungjawab dan kepuasan kerja selalu mendapat perhatian media-media utama.

Istilah kepuasan kerja sangat sinonim dengan sesebuah organisasi yang mana, pekerja merupakan sumber terpenting dalam menggerakkan produktiviti dan pengeluaran di sesebuah organisasi untuk mencapai standard kualiti yang telah ditetapkan. Oleh yang demikian, faktor sumber manusia akan meliputi kepuasan kerja dan dapat dilihat antara salah satu faktor yang terpenting dalam pentadbiran dan keharmonian sesebuah organisasi. Kajian lepas, telah menunjukkan persekitaran organisasi akan dipengaruhi oleh pekerja. Menurut Saari & Judge (2004), penggunaan konsep “pekerja gembira meningkatkan produktiviti” dalam sesebuah organisasi adalah salah satu contoh terbaik

melihat kepuasan kerja dan ia amat penting bagi mempengaruhi sesebuah organisasi. Kepuasan kerja merupakan aspek yang penting bagi sesebuah organisasi dan hendaklah berada di tahap terbaik bagi sesebuah organisasi yang mana, organisasi hendaklah menitikberatkan kepuasan kerja selaras dengan kerja yang telah diberikan.

Kepuasan kerja juga boleh disifatkan sebagai salah satu sikap individu terhadap kerja. Kepuasan kerja seseorang yang lebih tinggi, maka berkemungkinan ia akan lebih ke arah menjadi positif terhadap kerja yang dilakukan. Kenyataan ini telah disuarakan oleh Jalayer, et. al (2013), digunakan dalam kajian beliau untuk menganalisis sikap pekerja dan kepuasan kerja telah menjadi asas amat penting dalam mana-mana organisasi. Kepuasan kerja dianggap sebagai pemboleh ubah yang amat penting dalam kajian organisasi.



1.2 LATAR BELAKANG KAJIAN

Konsep kepuasan kerja ini banyak pandangan dan juga terdapat perbezaan antara satu sama lain. Setiap pekerja mempunyai pemikiran yang tersendiri terhadap pekerjaan mereka kerana mereka turut mempunyai perasaan dan cita rasa serta kehendak yang berbeza dan perlu dipenuhi agar mereka merasakan diberi perhatian yang sewajarnya malahan peranan mereka dalam organisasi turut dihargai. Setiap tanggapan dan persepsi tersebut boleh mempengaruhi emosi dan prestasi pekerjaan mereka dalam melaksanakan tuntutan kerja.

Menurut Herzberg (1974), beliau berpendapat mengatakan dua faktor utama yang menyebabkan kepuasan dan juga ketidakpuasan dalam setiap diri individu. Antaranya ialah faktor motivasi dan faktor “*hygiene*”. Bagi memahami aktor motivasi ianya adalah faktor berkaitan dengan kepuasan kerja yang dilaksanakan dan apabila dipenuhi akan timbul rasa kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan. Tetapi sebaliknya akan berlaku apabila matlamat dan kepuasan tidak dipenuhi akan mewujudkan perasaan dalam diri mereka ketidakpuasan sama ada terhadap rakan sekerja atau pun terhadap majikan. Faktor “*hygiene*” merupakan faktor yang kedua memperlihatkan kesinambungan pekerjaan merasakan ketidakpuasan terhadap pekerjaan yang mana apabila keinginan dipenuhi tidak memberi peningkatan terhadap motivasi. Apabila matlamat dan kehendak mereka tidak dipenuhi akan timbul pula kepuasan dalam diri mereka. Setiap faktor motivasi yang diterapkan kepada individu memerlukan perasaan dalaman dan luaran untuk memberi dorongan kepada pekerja untuk mencapai matlamat yang telah ditetapkan organisasi. Setiap kegagalan untuk memenuhi kedua-dua faktor ini akan memberi kesan sama ada positif atau negatif terhadap pekerja itu sendiri atau kepada organisasi supaya dapat bekerja dengan berintegrasi dan jika sebaliknya akan berlaku tindakan yang sebaliknya seperti masalah disiplin atau pengabaian tugas.

Salah satu punca permasalahan kepuasan kerja juga berkaitan dengan melaksanakan selain tugas hakiki atau luar daripada bidang tugas yang akan melibatkan ‘*multi skill*’ pekerja tersebut. Menurut Abdul Kudus (2000), transformasi kepimpinan merupakan kemampuan pemimpin untuk melakukan perubahan bagi mencapai wawasan, komitmen terhadap perubahan. Daripada faktor tersebut dapat membentuk arah hala tuju dalam

melaksanakan perubahan positif serta lebih cekap dan berintegriti. Walaupun terdapat pelbagai usaha yang positif yang telah diketengahkan, namun masih terdapat beberapa masalah yang perlu dipantau seperti disiplin, kakitangan yang baharu dan juga kepada golongan yang senior di mana mereka ini agak sukar untuk menerima perubahan.

Selain daripada itu, terdapat ulasan kajian yang dijalankan oleh Ahmad Shukran (2007). Beliau menyatakan bahawa setiap pekerja sentiasa mengharapkan untuk mendapatkan sesuatu imbuhan atau pendapatan yang setimpal dengan hasil kerja mereka. Dengan pendapatan yang setimpal tersebut dapat memberi kepuasan dalam segala kehendak dan juga keperluan kehidupannya. Oleh itu, dapat difahami bahawa imbuhan dan pendapatan memainkan peranan yang amat besar dan mempengaruhi bertindak balas secara langsung terhadap kepuasan individu terutamanya berkaitan pekerjaan. Perkara sebegini akan mempengaruhi persekitaran kerja malahan akan melibatkan rakan sekerja dan juga organisasi. Bukan setakat itu sahaja, masih terdapat beberapa faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja terhadap amalan sumber manusia antaranya seperti faktor psikologi, pekerja kurang sihat, sikap terhadap pekerjaan, hubungan komunikasi dengan rakan sekerja, hubungan antara organisasi dengan pekerja, komitmen pekerja dan juga organisasi, pemberian kuasa dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga terdapat peluang untuk pembelajaran hendaklah sentiasa dititik beratkan. Peranan psikologi yang dibincangkan memberi makna secara langsung dengan keadaan fizikal dan juga mental yang dilalui. Permasalahan ini membentuk pengalaman yang akan mempengaruhi terhadap tingkah laku kepada semua subjek terutamanya berkaitan situasi persekitaran tempat kerja dan juga organisasi.

Di antara salah satu cara melahirkan rasa ketidakpuasan hati kerja secara berhemah yang boleh dilihat adalah melalui pengaduan awam. aduan awam adalah satu ungkapan rasa tidak puas hati orang ramai terhadap kualiti, kualiti perkhidmatan atau perkhidmatan yang diterima daripada penjawat awam atau organisasi. Apabila berlakunya peningkatan aduan awam, secara teknikal menunjukkan tahap kemerosotan integriti. Jika aduan tersebut direkodkan dan dilakukan siasatan dan tindakan dibuat akan menyebabkan wujud permasalahan dalam organisasi seperti ketidakpuasan hati terhadap majikan. Ini menunjukkan bahawa seseorang yang tidak mempunyai kepuasan kerja dalam melaksanakan tugas mereka, maka mereka akan menunjukkan rasa ketidakpuasan dalam kerja dengan melakukan tindakan luar jangkaan seperti komunikasi dengan pelanggan yang kurang memuaskan iaitu percakapan kasar dan tindak tidak riak muka yang masam, endah atau pun tidak endah semasa melayan pelanggan. Bagi meningkatkan integriti tersebut pelbagai usaha dilaksanakan di antaranya seperti usaha ke arah mendekati rakyat. Ketua Setiausaha Negara, Datuk Seri Ali Hamsa telah menyarankan kepada semua pimpinan tertinggi sektor awam supaya bersama-sama turun padang dan melihat sendiri keperluan dan juga keadaan pekerja masing-masing dalam menyediakan perkhidmatan yang lebih sistematik dan berintegriti kepada rakyat.

Berdasarkan statistik aduan yang telah dilaporkan dan dibentangkan oleh Biro Pengaduan Awam (BPA) antara tahun 2011 sehingga 2015 menunjukkan penurunan. Jadual 1 di bawah telah memaparkan berkaitan ketidakpuasan terhadap pekerjaan mereka. Walaupun statistik tersebut menunjukkan bahawa terdapat penurunan jumlah kes aduan dari tahun 2011 – 2015 namun begitu ia masih tidak memaparkan secara

keseluruhannya. Ini kerana masih terdapat pelanggan yang tidak mengambil endah untuk membuat aduan bagi mendapatkan perkhidmatan yang terbaik. Kemungkinan hanya segelintir yang mempunyai pengetahuan akan membuat aduan bagi mendapatkan perkhidmatan yang terbaik dalam urusan mereka.

Jadual 1

Statistik Aduan Daripada Tahun 2011-2015

TAHUN ADUAN	ADUAN KEMENTERIAN	ADUAN NEGERI	JUMLAH ADUAN	PENYELESAIAN ADUAN
2015	3308	2104	5412	4933
2014	4518	2681	7199	7137
2013	6183	3022	9879	9550
2012	7647	4899	12546	11944
2011	8321	5035	13356	13045

Sumber: Laporan Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri

Kesinambungan tersebut Ahmad Sarji (1994) juga mengatakan bahawa pembinaan disiplin perlu ditingkatkan ke arah mewujudkan perkhidmatan awam yang lebih produktif dan berkualiti. merujuk kepada fenomena dan isu di atas memperlihatkan bahawa nilai murni, moral dan etika kerja adalah sangat penting dan ianya haruslah diserapkan ke dalam perkhidmatan awam. Kefahaman terhadap nilai dan etika kerja sangat penting di kalangan anggota perkhidmatan awam kerana ianya akan menentukan arah dan bermakna kepada pekerja, tindakan dan tanggungjawab yang diamanahkan kepada setiap anggota perkhidmatan awam.

Secara khususnya dapat disimpulkan bahawa, kajian ini ditumpukan kepada pengurusan sumber manusia yang memainkan peranan dalam meningkatkan kepuasan kerja. Hal ini

kerana, situasi semasa telah menunjukkan kepuasan kerja pekerja boleh ditingkatkan melalui pengurusan sumber manusia yang lebih sistematik. Sesebuah organisasi berbeza dengan organisasi yang lain, oleh yang demikian, kemungkinan situasi pengurusan sumber manusia yang dimainkan oleh pihak organisasi berkemungkinan juga akan berlainan antara satu sama lain. Oleh itu, kajian ini dilakukan untuk mengetahui dengan lebih dekat pengaruh pengurusan sumber manusia yang terlibat ke atas kepuasan kerja.

1.3 PERNYATAAN MASALAH

Keselamatan adalah merupakan aspek atau benteng utama dalam pengurusan sesebuah organisasi dan juga pejabat. Merujuk kepada Universiti Utara Malaysia, tanggungjawab atau beban untuk memastikan bahawa UUM dijaga dan dipantau merupakan beban yang ditanggung oleh pengawal keselamatan. Sehubungan itu, Jabatan Keselamatan diberi tugas dan dipertanggungjawabkan di dalam masa penugasannya atau di dalam skop kerja yang diamanahkan kepadanya untuk menjaga keselamatan persekitaran UUM. Tidak dapat tidak, pengawal keselamatan terdedah kepada tugas yang berpanjangan, sistem kerja dan pusingan 24 jam serta bertugas dalam jangka masa yang panjang boleh menyebabkan keadaan dan suasana kerja yang meletihkan dan membosankan. Persekitaran dalaman dan luaran serta faktor-faktor yang berkaitan dengan pekerjaan juga banyak mempengaruhi secara fizikal dan peribadi anggota keselamatan.

Jabatan Keselamatan Universiti Utara Malaysia telah dipilih oleh penyelidik untuk dijadikan tempat kajian yang berkaitan dengan pengaruh pengurusan sumber manusia ke atas kepuasan kerja. Oleh yang demikian, penyelidik telah mendapat beberapa maklumat yang berkaitan dengan kajian yang akan dilakukan. Tekanan dalam meningkatkan prestasi kerja merupakan salah satu perkara yang berlaku dalam sesetengah organisasi. Sebagai contoh, pencapaian yang harus dicapai dalam sesetengah organisasi tidak dapat direalisasikan. Kebanyakan perubahan yang berlaku hanya melibatkan peningkatan dalam permintaan dalam produk keluaran dan perkhidmatan yang diberikan. Namun untuk merealisasikan pencapaian yang diinginkan bagi sesebuah organisasi, sesetengah pekerja tidak dapat memberikan sepenuh komitmen dalam perkhidmatan dan penilaian yang terbaik terhadap perkhidmatan mereka (Sa'aban, 2012).

Hasil pertemuan antara Pengarah Keselamatan dengan penyelidik pada sesi persediaan tesis mengenai kajian yang dilakukan, penyelidik dimaklumkan bahawa, terdapat anggota yang telah dikenakan tindakan tatatertib. Beliau juga menyatakan bahawa ada laporan yang diterima mengenai masalah dalaman seperti sikap dan tingkah laku anggotanya melakukan kesalahan-kesalahan semasa bertugas seperti meninggalkan pos dan tempat kerja tanpa kebenaran, tidur semasa bertugas, tidak berpakaian kemas, menunjuk sikap acuh tidak acuh semasa bertugas, tidak semangat bekerja, tidak menghormati penyelia dan pegawai atasannya dan banyak berlaku perselisihan faham dan sikap negatif antara anggota-anggotanya.

Pada pertemuan penyelidikan dengan beberapa anggota keselamatan yang ada di unit keselamatan juga meluahkan perasaan mengenai ketidakpuasan seperti kenaikan pangkat, ketidakpercayaan anggota terhadap rakan sekerja dan penyelia kerja, sikap pilih kasih serta masalah-masalah lain yang tidak dinyatakan secara terperinci. Sifat iri hati dalam organisasi juga memberi kesan terhadap suasana dalam pekerjaan ini.

Hasil dari pengamatan dan pemerhatian penyelidikan adalah didapati bahawa isu dan masalah tersebut membolehkan penyelidik membuat kajian secara saintifik bagi mengesahkan beberapa masalah yang terpilih dapat dikaji, dianalisis dengan lebih tepat untuk memberi keputusan dan cadangan ke atas permasalahan tersebut.

1.4 PERSOALAN KAJIAN

Berdasarkan persoalan kajian serta objektif kajian yang dibentuk, terdapat beberapa persoalan yang akan dibincangkan iaitu:

1. Adakah terdapat perbezaan hubungan antara jantina terhadap kepuasan kerja?
2. Adakah terdapat perbezaan hubungan antara umur terhadap kepuasan kerja?
3. Adakah terdapat perbezaan hubungan antara status perkahwinan terhadap kepuasan kerja?
4. Adakah terdapat perbezaan hubungan antara tempoh perkhidmatan terhadap kepuasan kerja?
5. Apakah hubungan Peranan Sumber Manusia terhadap kepuasan kerja?

6. Apakah hubungan “Keseimbangan Tuntutan Kerja – Tanggungjawab Peribadi terhadap kepuasan kerja”?

1.5 OBJEKTIF KAJIAN

Bagi menjawab persoalan dalam pernyataan masalah tersebut, pengkaji telah mengemukakan dua objektif utama untuk penyelidikan ini iaitu objektif umum bagi melihat kefahaman mengenai kajian. Manakala objektif kedua iaitu objektif khusus akan menerangkan langkah yang perlu dilakukan (Khalid, 2003).

1.5.1 Objektif umum

Secara umumnya, penyelidikan ini adalah untuk melihat perhubungan antara “Amalan Sumber Manusia dan Keseimbangan Tuntutan Kerja – Tanggungjawab Peribadi terhadap kepuasan kerja” pekerja di tempat kerja. Kajian ini bermatlamat untuk mengenal pasti sama ada berlakunya atau pun wujudnya perbezaan terhadap kepuasan kerja dalam organisasi di kalangan anggota keselamatan.

1.5.2 Objektif khusus

1. Melihat perbezaan hubungan demografi terhadap kepuasan kerja.
2. Mengetahui hubungan Amalan Sumber Manusia terhadap Kepuasan Kerja.
3. Mengetahui hubungan “Keseimbangan Tuntutan Kerja - Tanggungjawab Peribadi terhadap Kepuasan Kerja”.

1.6 SUMBANGAN DAN KEPENTINGAN KAJIAN

Tugas dan tanggungjawab anggota keselamatan amat besar terhadap keselamatan kampus UUM ini. Tanggungjawab ini bukan hanya waktu pejabat sahaja tetapi merangkumi masa 24 jam sehari dengan menitik beratkan dari segi aspek keselamatan pelajar, fizikal dan bangunan serta memastikan keselamatan dan peraturan kawalan keselamatan dilaksanakan sebilang masa.

Hasil dapatan penyelidikan ini, secara tidak langsungnya dapat membantu pihak pengurusan organisasi untuk membuat perancangan dan juga menetapkan matlamat untuk pencapaian organisasi seterusnya turut meningkatkan tahap kepuasan pekerja mereka di samping mengurangkan konflik antara pekerja sesama pekerja, pekerja terhadap majikan. Dengan adanya kajian ini organisasi dapat meningkatkan kecekapan dan kepimpinan. Secara lebih spesifik hasil dapatan kajian ini dapat memperlihatkan peranan amalan sumber manusia terhadap kepuasan kerja. Kajian ini turut menyokong teori Herzberg dan penemuan-penemuan kajian terdahulu mengenai amalan dan juga kepuasan kerja yang berkaitan dan menghasilkan model-model baru mengenai kepuasan kerja.

Selain itu, kajian ini juga penting untuk membantu pihak pengurusan membuat polisi dan dasar baru bagi membantu para pekerja dalam meningkatkan kepuasan pekerja serta menghasilkan produktiviti yang baik. Hasil daripada penelitian dan juga mengenal pasti masalah yang dihadapi oleh para pekerja juga pihak pengurusan berkemungkinan dapat

mengurangkan jurang konflik yang berlaku di dalam sesebuah organisasi dan perasaan harmoni dan suasana dapat diterapkan.

Di samping itu, sekiranya organisasi mempunyai pengetahuan mengenai faktor-faktor untuk meningkatkan kepuasan kerja, berkemungkinan besar masalah ini dapat dikurangkan. Pernyataan ini akan memberi kesan serta implikasi yang baik kepada organisasi mempunyai lebih ramai pekerja. Seperti yang sedia maklum, sikap pekerja yang berkomunikasi atau bertoleransi dengan baik serta mempunyai faktor pendorong berkemungkinan boleh dijadikan amalan agar organisasi lebih berintegriti.

1.7 SKOP DAN LIMITASI KAJIAN

Penyelidikan yang dilaksanakan ini hanya tertumpu kepada Jabatan Keselamatan UUM sahaja. Sebarang impak mengenai amalan sumber manusia terhadap kepuasan kerja terhadap organisasi akan memberi kesan yang cukup besar dan amat penting kepada Jabatan Keselamatan yang lain. Walau bagaimanapun, penyelidikan yang akan dibuat tidak mengambil semua faktor permasalahan yang berlaku tetapi tertumpu pada faktor-faktor secara akademik mengenai amalan sumber manusia, tanggungjawab terhadap sendiri serta kepuasan kerja terhadap organisasi selaras dengan menguji dan perbandingan dengan kajian-kajian yang lepas oleh penyelidik mengenai kepuasan kerja terhadap organisasi. Dapatan daripada kajian ini juga hanya akan menghuraikan hasil dari data yang diperolehi daripada responden yang mewakili populasi dengan soal selidik yang telah disediakan.

Selain daripada matlamat dan objektif, kajian ini juga mempunyai batasan yang tidak dapat dielakkan dan di luar keupayaan penyelidik semasa kajian dijalankan. Antara kekangan yang dihadapi ialah mengenai kejujuran responden untuk menjawab soal selidik merupakan satu kekangan yang sukar untuk dikenal pasti. Kejujuran responden merupakan kekangan yang tidak dapat dikenal pasti dan diketahui oleh penyelidik semasa responden menjawab kajian ini.

1.8 TAKRIFAN ISTILAH

Penyelidikan yang dijalankan ini melibatkan penggunaan beberapa istilah seperti kepuasan kerja, amalan sumber manusia, mengimbangi tuntutan kerja dan tanggungjawab peribadi. Penerangan berkaitan takrifan istilah yang akan dibincangkan tersebut adalah seperti berikut:

1.8.1 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja boleh ditakrif dan difahami dengan maksud sesuatu keadaan perasaan yang menyenangkan akan dapat memberikan yang pertimbangan yang terbaik oleh seseorang. Secara langsungnya timbal balas dalam pekerjaan juga dapat dilihat mempunyai peranan psikologi dengan apa yang dikehendaki dalam pelaksanaan pekerjaannya. Ini bermaksud terdapat unsur-unsur yang diperlukan oleh pekerja dan mesti diwujudkan di persekitaran tempat kerja kerana pekerja berasa puas hati dapat memberi kesan kepada organisasi tersebut. Zahirnya, berpuas hati atau tidak berpuas hati

oleh seseorang itu adalah bergantung kepada apa yang perlu dicapai dalam pekerjaan itu sendiri. Jika imbuhan yang diberikan tertumpu kepada gaji, jadi matlamat pekerja tersebut menjangka gaji yang diterimanya adalah besar atau sekurang-kurangnya tertakluk kepada kehendak pekerja tersebut.

Walau bagaimanapun, tidak semua orang mempunyai kemahuan atau kehendak itu sendiri adalah sama, keputusan yang dibuat mempengaruhi terhadap kepuasan kerja jika kehendak sentiasa berubah-ubah. Menurut Locke (1976), mentakrifkan penentuan kepuasan kerja adalah merupakan keadaan emosi dan sikap yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang memperlihatkan perasaan seseorang individu terhadap pekerjaannya. Manakala Vroom (1964) menyatakan bahawa kepuasan kerja adalah sebagai salah satu rujukan terhadap kemahuan yang lebih berkesan seseorang individu terutamanya berkaitan peranan kerja terkini yang mereka duduki. Nilai sikap ke arah yang positif terhadap kerja, secara konsepnya dapat dilihat dengan perbuatan atau perlakuan daripada pekerja. Bebanan kerja atau tugas yang diberikan akan memperlihatkan perwatakan individu kerana akan memberi kesan yang positif dan sikap negatif terhadap kerjayanya.

Kepuasan kerja merupakan kemampuan membaca situasi diri dalam lingkungan suasana persekitaran organisasi. Menurut Handoko (2001), definisi atau pengertian kepuasan kerja adalah melihat kepada keadaan emosional serta persekitaran suasana yang tenteram atau tidak tenteram di sesebuah organisasi di mana pekerja melihat kepada pekerjaannya. Kepuasan kerja tersebut akan mencerminkan perasaan seseorang terhadap

pekerjaannya. Menurut Robbins (2003), penggunaan peraturan yang terkandung berkaitan kepuasan kerja adalah merujuk kepada sikap umum seseorang individu semasa proses pekerjaan yang dilaksanakannya. Dapatan kajian ini melihat, seseorang yang mempunyai tahap kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap yang positif terhadap kerjanya. Manakala pekerja yang tidak berpuas hati dengan kerja-kerja yang diberikan akan memberontak secara senyap atau pun akan menunjukkan sikap negatif terhadap kerja.

1.8.2 Amalan Sumber Manusia

Menurut Norasmah et. al. (2010), merujuk kepada amalan pengurusan sumber manusia, dasar dan sistem akan memberi kesan kepada tingkah laku, sikap dan prestasi kakitangan. Dalam hal ini terdapat perbezaan dalam jenis dan beberapa amalan pengurusan sumber manusia yang dikaji dan bergantung kepada tujuan kajian. Amalan pengurusan sumber manusia yang sering dikaji di kalangan penyelidik kebanyakannya adalah berkaitan dengan latihan, pembangunan kerjaya, penilaian prestasi, ganjaran, keselamatan dan hubungan kesihatan.

Maka di sini kita dapat fahami bahawa sumber manusia dapat ditakrifkan atau didefinisikan sebagai sekumpulan kakitangan dan pekerja yang bekerja sama ada golongan sokongan atau profesional dalam sesebuah organisasi yang komprehensif bagi menguruskan proses sumber-sumber manusia. Justeru itu, sumber manusia adalah penting dalam membantu dan memastikan sesebuah organisasi kekal maju dan juga

berdaya saingan. Organisasi pada hari ini sentiasa melakukan perubahan dan berkembang dengan pesat mengikut peredaran masa. Bagi memenuhi tuntutan perubahan tersebut, organisasi juga perlu melonjak bersama perubahan bagi mencapai tahap standard yang dikehendaki. Perubahan ini juga akan memberi kesan kepada pekerjanya. Maka perlu ada usaha untuk mengoptimumkan keberkesanan organisasi, latihan, kemahiran dan keupayaan potensi manusia dari segi kemahiran individu, masa dan bakat secara berkesan bagi mencapai matlamat.

Di era globalisasi ini telah mencetuskan betapa pentingnya organisasi menghargai kepentingan integriti dan kualiti kerja yang ditunjukkan oleh pekerja. Oleh yang demikian, pihak pengurusan organisasi perlu berfikiran secara terbuka, bersama-sama membanting tulang untuk memastikan tenaga kerja mampu berdaya saing.

1.8.3 Keseimbangan Tuntutan Kerja-Tanggungjawab Peribadi

Menurut Greenhaus et. al. (2003), mendefinisikan tentang keseimbangan tuntutan kerja dan tanggungjawab peribadi adalah merupakan tanggungjawab pekerja terhadap organisasi dan mereka juga terikat dengan tuntutan untuk keseimbangan kerja tanggungjawab peribadi iaitu, tanggungjawab kepada rakan sekerja, keluarga, pekerjaan, kehidupan seharian dan perlu berpuas hati dengan pekerjaan tersebut.

Walaupun keutamaan anggap keseimbangan kerja-keluarga, konsep itu belum lagi menjalani penelitian yang banyak. Kebanyakan ulasan utama hubungan kerja-keluarga sama ada tidak menyebut keseimbangan kerja dan keluarga atau saki baki sebutan tetapi ditentukan secara jelas Konsepnya.

1.9 KESIMPULAN

Secara keseluruhannya, bab dua ini telah membincangkan latar belakang kajian, pernyataan masalah, objektif umum dan khusus, sumbangan dan kepentingan, skop dan limitasi yang dihadapi oleh penyelidik. Kajian yang dilakukan ini perlu ditekankan bagi menjawab setiap hipotesis yang dinyatakan. Walaupun banyak kajian yang dijalankan berkaitan kepuasan kerja, namun isu berkaitan amalan peranan sumber manusia serta kepuasan kerja masih tetap kedengaran. Bab seterusnya, akan menerangkan sorotan kajian lepas, teori dan model kajian yang akan dijalankan.

BAB DUA: KAJIAN LEPAS

2.1 PENGENALAN

Bab dua menjelaskan berkenaan definisi, konsep berdasarkan ulasan karya yang terdahulu. Ulasan ini akan menyorot beberapa tulisan dan penemuan yang signifikan oleh penyelidik. Dalam sorotan kajian ini, penyelidik akan membincangkan mengenai kepuasan kerja serta kerangka teori yang telah menjadikan fokus dalam penyelidikan ini. Setiap sorotan kajian lepas akan dibincangkan adalah mengikut keadaan dan kesesuaian kajian yang akan dilakukan oleh penyelidik bagi memantapkan kajian yang dilaksanakan.

2.2. DESKRIPSI KERJA

Definisi amalan sumber manusia adalah satu takrifan kerja yang amalan sumber manusia yang boleh dilaksanakan dalam sesebuah organisasi. Takrifan kerja merupakan satu faktor yang melibatkan dua gabungan iaitu deskripsi tugas dan spesifikasi kerja (Iqbal, et. al, 2011). Deskripsi prestasi pekerja kerja, prosedur kerja dan persekitaran kerja, tanggungjawab pekerja, kemahiran pekerja serta garis panduan akan melibatkan dari pelbagai faktor dengan hubungan kepuasan kerja.

Menurut kajian daripada University of Essex (2011), untuk melihat perkaitan perhubungan dalam deskripsi kerja, penekanan perlu dilakukan dalam deskripsi kerja

tersebut. Bidang tugas utama dalam organisasi adalah memberi penjelasan bidang tugas serta memberi penerangan mengenai tugas, jawatan yang diwujudkan untuk digunakan sebagai rujukan oleh pekerja (Iqbal et al, 2011). Penjelasan daripada Iqbal tersebut, memperlihatkan bahawa pengetahuan mengenai definisi pekerjaan, pihak organisasi juga perlu menekankan aspek spesifikasi kerja. Gabungan spesifikasi kerja dan deskripsi tugas akan menghasilkan definisi kerja atau bidang tugas kerja yang lebih terperinci.

2.3 KEPUASAN KERJA

Pelbagai definisi telah diberikan berhubung dengan kepuasan kerja di antara definisi-definisi ini ia melibatkan aspek hubungan kerja termasuk sikap terhadap rakan sekerja, penyelia, pengurusan, persekitaran kerja dalam tindakan yang lebih komprehensif. Terdapat pelbagai teori dan juga pelbagai definisi dan penerangan tentang kepuasan kerja. Kepuasan kerja menunjukkan kedalaman di mana seorang pekerja yang berminat dalam pekerjaannya. Kematangan, kemahiran serta usianya, boleh digambarkan sebagai aspek yang positif untuk menilai pekerjaan mereka. Kepuasan kerja boleh memberi kesan dan pengaruh kepada perlakuan dan prestasi organisasi dalam mencapai standard yang telah ditetapkan.

Konsep kepuasan kerja sering dibincangkan oleh penulis-penulis sejak dahulu lagi dan berkembang mengikut perubahan zaman sehingga kini. Menurut Vroom (1964), kepuasan kerja adalah tindakan yang dilakukan oleh orang yang sama ada pada akhir

keputusan yang diperolehi diingini atau tidak diingini. Selain itu, menurut Smith et al. (1969) telah merujuk kepada kepuasan kerja sebagai tindak balas yang berkesan oleh pekerja bagi memantapkan setiap keadaan terutamanya yang berkaitan organisasi. Sementara itu, Locke (1976) dan Middlemist et al. (1983) kepuasan kerja mentakrifkan sebagai keadaan di mana perasaan yang membolehkan berlakunya motivasi dan galakan kepada organisasi untuk memelihara kepentingan pekerja. Sementara itu, Bullock (1984) mentakrifkan bahawa kepuasan kerja adalah satu perasaan emosi untuk menunjukkan keseronokan untuk bekerja.

Kajian yang dilakukan oleh Robbins (1996), menyatakan bahawa lain-lain faktor mempengaruhi kepuasan kerja. Antara faktor tersebut adalah seperti “hubungan dengan rakan-rakan”, “hubungan dengan penyelia”, “mematuhi peraturan-peraturan dan dasar-dasar organisasi”, “pencapaian tahap prestasi”, “peluang dan keadaan kerja”, “tenaga kerja”, “penyeliaan”, “gaji dan pangkat” juga menjadi aspek terpenting untuk memastikan kepuasan kerja. Menurut Queck (2003), kepuasan kerja ditakrifkan sebagai emosi yang positif dan menyeronokkan. Menurut Steers, (1988), mempunyai pendapat yang menyatakan bahawa setiap pencapaian daripada kepuasan kerja akan menjadi faktor yang utama untuk mempengaruhi kredibiliti dan prestasi serta berintegriti kerana ia akan memberi kesan kepada produktiviti seterusnya prestasi organisasi. Walau bagaimanapun, Bullock (1984) berpendapat bahawa ketidakhadiran ke tempat kerja juga memainkan peranan dan punca prestasi lemah. Menurut Davis, (1985), kepuasan kerja juga akan membantu mengekalkan pekerja dalam organisasi.

Menurut Bullock (1984), konsep ini merujuk kepada perasaan kepuasan dan kegembiraan dalam membuat perkara yang menyeronokkan dalam sesuatu pekerjaan. Apabila kerja-kerja meningkat pencapaiannya, individu akan berpuas hati dengan kerja yang dilakukan dan persekitaran kerja walaupun mereka telah memenuhi syarat-syarat akan memenuhi tahap kepuasan kerja. Ia menunjukkan kecenderungan organisasi untuk memenuhi kepuasan kerja serta memanfaatkan pekerja mereka.

Di samping itu, terdapat beberapa kajian dan menyatakan keinginan pekerja untuk kekal dalam sesebuah organisasi boleh diukur. Menurut Hewitt (2004), terus memperlihatkan keinginan untuk sebarang komitmen yang disediakan oleh organisasi pekerja menyebabkan pekerja ingin kekalkan di organisasi yang sama. Keinginan untuk terus kekal ini mempunyai kesan yang baik buat organisasi. Menurut Liu (2000) mendefinisikan pekerja akan kekal jika mereka mempunyai kepuasan kerja dan keinginan untuk terus bekerja dalam organisasi yang lebih tinggi berbanding dengan berhijrah ke organisasi lain. Ini telah dipersetujui oleh Gan Siok Hoy (2011), pekerja itu akan menentukan sendiri untuk terus mempunyai hubungan yang positif kepada organisasi atau sebaliknya. Bagi setiap kemahuan pekerja tersebut akan memberi kesan kepada organisasi itu sendiri.

Menurut Pool (1997), persepsi daripada pekerja menjadi fokus utama terhadap kepuasan kerja dan mereka akan cuba mengekalkan kedudukan mereka di dalam sesebuah organisasi atau pun jawatan yang disandang. Sehubungan itu, keperluan untuk memahami hubungan beberapa pemboleh ubah dengan kepuasan kerja merupakan

matlamat asas yang terpenting bagi memperjelaskan terhadap pencapaian dalam pelaksanaan kajian ini. Dapatan daripada kajian ini, membolehkan sesebuah organisasi membuat analisis, cadangan dan juga mengenal pasti faktor dalaman dan juga luaran yang boleh mempengaruhi sikap serta kepuasan kerja mereka.

Menurut Shaliza azreen (2007), kepuasan berkaitan kerja bermakna kelakuan atau sikap individu terhadap persekitaran kerja. Sikap ini dapat dilihat terhadap individu apabila mempunyai kepuasan kerja yang tinggi ia akan menjadi positif di dalam pekerjaan mereka. Tetapi sebaliknya akan berlaku jika mereka tidak mencapai kepuasan kerja. kepuasan kerja menunjukkan kedalaman di mana seorang pekerja yang berminat dalam kerja. Secara umumnya, ia boleh digambarkan sebagai pengalaman yang selesa dan positif untuk kerja di dalam sesebuah organisasi.

Permasalahan yang berkait dengan kepuasan kerja sering kali menjadi isu perbincangan sama ada di dalam organisasi, di media massa, dan juga di media elektronik. Rentetan daripada isu terbabit, maka isu ini menjadi perhatian dan diwujudkan pelbagai kaedah untuk penyelesaiannya. Salah satunya ialah melalui aduan yang dilakukan oleh orang awam mengenai kualiti perkhidmatan yang diterima dalam sektor awam sebagai contoh telah menggalakkan kerajaan untuk memberi perhatian yang mendalam terhadap apa-apa isu-isu yang berkaitan dengannya. Salah satu punca utama cabaran yang dihadapi oleh organisasi dalam era globalisasi ini adalah masalah kepuasan kerja, iaitu untuk memastikan bahawa pekerja perlu untuk melaksanakan tugas dengan ikhlas dan integriti.

Akhir-akhir ini, kerana ekonomi dunia yang tidak stabil dan ditambah kepada isu turun naik mata wang Malaysia di pasaran dunia boleh mempengaruhi tahap tekanan dan juga kepuasan kerja. Masalah kepuasan kerja juga boleh berlaku disebabkan oleh beberapa bidang utama seperti ketidakseimbangan dalam penyediaan insentif atau imbuhan, tekanan di tempat kerja, bosan dengan ruang kerja, gaji yang rendah dan rakan-rakan kerja tidak mempunyai persefahaman antara satu sama lain. Apabila pekerja tidak berpuas hati dan tidak mendapat perkhidmatan yang mereka layak dalam organisasi, ia akan mewujudkan persekitaran kerja yang negatif.

Kerajaan Malaysia juga telah memperkenalkan pelbagai dasar baru untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan pekerja sektor awam. Ini termasuklah menggunakan moto yang tertentu seperti moto “Bersih, Cekap dan Amanah, Sistem Perakam Waktu, Dasar Penswastaaan, Dasar Pandang ke Timur dan Penswastaaan Projek”. Keadaan ini menggambarkan kepada kita bahawa kerajaan sudah menyedari bahawa betapa pentingnya kepuasan kerja kerana terdapat kakitangan yang hanya memperolehi tahap prestasi yang memuaskan. Beberapa andaian yang sama telah dibuat mengenai kemerosotan prestasi kerja oleh kakitangan sektor awam, tetapi tidak banyak kajian yang dilakukan bagi melihat tahap kecekapan pelaksanaan, kurang berdaya saing, tidak kreatif, komitmen yang rendah, bekerja untuk orang lain dan banyak lagi. Bagi penyelesaian masalah ini, pihak kerajaan mendapati hanya satu kaedah untuk meningkatkan prestasi organisasi awam yang dianggap kurang popular iaitu melalui konsep menswastakan organisasi tersebut. Contohnya seperti Pos Malaysia, Tenaga Nasional Berhad, Telekom dan banyak lagi.

Cabaran globalisasi yang melanda dunia pada masa ini, memerlukan setiap jabatan atau organisasi untuk membangunkan strategi supaya setiap tidak dikecualikan daripada kemajuan di dunia. Walaupun pelbagai usaha dan langkah-langkah yang telah dibentangkan dalam bajet 2015 baru-baru ini. Ini menunjukkan bahawa pihak kerajaan tidak akan abaikan kepentingan pekerja mereka dan akan sentiasa prihatin terhadap kebajikan pekerja sama ada yang masih berada dalam perkhidmatan atau yang telah berpencen.

Menurut Rashid et al. (2013), kepuasan kerja adalah satu fenomena yang tidak mudah. Ia adalah masalah yang kompleks kerana dipengaruhi oleh pelbagai aspek seperti gaji, persekitaran kerja, komunikasi dan komitmen organisasi. Kajian sebelum menunjukkan bahawa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai adalah berdasarkan faktor pekerjaan itu sendiri, gaji yang mencukupi dan hubungan yang baik antara penyelia dan rakan-rakan dapat meningkatkan tahap kepuasan kerja individu memainkan peranan yang tersendiri. Ini secara tidak langsung akan meningkatkan tahap prestasi individu.

Semua ini menunjukkan bahawa produktiviti pekerja menurun kerana pekerja tidak dapat memenuhi kepuasan kehendak hatinya. Ini telah memberi kesan atau pun nilai yang negatif kepada pembangunan kerjaya dan juga kemajuan sesebuah organisasi. Pekerja yang menunjukkan masalah itu boleh diambil tindakan tatatertib seperti diberikan kaunseling, tidak dinaikkan pangkat, ditahan gaji atau buang kerja merupakan peringkat yang lebih teruk.

2.4 AMALAN SUMBER MANUSIA

Kepentingan menjaga integriti serta pembangunan organisasi ke arah lebih dinamik, pengurusan sumber manusia perlu diberi perhatian yang sewajarnya. Perkara ini merupakan bahagian yang terpenting agar organisasi dapat berdaya saing dengan cabaran globalisasi. Oleh itu pekerja menjadi sebahagian dalam penentu organisasi ke arah berpandangan lebih jauh agar organisasi berkesan untuk mencapai matlamatnya. Antara fungsi-fungsi pengurusan sumber manusia adalah melihat kepada betapa pentingnya pekerja terhadap organisasi. Sehubungan dengan itu, imbuhan serta pampasan, ganjaran terhadap pekerja, anugerah dan pengiktirafan, perancangan dan pengambilan sumber manusia, latihan merupakan satu aspek yang membantu mencapai pengurusan sumber manusia yang berkesan.

T. Handoko (2004), menyatakan bahawa perbincangan mengenai sumber manusia terdapat dua dimensi utama dari sumber manusia. Pertamanya iaitu sumber manusia sebagai manusia dan yang keduanya ialah sumber manusia sebagai kekuatan atau faktor yang menentukan sebagai pengguna daripada hasil pembangunan. Oleh yang demikian, dapat difahami bahawa sumber manusia harus dilihat oleh pihak pengurusan atau organisasi dengan baik sehingga menghasilkan sesuatu yang bermanfaat kepada pekerja dan seterusnya masyarakat. Ramai pakar berpendapat dan mempunyai pandangan yang berbeza dalam memahami andaian tentang sumber manusia.

Yadav & Singh (2014) mendefinisikan pengurusan sumber manusia sebagai satu proses untuk menyatukan pekerja dengan organisasi supaya matlamat antara satu sama lain dapat dipenuhi. Amalan sumber manusia merupakan perbuatan yang dilakukan untuk menunjukkan niat organisasi untuk menjangka dan memenuhi keperluan pekerja. Amalan sumber manusia sememangnya penting untuk pengekalan pekerja sebagai strategi utama kepada organisasi untuk mengekalkan pekerja yang bagus dan mampu meningkatkan produktiviti organisasi (Gowri, 2011). Menurut Benjamin et. al. (2014), antara amalan-amalan sumber manusia adalah persekitaran kerja, pengambilan, kenaikan pangkat, ganjaran, pengiktirafan, pampasan, penilaian prestasi dan pembangunan pekerja. Amalan-amalan ini merupakan bidang utama pengurusan sumber manusia yang akan memberi kesan kepada organisasi serta menentukan kegagalan atau kejayaan.

Selain itu, di dalam pengurusan sumber manusia juga perlu diberi penekanan terhadap latihan para pekerja. Latihan adalah satu kaedah yang bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kemahiran, pekerja berpengetahuan atau individu yang sedia ada. Menurut Mohamad (2011), niat untuk kekal dalam setiap organisasi oleh pekerja adalah amat penting bagi setiap pekerja dan ianya mempunyai hubungan yang positif dan signifikan. Merujuk kepada matlamat tersebut dapat memperlihatkan kepentingan kepuasan kerja dengan amalan sumber manusia yang diterapkan dalam organisasi.

Seterusnya ialah mengenai ganjaran yang diterima daripada organisasi dan ianya merupakan antara bahagian penting dalam pembangunan dan pengurusan sumber manusia yang memberi tumpuan kepada perancangan, pengurusan, mengawal pelbagai

berbentuk kewangan dan bukan kewangan, manfaat ini diberi kepada kakitangan sebagai menghargai perkhidmatan yang mereka. Menurut Mohamad (2011) pula menyatakan pekerja akan memberi komitmen yang lebih besar jika ganjaran yang diterima mengikut sumbangan kerja yang dijalankan oleh mereka. Imbuhan dan ganjaran merupakan perkara yang perlu dititik beratkan dalam pengurusan sumber manusia kerana ia adalah faktor yang menentukan keinginan pekerja untuk kekal dalam organisasi, atau berhijrah kepada organisasi lain.

2.5 KESEIMBANGAN TUNTUTAN KERJA-TANGGUNGJAWAB PERIBADI

Keseimbangan tuntutan kerja dengan tuntutan peribadi memberi makna bahawa kita mempunyai masa untuk bekerja dan masa untuk menikmati kehidupan dalam peribadi dan keluarga. Banyak penyelidikan menyatakan mengenai korelasi antara kerja dan kehidupan keluarga merujuk kepada keseimbangan tuntutan kerja dan dasar organisasi, keseimbangan tuntutan kerja dan budaya organisasi, keseimbangan tuntutan kerja dan pengurusan sumber manusia, keseimbangan tuntutan kerja dan komitmen kerja, keseimbangan tuntutan kerja dan ketidakhadiran, dan kesaksamaan gender, keseimbangan tuntutan kerja dan kehidupan keluarga, dan banyak lagi.

Terdapat beberapa kajian yang menjelaskan berkaitan keseimbangan tuntutan kerja dan kesejahteraan pekerja. Kajian-kajian ini bagaimanapun kebanyakannya dijalankan di Amerika Syarikat contohnya kajian yang dijalankan oleh Grzywacz & Marks, (2000),

mendapati kehidupan keluarga sebagai adalah menjadi satu kepentingan. Sehubungan itu, masa yang dihabiskan dengan suami atau isteri dan anak-anak, merupakan aspek-aspek yang penting di dalam keluarga, seperti masa yang dihabiskan dengan keluarga, ibu bapa, adik-beradik dan saudara-mara lain.

Menurut Clark (2004), Keseimbangan Tuntutan Kerja sebagai "kepuasan dan berfungsi dengan baik di tempat kerja dan di rumah, yang akan melibatkan sekurang-kurangnya konflik peranan". Tumpuan kepada kerja dan keluarga adalah sama penting kerana keluarga dan kerja dianggap sebagai elemen yang paling penting dalam kehidupan semua orang, dan tuntutan yang bersaing dari kerja dan kehidupan keluarga menyebabkan konflik dan memberi kesan negatif kepada matlamat pekerja. Oleh itu, keseimbangan tuntutan kerja yang baik dan kesejahteraan boleh dicapai apabila terdapat konflik peranan, dan juga ada pihak yang berpuas hati dengan kerja mereka dan peranan keluarga.

Kebanyakan kajian mengenai kerja dan keluarga secara umumnya dikuasai oleh kajian peranan keluarga dan akan mengganggu kerja. Sejak kebelakangan ini, dapat dilihat bahawa organisasi telah mengambil berat dan memberi perhatian yang sewajarnya terhadap kepentingan pekerja dan juga kebajikan keluarga. Sehubungan dengan itu, akan mewujudkan aliran suasana yang harmoni di antara kedua-dua belah pihak. Nilai-nilai kekeluargaan dan peranan pekerja terhadap organisasi pastinya tidak diabaikan oleh pekerja apabila organisasi menjaga kebajikan kakitangan dan keluarga sebaik mungkin.

2.6 TEORI KEPUASAN KERJA

Teori adalah pengumpulan konsep yang sistematis dan prinsip-prinsip yang saling bergantung serta menghasilkan rangka kerja yang menghubungkan pengetahuan yang penting. Dengan kata lain, teori ialah mengenal pasti pemboleh ubah penting dan hubungan antaranya untuk membentuk usul tentatif atau hipotesis yang boleh diuji melalui penyelidikan.

Walaupun banyak perbincangan mengenai teori-teori kepuasan kerja yang bermula dengan teori Keperluan Hierarki Maslow, pada tahun 1943 namun begitu, permulaan adalah dengan idea pergerakan saintifik atau Toylerism. Taylor (1911) menganggap bahawa manusia sebagai “*Economic-man*” di mana keperluan wang adalah motivasi yang terbesar bagi kepuasan dalam pekerjaan. Pandangan ini telah dikritik oleh Elton Mayo & Associates, 1924-1933 dalam kajian Hawthorne mengenai sifat manusia. Mereka mendapati pelbagai faktor yang menyumbang kepada motivasi dan kepuasan pekerja. Ini termasuk kepuasan terhadap moral, peribadi, hubungan positif yang diasaskan interpersonal seperti motivasi, kaunseling, kepimpinan dan komunikasi (Wehrich dan Koontz, 1999) dipetik daripada Saifuddin, Allah Nawaz, Farzand dan Muhammad (2012).

2.6.1 Teori Dua Faktor Herzberg

Teori yang dikemukakan oleh Herzberg sering dikaitkan dengan kepuasan kerja bukanlah satu isu yang terbaru. Teori ini dicetuskan oleh Frederick Herzberg dan rakan-rakannya pada tahun 1966 bagi melihat dua faktor utama yang dikaitkan dengan kepuasan kerja. Asas kepada teori ini adalah dari konsep hierarki keperluan sebagaimana yang dicetuskan dalam teori hierarki keperluan oleh Abraham Maslow. Menurut pendapat Herzberg, antara faktor-faktor yang menyumbang dan mendorong kepada kepuasan terhadap dalam pekerjaan adalah berbeza dengan faktor ketidakpuasan kerja. Faktor yang mendorong kepada kepuasan kerja dinyatakan sebagai faktor yang mendorong meliputi kemajuan kerjaya, mendapat pengiktirafan yang sewajarnya, mempunyai tanggungjawab terhadap pekerjaan dan organisasi bagi memenuhi pencapaian dalam pekerjaan tersebut. Faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja adalah disebut sebagai faktor *hygiene* yang meliputi faktor seperti jaminan terhadap kerja, polisi atau syarat organisasi, hubungan kemanusiaan dan juga faktor keadaan pekerjaan tersebut.

Boleh dikatakan bahawa, apabila tidak ada motivasi akan membawa kepada rasa ketidakpuasan hati terhadap kerja. Sebagai contoh, jika seseorang tidak mempunyai pengiktirafan atau pencapaian seperti anugerah perkhidmatan cemerlang atau pun surat penghargaan ini turut akan memberi kesan ke atas diri pekerja kerana perasaan rasa tidak puas hati terhadap kerja akan wujud dan berkemungkinan merasa tidak bersemangat.

Pada asasnya enam faktor motivator dan sepuluh faktor *hygiene* berbeza dalam mempengaruhi sikap pekerja.

Beberapa penyelidik lain telah mengesahkan teori dua faktor Herzberg yang melibatkan faktor motivator dan faktor *hygiene*, dan mereka telah meringkaskan di dalam buku *Work and the Nature of Man* pada tahun 1966. Walau bagaimanapun, Herzberg telah dikecam atau mendapat kritikan yang hebat oleh ahli psikologi yang mengatakan beliau telah menyiasat dalam julat pekerjaan yang kecil dan menggunakan satu ukuran sikap kerja (Ewen, 1964). Walaupun begitu, teori Herzberg adalah model yang paling banyak digunakan untuk mengkaji kepuasan kerja.

Menurut Herzberg melalui teori yang diperkenalkan olehnya, terdapat tiga perkara yang perlu diberi perhatian dalam menggunakan motivasi iaitu:

- i. perkara yang memberi dorongan kepada organisasi ialah pekerja yang tidak membebankan iaitu tugas kerja tidak membebankan dan mencukupi, mempunyai jiwa dan bermotivasi, mempunyai tanggungjawab, berpandangan yang jauh.
- ii. Hal-hal yang mengecewakan pekerja adalah terutama faktor pada pekerjaan, peraturan kerja, penerangan, istirahat, sebutan jabatan, hak, gaji, tunjangan dan lain-lain.
- iii. kebanyakan permasalahan yang menyebabkan pekerja merasa kecewa adalah apabila mereka tidak berpeluang melaksanakan pekerjaan dengan secara bebas atau dibatasi, ini akan menyebabkan mereka cenderung akan melakukan kesalahan yang lebih kerap

Kepuasan kerja sering kali dikenal pasti sebagai sebab utama kenapa pekerja memilih untuk mencari pekerjaan baru malahan terdapat yang bertindak berhenti bekerja dari satu organisasi. Justeru, idea yang diutarakan oleh Herzberg menjelaskan bahawa manusia perlu memuaskan diri sendiri bagi keperluan mereka sama ada melalui pekerjaan dan juga keperluan peribadi. Perkara ini akan membantu organisasi mencapai matlamat yang telah ditetapkan oleh mereka.

2.6.2 Teori Hierarki Keperluan Maslow

Teori Hierarki Keperluan diperkenalkan oleh Abraham Maslow iaitu seorang ahli psikologi kemanusiaan pada tahun 1943. Teori ini menyatakan bahawa dalam diri seseorang terdapat lima keperluan yang perlu dipenuhi disusun dalam piramid hierarki yang diperkenalkan olehnya. Apabila sesuatu keperluan telah dicapai maka keperluan yang lain pula menjadi perhatian. Keperluan manusia yang paling asas adalah keperluan fisiologi seperti makanan, pakaian dan tempat tinggal. Manakala tahap kedua ialah keperluan kepada keselamatan. Peringkat ketiga adalah keperluan sosial. Oleh itu, manusia akan cuba untuk memenuhi keperluan ego dan harga diri untuk mencapai kepuasan. Terakhir sekali tahap tertinggi adalah penting untuk kesempurnaan diri. Walau bagaimanapun, tahap tertinggi adalah agak sukar untuk dicapai, dan tidak ramai orang yang boleh mencapai tahap itu.



Rajah 1
Hierarki Keperluan Manusia

Maslow membuat andaian berkaitan dengan tahap keperluan manusia akan sentiasa ada perubahan dan peningkatan. Berdasarkan teori tersebut dapat difahami bahawa apabila keperluan telah dipenuhi, seseorang individu akan beralih kepada peringkat seterusnya. Maka di sini dapat fahami bahawa seseorang individu tidak akan berasa berpuas hati terhadap apa yang telah dicapai olehnya. Selalunya akan ada keperluan yang lain untuk memenuhi cita rasa mereka.

Terdapat lima peringkat dalam Teori Keperluan Maslow yang disusun mengikut hierarki. Maslow menyatakan pendapat dalam bukunya "*A Theory of Human*

Motivation" yang menyatakan bahawa pada peringkat pertama ini adalah mengenai keperluan asas manusia terhadap keperluan fisiologi seperti makanan, pakaian dan tempat tinggal. Pekerja tidak akan merasa berpuas hati sekiranya salah satu daripada keperluan fisiologi ini tidak dapat dipenuhi. Oleh itu, keperluan asas yang dinyatakan oleh Maslow adalah amat penting kerana mempengaruhi tumpuan pekerja semasa melaksanakan sesuatu tugas.

Peringkat kedua pula merupakan keperluan keselamatan diri yang juga menjadi keperluan pekerja. Keperluan keselamatan diri termasuk keselamatan dalam pekerjaan, keyakinan terhadap sumber kewangan, kesihatan dan tidak akan menjadi mangsa penindasan serta salah guna kuasa oleh majikan terhadap pekerja. Manakala keperluan peringkat ketiga adalah keperluan sosial. Keperluan sosial jika dipenuhi dapat mengelakkan daripada tekanan perasaan dan menstabilkan emosi di kalangan para pekerja.

Peringkat ketiga akan memenuhi keperluan ego dan diri pekerja berkenaan. Hormat dan menghormati antara satu sama lain merupakan tuntutan keperluan egois setiap individu. Keperluan ini merangkumi setiap persekitaran dan rangkaian antara pekerja dengan majikan. Contohnya, majikan sentiasa memberi ruangan kepada pekerja untuk penyelesaian kerja berdasarkan kemahiran masing-masing. Dengan cara sedemikian pekerja akan merasakan diri mereka dihormati dan akan memberi peluang kepada pekerja untuk berdaya saing. Bukan itu sahaja, malahan akan meningkatkan kredibiliti dalam melaksanakan pekerjaan.

Terakhir sekali merupakan keperluan yang paling tinggi dalam teori Maslow adalah keperluan untuk kesempurnaan diri. Tidak dapat dinafikan bahawa setiap individu mempunyai cita-cita untuk lebih sempurna. Oleh itu, kajian menunjukkan bahawa terdapat individu yang mempunyai keperluan yang tinggi untuk pencapaian lebih berjaya dalam bidang pekerjaan mereka.

Keseimbangan Tuntutan kerja-tanggungjawab peribadi banyak dikaitkan dengan teori Maslow kerana sebagai manusia sentiasa dan tidak pernah merasa berpuas hati dengan apa yang telah diperolehi. Malahan juga sebagai satu keutamaan bagi memenuhi pencapaian untuk berpuas hati, dan akan ada keperluan baru atau lebih tinggi lain yang mesti dipenuhi juga.

2.6.3 Teori Jangkaan

Teori jangkaan yang diperkenalkan oleh Vroom (1964) membincangkan tentang proses dorongan dan jangkaan pekerja terhadap organisasi. Beliau berpendapat bahawa setiap individu mempunyai dorongan tertentu untuk mendapatkan inisiatif jika dia tahu dan percaya bahawa setiap inisiatif mempunyai kebarangkalian yang tinggi. Dengan pencapaian tersebut individu akan terdorong membuat perubahan untuk mendapatkan prestasi yang dikehendaki. Pencapaian pekerja juga harus diberikan keutamaan kerana ia juga mempunyai peluang yang tinggi untuk mendapatkan imbuhan atau ganjaran. Berdasarkan teori Vroom ini, jangkaan hubungan ini dapat ditunjukkan dalam formula berikut:

$$\text{“Valence} \times \text{Expectancy} = \text{Motivation”}$$

Valence merujuk kepada tahap kemahuan individu untuk mendapatkan sesuatu imbuhan atau sebagai hasil daripada pekerjaan yang dilakukan. Ia adalah satu kenyataan hasrat dan matlamat setiap individu. Sebagai contoh, seseorang pekerja akan berusaha memenuhi keperluan untuk kenaikan pangkat ke tahap yang lebih baik, maka pekerja tersebut mempunyai sasaran yang diutamakan iaitu pangkat itu yang menjadi *valens* yang utama kepada pekerja. Jangka (*Expectancy*) adalah merupakan kepercayaan pekerja kepada majikannya bahawa inisiatif ini akan membawa kepada pencapaian matlamat dan peningkatan hasil kerja. Jangkaan ini juga ditakrifkan sebagai individu mempunyai tahap keyakinan yang tinggi untuk berusaha bagi menghasilkan sesuatu. Teori yang diperkenalkan ini lebih memberi penekanan bahawa peranan motivasi amat tinggi dan merupakan salah satu kuasa yang menggalakkan individu untuk mengambil berusaha serta berdaya saing untuk mencapai satu matlamat.

2.6.4 Teori Motivasi ERG Alderfer

Teori Alderfer (1969) berpendapat bahawa terdapat tiga keperluan manusia yang perlu ditangani dengan sebaik mungkin bagi memenuhi sumber motivasi dan untuk melengkapkan teori yang dicadangkan oleh Maslow iaitu: “Keperluan untuk wujud (*Existence Needs - E*)”, yang berkaitan dengan keperluan asas termasuk keperluan fisiologi dan keperluan Keselamatan yang dinyatakan oleh Maslow.

“Keperluan kepada hubungan (*Relatedness Needs - R*)”, keperluan untuk bersosial menekankan kepentingan hubungan antara individu iaitu hubungan interpersonal dan juga hubungan dengan masyarakat (hubungan sosial). Keperluan kedua ialah keperluan untuk berkembang (*Growth Needs*), iaitu keinginan intrinsik dalam kemampuan seseorang untuk memajukan atau meningkatkan peribadi.

Keperluan ini telah disingkatkan kepada ERG, terus bergerak dan saling berhubung antara satu sama lain. Kepentingan kepuasan yang menjadikan sumber motivasi akan dipenuhi dan menggalakkan orang ramai untuk bergerak kepada keperluan untuk berkomunikasi dan bersosial. Jika keperluan komunikasi telah dipenuhi akan menggalakkan seseorang untuk memenuhi keperluan lain untuk perkembangan lanjut. Jika tidak tiada apa yang peningkatan motivasi menyebabkan seseorang itu akan kekal pada tahap yang diperlukan atau tahap motivasinya menurun. Tahap paling rendah dalam Maslow adalah keperluan untuk wujud.

2.7 RUMUSAN

Bab ini menerangkan sorotan karya-karya yang lepas dan juga teori yang berkaitan dengan kajian yang dilakukan. Di samping itu juga, huraian terhadap “peranan sumber manusia serta keseimbangan tuntutan kerja-tanggungjawab peribadi terhadap kepuasan kerja” turut dibincangkan secara terperinci. Hasil kajian lepas dan teori yang berkaitan dijadikan sokongan dan sebagai panduan untuk kajian ini. Bab yang seterusnya akan memperincikan kaedah dan metodologi yang akan digunakan dalam kajian ini.

BAB TIGA: METODOLOGI KAJIAN

3.1 PENGENALAN

Metodologi kajian adalah merujuk kepada kaedah yang paling sesuai untuk menjalankan penyelidikan dan menentukan tatacara yang efektif bagi menjawab permasalahan kajian. Bagi melaksanakan kajian ini dengan efektif, metodologi yang dirangka adalah melibatkan pembentukan instrumen, kaedah pengumpulan data, populasi dan pemilihan sampel, ujian rintis dan kaedah penganalisan data.

3.2 REKA BENTUK KAJIAN

Bagi memperolehi maklumat yang dikehendaki daripada kajian ini, penyelidik akan menggunakan beberapa kaedah dan teknik. Pada umumnya, memilih reka bentuk kajian yang berkesan bagi pengumpulan data sebenarnya bergantung pada objektif sesuatu kajian (Rohana Yusuf, 2003). Reka bentuk kajian adalah satu kerangka kajian (*blue print*) mengenai kaedah-kaedah tertentu dan juga pendekatan yang akan digunakan untuk mengumpul data, menjelaskan secara terperinci mengenai persekitaran, bagaimana data ini dikumpulkan, bagaimana subjek atau responden kajian dipilih, alat ukur yang digunakan, teknik-teknik atau pendekatan untuk mengumpulkan data, jenis pensampelan yang digunakan dan limitasi dalam kajian tersebut.

Kaedah kuantitatif iaitu membentuk borang soal selidik berdasarkan contoh-contoh kajian lepas telah dilakukan bagi tujuan untuk mengumpul data daripada satu populasi

dengan menggunakan data kuantitatif. Bagi melaksanakan kajian ini, penyelidik hanya menggunakan kaedah secara pengedaran borang soal selidik sahaja kepada setiap responden. Pengedaran borang soal selidik diberikan secara bersemuka kepada responden. Melalui kaedah soal selidik, responden akan mengisi semua item yang disediakan. Menurut (Babbie, 1995) masalah bias dapat dikurangkan dengan penggunaan borang soal selidik kerana tiada pengaruh secara langsung daripada penyelidik kecuali penyelidik berada di tempat yang sama.

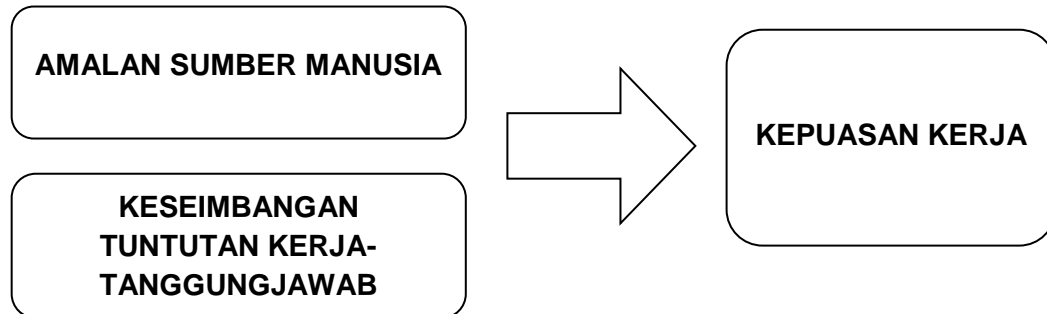
Bagi tujuan analisis data dan perbincangan untuk laporan daripada penyelidikan yang dijalankan, analisis deskriptif digunakan bagi menentukan sampel bilangan dan peratus profil responden berdasarkan jantina, umur, status perkhidmatan, pendapatan dan juga tempoh perkhidmatan. Analisis seterusnya berdasarkan hipotesis yang dilakukan ialah analisis inferens digunakan bagi melihat hubungan dan juga perbezaan antara pemboleh ubah bebas dengan pemboleh ubah bersandar.

3.2 KERANGKA KONSEPTUAL

Kerangka konseptual dicadangkan oleh penyelidik terhadap kajian yang akan dilakukan menggunakan dua pemboleh ubah iaitu pemboleh ubah tidak bersandar yang berkaitan amalan sumber manusia dan keseimbangan tuntutan kerja. Pemboleh ubah bersandar yang dikaji oleh penyelidik ialah berkaitan kepuasan kerja. Rajah di bawah menunjukkan hubungan di antara pemboleh ubah tidak bersandar dengan pemboleh ubah bersandar.

Pemboleh ubah tidak bersandar

Pemboleh ubah bersandar



Rajah 2
Kerangka Konseptual

3.3 KAEDAH PENGUMPULAN DATA

Kajian yang dilaksanakan akan melibatkan cara pengumpulan data oleh penyelidik. Kaedah pengumpulan data kajian ini melibatkan kaedah pengumpulan data sekunder dan primer. Data sekunder diperolehi melalui kajian di perpustakaan manakala data primer pula diperolehi melalui kerja lapangan, iaitu, melalui pendedaran borang soal selidik yang dilakukan oleh penyelidik. Pemilihan sampel adalah secara rawak mudah, iaitu, setiap sampel mempunyai peluang yang sama untuk dipilih. Kajian ini menggunakan kaedah soal selidik dengan menggunakan borang soal selidik yang bertujuan untuk melihat dua faktor iaitu peranan sumber manusia dan keseimbangan tuntutan kerja di UUM.

Borang soal selidik diedarkan melalui ketua unit keselamatan dan diambil dengan tangan sendiri oleh penyelidik. Borang soal selidik diedarkan dan dikutip secara kelompok.

Masa yang diberikan untuk menjawab soal selidik adalah dalam tempoh 20 – 30 minit. Sebelum penyelidikan dijalankan, penyelidik menghantar surat permohonan kebenaran untuk menjalankan kajian. Semasa proses pengedaran borang soal selidik kepada responden, surat iringan turut dilampirkan bagi tujuan penerangan agar responden memahami tujuan penyelidikan ini dilakukan. Bukan itu sahaja, isu kerahsiaan maklumat juga dimaklumkan agar responden tidak takut untuk memberi maklumat secara jujur dan ikhlas.

3.3.1 Populasi dan Sampel Kajian

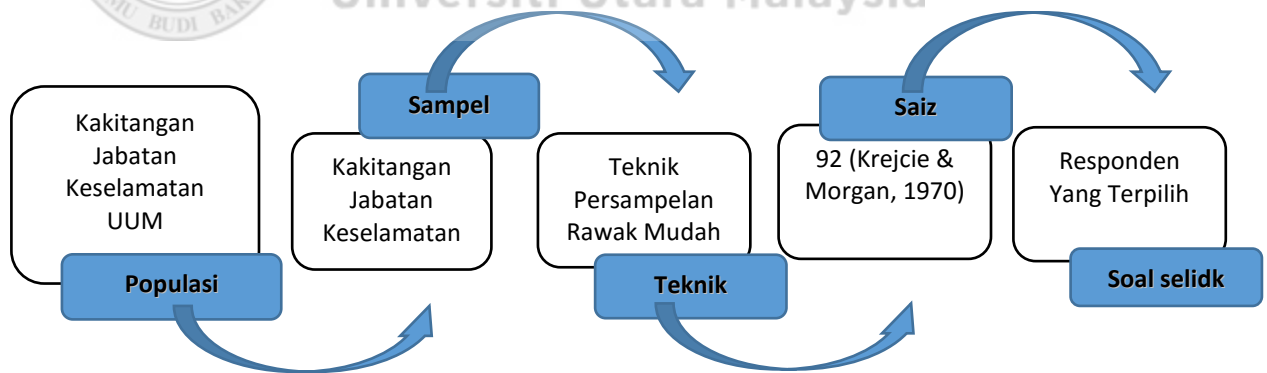
Untuk mendapatkan data yang diperlukan, saiz sampel ditentukan dengan menggunakan Jadual Untuk Menentukan Saiz Sampel daripada Populasi Tertentu oleh Krejcie & Morgan (1970). Kajian yang dijalankan melibatkan populasi kakitangan Jabatan Keselamatan UUM. Aspek yang perlu diketahui oleh penyelidik ialah berkaitan saiz populasi dan juga sampel kajian yang perlu digunakan. Sehubungan itu, penyelidik telah merujuk kepada jadual penentu yang disediakan oleh Krejcie & Morgan (1970) seperti dinyatakan dalam jadual 2.

Jadual 2*Jadual Penentu Sampel Berdasarkan Jumlah Populasi*

Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel
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	380
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	10000	384

Sumber: Krejcie, Robert V., Morgon, Daryle W., (1970).

Responden terdiri daripada Pegawai Keselamatan yang bekerja sepenuh masa di Universiti Utara Malaysia dan daripada jumlah sasaran populasi, iaitu seramai 118 orang, bilangan saiz sampel yang diperlukan adalah 92 orang. Borang soal selidik yang diedarkan kepada responden di Jabatan Keselamatan UUM adalah sebanyak 118. Manakala borang yang dikembalikan kepada penyelidik ialah sebanyak 104 borang yang akan digunakan sebagai data maklumat kajian responden. Sampel yang dipilih adalah melalui pensampelan secara rawak, yang bermaksud setiap orang dalam populasi kajian mempunyai kebarangkalian dipilih untuk dijadikan sampel. Menurut Lunsford & Lunsford (1995), teknik pensampelan rawak mudah digunakan kerana ia sangat ideal untuk mewakili subjek yang terlibat dan mengelakkan berlakunya berat sebelah dalam pemilihan sampel. Kaedah proses pengumpulan dan juga pensampelan yang digunakan di dalam kajian ini adalah dirumuskan di dalam rajah di bawah.



Rajah 3: Proses persampelan yang digunakan dalam kajian ini

3.4 INSTRUMEN KAJIAN

Bagi mendapatkan maklumat kajian secara lebih mudah, penyelidik menggunakan borang soal selidik yang dibentuk berdasarkan sorotan kajian lepas dan diadaptasikan mengikut kefahaman penyelidik. Cara ini adalah lebih mudah berbanding secara kualitatif yang perlu berhadapan dengan responden dan melakukan sesi soal jawab. Kaedah kuantitatif yang digunakan ini begitu mudah untuk dianalisis oleh penyelidik.

Kelebihan menggunakan soal selidik ialah bagi mengemukakan soalan yang sensitif. Ini disebabkan identiti responden tidak didedahkan dan responden lebih selesa untuk memberi maklum balas (Sekaran, 2003). Untuk menjimatkan masa dan juga kos, soal selidik adalah lebih praktikal dan berkesan digunakan untuk populasi yang besar seperti Jabatan Keselamatan. Ini disebabkan soal selidik boleh menggunakan saiz sampel yang ramai seterusnya meningkatkan ketepatan anggaran jumlah sampel yang perlu digunakan berdasarkan bilangan populasi serta mengurangkan ralat pensampelan (Mohd Majid, 1990). Seterusnya, terdapat kebaikan dan kelebihan menggunakan kaedah kuantitatif ini yang mana soal selidik mengurangkan kos pengendalian yang rendah, lebih cepat, dapat menggunakan format yang teratur dan mudah dianalisis.

Kajian ini dijalankan menggunakan borang soal selidik yang diadaptasi daripada Borang Soal Selidik yang telah direka bentuk oleh Hinshaw & Atwood (1984), Heneman, H. G., & Schwab, (1985) Pare et.al (2001) dan Malgorzata Kluczyk (2013). Data yang

dikumpulkan merupakan data primer. Borang soal selidik yang disediakan adalah Bahasa Melayu bagi memudahkan responden memahami maksud soalan dengan lebih jelas.

3.4.1 Borang Soal Selidik

Terdapat tiga bahagian utama daripada borang soal selidik yang disediakan iaitu “Bahagian A, Bahagian B dan Bahagian C”. Pada Bahagian A iaitu berkaitan demografi responden, soalan yang dikemukakan adalah merupakan ruangan untuk mengumpul data. Terdapat lapan komponen yang perlu diisi oleh responden iaitu jantina, umur, bangsa, status perkahwinan, cawangan pekerjaan di jabatan keselamatan, jawatan, status perkhidmatan, pendapatan dan tempoh berkhidmat.

Manakala Bahagian B ialah pemboleh ubah bersandar yang akan menyoal berkaitan kepuasan kerja oleh responden. Sebanyak 13 soalan dikemukakan dan kesemua soalan adalah merupakan soalan tertutup menggunakan skala *likert* 1 hingga 5. Responden boleh menilai:

- “5 = Sangat Setuju”
- “4 = Setuju”
- “3 = Neutral”
- “2 = Tidak Setuju”
- “1 = Sangat tidak Setuju”

Bagi melihat kepuasan kerja tersebut, item negatif turut diwujudkan yang mana penganalisan dengan cara skala diterbalikkan iaitu 1 kepada 5, 2 akan terbalik kepada 4, 3 adalah tetap kerana neutral, 4 kepada nilai 2 dan skala 5 kepada skala 1. Soalan negatif ini dibentuk supaya responden membaca dan menjawab dengan teliti. Dengan cara ini dapat mengurangkan bias semasa menjawab soalan yang dikemukakan. Pecahan item yang berkaitan positif dan negatif dapat dirujuk pada Jadual 3:

Jadual 3

Jadual Soalan Soal Selidik Berbentuk Positif dan Negatif

No. item	Item Positif	No. item	Item Negatif
1	Saya rasa saya telah dibayar jumlah gaji yang setimpal dengan kerja yang saya lakukan.	3	Penyelia saya tidak adil dalam melakukan pekerjaan.
2	Peluang kenaikan pangkat dalam pekerjaan ini adalah tinggi.	12	Penyelia saya tidak berlaku adil kepada saya.
4	Saya amat berpuas hati dengan faedah yang saya terima.		
5	Apabila saya melakukan tugas dengan baik, saya menerima pengiktirafan yang sepatutnya.		
6	Banyak peraturan dan prosedur yang dibuat adalah baik tetapi tidak sukar dilaksanakan		
7	Saya suka bekerja dengan individu sekeliling saya.		
8	Kadang-kadang saya merasakan bahawa kerja saya adalah tidak sia-sia.		
9	Komunikasi dalam organisasi ini adalah baik.		
10	Kenaikan gaji adalah terlalu sedikit dan mempunyai perbezaan yang ketara.		
11	Individu yang menunjukkan prestasi kerja yang baik diberi peluang yang adil untuk ke naikkan pangkat.		
13	Faedah yang kami terima di organisasi ini sama seperti organisasi lain.		

Seterusnya, Bahagian C dan bahagian D mengemukakan soalan berkaitan dengan pemboleh ubah tidak bersandar iaitu “Amalan Sumber Manusia dan Keseimbangan Tuntutan Kerja –Tanggungjawab Peribadi terhadap kepuasan kerja”. Sebanyak 30 soalan telah dikemukakan dengan dua pecahan komponen. Komponen Amalan Sumber Manusia, mempunyai 26 soalan.

Manakala bahagian D bagi komponen Keseimbangan Tuntutan Kerja – tanggungjawab peribadi mempunyai empat soalan. Keseluruhan jumlah soalan keseimbangan tuntutan kerja adalah sebanyak 30 soalan yang telah dikemukakan. Borang Soal Selidik yang telah direka bentuk oleh Hinshaw & Atwood (1984), Heneman, H. G., & Schwab, (1985) dan Pare et.al (2001) - -Hinshaw& Atwood. (1984). Kedua-dua bahagian masih menggunakan skala yang sama iaitu:

“5 = Sangat Setuju”

“4 = Setuju”

“3 = Neutral”

“2 = Tidak Setuju”

“1 = Sangat tidak Setuju”

Pengkaji telah menggunakan kajian keratan rentas atau “*cross-sectional study*” di dalam soal selidik bagi mengumpul data primer. Menurut Sekaran & Bougie (2010) data yang dikumpulkan memerlukan masa selama dua minggu untuk menjawab soalan penyelidikan. Dalam usaha untuk mengedarkan soal selidik, teknik pentadbiran persendirian telah digunakan oleh pengkaji. Teknik ini dipilih kerana data boleh dikutip

daripada responden dalam tempoh yang singkat iaitu di antara lima jam selepas soal selidik yang telah diedarkan.

Jadual 4

Bilangan Soalan dan Sumber Soalan Kajian

Bahagian	Bil. Soalan	Huraian	Sumber
A	9	Latar Belakang Responden	
B	13	Kepuasan Kerja	Henemen, H.G., Schwab (1985)
C	26	Peranan Amalan Sumber Manusia Dan Keseimbangan	Pare et.al (2001)
D	4	Keseimbangan Tuntutan Kerja-Tanggungjawab Peribadi	Malgorzata Kluczyk (2013)
52		JUMLAH KESELURUHAN	

Setiap soalan-soalan yang diberikan mengandungi soalan yang perlu dijawab oleh responden mengikut pemeringkatan yang telah ditetapkan dengan menggunakan skala yang diberikan. Pecahan peringkat-peringkat berdasarkan skala *Likert* adalah seperti “Sangat tidak setuju – tahap sangat rendah”, “Tidak setuju - tahap rendah”, “Neutral – tidak pasti”, “Setuju - tahap tinggi” dan “Sangat setuju - tahap sangat tinggi”.

Menurut Mohd khalit (2002), kaedah ini mudah digunakan kerana ia mudah disediakan dan mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi. Manakala Umi Nadiha (2011), menyatakan bahawa skala *likert* mempunyai nilai kebolehpercayaan yang signifikan dan memberi peluang dan ruang kepada responden untuk membuat pilihan yang banyak terhadap soalan-soalan yang tanya dan responden juga boleh membuat pilihan yang

tepat. Skala *likert* juga berupaya untuk menterjemahkan pendapat kepada responden mengenai pemboleh ubah yang dikaji. Mohd Khalit (2002), kaedah ini adalah bersifat kategori dan ia merupakan satu spesifikasi yang mudah untuk menerangkan pemboleh ubah dan mengeluarkan hasil. Pendapat di atas menunjukkan bahawa skala *likert* sesuai digunakan dalam kajian ini kerana mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi dan mudah digunakan. Skor 5 hingga 1 digunakan dalam borang soal selidik iaitu “skor 1 - sangat tidak setuju”, “skor 2 - tidak setuju”, “skor 3 - neutral”, “skor 4 – setuju” dan “skor 5 - sangat setuju”. Nilai skor 1 hingga 5 yang digunakan merangkumi sifat ekstrem negatif hingga ekstrem positif dan berupaya mendapat pendapat yang tepat tanpa mengelirukan responden dengan skala pilihan yang banyak.

3.5 KESAHAN DAN KEBOLEHPERCAYAAN (KAJIAN RINTIS)

Bagi semua kajian yang dijalankan mempunyai soal selidik, penyelidik perlu menjalankan kajian rintis terhadap soal selidik yang dibuat. Menurut Majid (2000), kajian yang dijalankan adalah penting membuat kajian rintis dan juga bagi memastikan kesesuaian dan ketepatan soal selidik yang digunakan. Kajian rintis adalah menentukan kesahan soal selidik sama ada berkualiti dan juga mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi.

Melalui kajian ini penyelidik perlu mendapat maklumat tentang ketepatan soal selidik yang digunakan. Aspek yang diberi perhatian ialah dari segi kefahaman responden, tatabahasa, kandungan dan susunan ayat. Selain itu, tujuan utama kajian rintis ini

dilakukan bagi menguji tahap kefahaman responden terhadap soal selidik yang akan diedarkan nanti. Dengan membuat ujian kesahihan akan membantu penyelidik memahami serba sedikit berkaitan permasalahan awal terhadap borang soal selidik agar memenuhi matlamat sebelum kajian sebenar dijalankan. Ujian rintis digunakan bagi meningkatkan kesahan (*validity*) awal dan konsisten (*reliability*) dalam instrumen kajian.

Bagi kajian ini, ujian rintis telah dijalankan di UUM di mana 33 borang soal selidik telah diedarkan dan telah diperolehi semula. Soal selidik yang diedarkan adalah bertujuan penyelidik membuat analisis awal untuk memastikan kesahan item-item penyelidik agar bersesuaian dengan kajian yang akan dilaksanakan ini. Secara keseluruhannya, responden daripada kajian rintis yang dilakukan dapat memahami kesemua soalan yang diedarkan dalam soal selidik tersebut.

Hasil ujian rintis menunjukkan responden memahami kehendak soalan dan dapat memberi kerjasama yang baik. Nilai *Cronbach Alpha* bagi bahagian B iaitu kepuasan kerja memperoleh 0.758. Manakala bahagian C melibatkan peranan amalan sumber manusia dan keseimbangan *Cronbach Alpha* ialah 0.917 dan bahagian D keseimbangan tuntutan kerja-tanggung-jawab peribadi 0.936.

Nilai *Cronbach Alpha* keseluruhannya ialah 0.917 menunjukkan soalan yang dibentuk mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi. Nilai tersebut juga menunjukkan bahawa

soalan dalam borang soal selidik yang disediakan sesuai untuk digunakan bagi menilai kepuasan kerja. Jadual di bawah menunjukkan kebolehpercayaan setiap pemboleh ubah dan juga dimensi di bawahnya.

Jadual 5

Tahap kebolehpercayaan ujian rintis dengan Nilai Alpha Cronbach

Pemboleh ubah	Jumlah soalan	Cronbach's Alpha
Kepuasan kerja	13	0.758
Amalan sumber manusia	26	0.917
Keseimbangan tuntutan kerja-tanggungjawab peribadi	4	0.936

3.5 PROSEDUR KAJIAN

Soal selidik kajian diberikan kepada kakitangan di Jabatan Keselamatan Universiti Utara Malaysia. Penyertaan adalah daripada keseluruhan kakitangan Jabatan Keselamatan yang seramai 118 orang. Masa yang diberi adalah di antara 15 – 20 minit untuk menjawab soal selidik yang diedarkan tersebut. Responden dipohon menjawab semua soalan dalam soal selidik yang diberikan ini secara jujur dan ikhlas. Mereka digalakkan untuk mengambil bahagian dalam soal selidik ini kerana ia tidak mengambil masa yang lama. Mereka turut dimaklumkan bahawa keengganan untuk mengambil bahagian dalam soal selidik ini tidak akan dikenakan sebarang penalti/denda kerana penyertaannya adalah secara sukarela.

3.6 ANALISIS DATA

Semua borang soal selidik dikumpulkan oleh penyelidik dan akan dianalisis menggunakan perisian *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) 22*. Analisis berbentuk deskriptif akan dilakukan meliputi peratusan dan min digunakan untuk menggambarkan maklumat dan hasil kajian. Analisis statistik deskriptif ini juga dibuat bagi mendapat peratusan, min dan sisihan piawai. Selain itu, dapatan hasil analisis data juga dipaparkan dalam bentuk jadual dan rajah.

3.6.1 Analisis deskriptif

Analisis data berbentuk deskriptif adalah untuk mendapatkan kekerapan dan peratusan responden berkaitan profil demografi seperti jantina, umur, status perkahwinan, kedudukan, status, perkhidmatan, pendapatan dan tempoh perkhidmatan. Data yang diperolehi ini dapat memberi ringkasan kepada keseluruhan demografi responden kajian.

3.6.2 Analisis Ujian-T (T-test)

Analisis ujian T-test adalah untuk melihat perbezaan hubungan terhadap kepuasan kerja berdasarkan daripada demografi. Dalam kajian ini, ujian yang dipilih ialah untuk melihat perbezaan ialah melihat kepada hubungan jantina iaitu lelaki dan perempuan terhadap kepuasan kerja.

3.6.3 Ujian Kolerasi Pearson

Ujian korelasi merupakan antara analisis statistik yang popular. Analisis kolerasi pearson adalah bagi menentukan sama ada terdapat kolerasi hubungan antara pemboleh ubah bebas iaitu kepuasan kerja dengan pemboleh ubah bersandar. Aras signifikan kajian ialah antara 0.01 hingga 0.05. Menurut Julie Pallent (2007) yang telah memperkenalkan perkadaran untuk membandingkan kekuatan hubungan antara dua pemboleh ubah. Jadual di bawah menunjukkan kekuatan hubungan pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah tidak bersandar.

Jadual 6

Jadual Menunjukkan Kekuatan Perhubungan Pemboleh Ubah

Nilai ' <i>r</i> '	Kekuatan perhubungan
0.10 – 0.29	Perhubungan yang rendah
0.30 - 0.49	Perhubungan yang sederhana
0.50 – 1.00	Perhubungan yang tinggi

3.7 KESIMPULAN

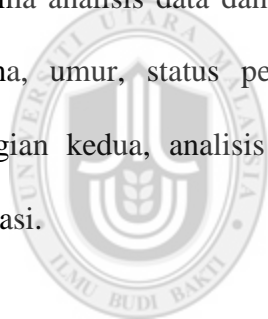
Bab tiga ini telah memberikan penerangan secara jelas mengenai metodologi kajian yang telah di laksanakan dalam penyelidikan ini. Ia melibatkan penerangan maklumat kajian mengenai populasi dan tempat kajian dilakukan, kaedah untuk mendapatkan sampel, instrumen kajian, tatacara pengukuran pemboleh ubah yang dibentuk dan kaedah-kaedah penganalisan data yang di buat. Bab seterusnya, penyelidik akan melaporkan hasil analisis berkaitan penemuan kajian bersesuaian dengan objektif yang telah dibentuk dalam bab satu..

BAB EMPAT: ANALISIS DAN DAPATAN KAJIAN

4.1 PENGENALAN

Bab empat ini akan membincangkan dan menerangkan hasil penyelidikan daripada borang soal selidik yang telah di kumpul dan dianalisis. Hasil kajian ini akan memenuhi semua kriteria yang meliputi dan memenuhi kehendak objektif dan hipotesis yang dibentuk dalam bab-bab terdahulu.

Bab ini juga mengandungi dua jenis analisa ke atas data-data yang diperolehi. Bahagian pertama analisis data dan deskriptif. Analisis deskriptif merangkumi profil responden jantina, umur, status perkahwinan, jawatan dan tempoh perkhidmatan. Manakala bahagian kedua, analisis inferensial bagi dalam bahagian ini melibatkan T-test dan kolerasi.



UUM
Universiti Utara Malaysia

4.2 ANALISA KEBOLEHPERCAYAAN

Hasil keputusan kebolehpercayaan boleh menguji konsistensi dan kestabilan. Nilai *Cronbach's Alpha* kurang daripada 0.60 dianggap lemah, jarak nilai *Cronbach's Alpha* 0.70 di anggap sederhana dan nilai lebih daripada 0.80 di anggap baik (Cavana et al., 2001). Berdasarkan keputusan analisa yang di tunjukkan pada Jadual 7, di dapati setiap pemboleh ubah adalah melebihi 0.810 nilai *Cronbach's Alpha*. Pemboleh ubah amalan sumber manusia adalah merupakan yang tertinggi iaitu 0.940 menunjukkan instrumen

tersebut mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi berbanding dengan pemboleh ubah lain.

Jadual 7

Keputusan kebolehpercayaan setiap pemboleh ubah dan dimensi

Pemboleh ubah	Jumlah soalan	Cronbach's Alpha
Kepuasan kerja	13	0.785
Amalan sumber manusia	26	0.940
Keseimbangan tuntutan kerja-tanggungjawab peribadi	4	0.921

4.4 ANALISIS DATA

4.4.1 Analisis Taburan

Dalam kajian ini sebanyak 118 borang soal selidik telah diedarkan kepada setiap responden yang telah dipilih secara rawak mudah dan hanya sebanyak 104 iaitu 88.1% borang soal selidik untuk dianalisis. Analisis dalam deskriptif digunakan untuk melihat ciri-ciri demografi responden yang terlibat dalam kajian ini.

Analisis ini akan melibatkan ciri-ciri demografi responden iaitu jantina, umur, status perkahwinan, cawangan bekerja, jawatan, status perkhidmatan, pendapatan bulanan, dan tempoh bekerja dalam organisasi ini.

Berdasarkan jadual 8 di bawah, taburan jantina menunjukkan responden lelaki merupakan responden yang tinggi seramai 84 orang dengan peratusan sebanyak 80.8% berbanding dengan responden perempuan sebanyak 20 orang iaitu sebanyak 19.2%.

Jadual 8*Taburan Responden Berdasarkan Jantina*

Jantina	Bilangan	Peratus
Lelaki	84	80.8
Perempuan	20	19.2
Jumlah	104	100.0

Berdasarkan jadual 9, taburan umur menunjukkan golongan yang berusia antara 41 hingga 50 tahun merupakan majoriti responden iaitu 46.2%, manakala taburan status perkahwinan menunjukkan bahawa golongan berkahwin merupakan 86.5% majoriti responden berbanding dengan golongan bujang seramai 13.5% sahaja seperti yang ditunjukkan dalam jadual 10 di bawah.

Jadual 9*Taburan Responden Berdasarkan Umur*

Umur	Bilangan	Peratus
21 - 30 tahun	19	18.3
31 - 40 tahun	35	33.7
41 - 50 tahun	48	46.2
51 - 60 tahun	2	1.9
Jumlah	104	100.0

Jadual 10*Taburan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan*

Taraf Perkahwinan	Bilangan	Peratus
Bujang	14	13.5
Berkahwin	90	86.5
Jumlah	104	100.0

Sementara itu, jadual 11 menunjukkan taburan cawangan kerja di Jabatan Keselamatan mendapati ramai responden yang bekerja di Unit Operasi sebanyak 85.6% diikuti Tugas Khas 6.7% dan selebihnya lain-lain unit seperti Korporat, trafik serta CCTV dan IT.

Jadual 11

Bilangan Responden Mengikut Cawangan Bekerja

Cawangan	Bilangan	Peratus
Korporat	5	4.8
Operasi	89	85.6
Tugas Khas	7	6.7
Trafik	2	1.9
CCTV dan IT	1	1.0
Jumlah	104	100.0

Taburan dari jawatan pula menunjukkan majoriti responden merupakan kumpulan sokongan sebanyak 94.2% berbanding dengan responden pengurusan dan profesional hanya 5.8% sahaja seperti jadual 12.

Jadual 12

Taburan Responden Berdasarkan Jawatan

Jawatan	Bilangan	Peratus
Pengurusan dan Profesional	6	5.8
Kumpulan Sokongan	98	94.2
Jumlah	104	100.0

Sementara itu, taburan status perkhidmatan responden adalah seperti jadual 13 menunjukkan mereka yang bekerja tetap seramai 92.3% berbanding dengan status kontrak.

Jadual 13*Status Perkhidmatan Responden*

Status Perkhidmatan	Bilangan	Peratus
Tetap	96	92.3
Kontrak	8	7.7
Jumlah	104	100.0

Hasil analisis daripada responden mendapati kebanyakan kakitangan keselamatan UUM memperoleh pendapatan bulan antara RM 2500 hingga RM 4499 sebanyak 51.9% diikuti kurang daripada RM 2499 (28.8%) dan selebihnya melebihi RM 4500. Analisis pendapatan bulanan tersebut dapat dirujuk pada jadual 14.

Jadual 14*Pendapatan Bulanan Responden*

Pendapatan	Bilangan	Peratus
Kurang daripada RM 2499	30	28.8
RM 2500 - RM 4499	54	51.9
RM4500 - RM 6499	20	19.2
Jumlah	104	100.0

Selain itu, dari segi tempoh perkhidmatan pula sebanyak 67 (64.4%) orang responden telah berkhidmat selama 6 hingga 15 tahun. Manakala, 23 (22.1%) orang responden yang berkhidmat dalam tempoh kurang daripada lima tahun. Selebihnya responden telah berkhidmat melebihi 26 tahun di UUM.

Jadual 15*Tempoh Perkhidmatan Di UUM*

Tempoh Perkhidmatan di UUM	Bilangan	Peratus
Kurang daripada 5 tahun	23	22.1
6 - 15 tahun	67	64.4
16 - 25 tahun	10	9.6
26 - 30 tahun	1	1.0
lebih 30 tahun	3	2.9
Jumlah	104	100.0

4.4.2 Analisis Deskriptif

Analisis data turut dilakukan bagi melihat setiap dimensi utama iaitu kepuasan kerja dengan mendapat min skor 3.37, diikuti peranan amalan sumber manusia dan keseimbangan mendapat skor 3.36 dan juga keseimbangan tuntutan kerja – tanggungjawab peribadi dengan skor 4.03.

Jadual 16*Analisis Min dan Sisihan Piawai Bagi Setiap Pemboleh Ubah*

Pemboleh ubah	Min	Sisihan Piawai
Kepuasan Kerja	3.37	0.433
Peranan Amalan Sumber Manusia Dan Keseimbangan	3.36	0.462
Keseimbangan Tuntutan Kerja-Tanggungjawab Peribadi	4.03	0.665

Berdasarkan jadual 17, analisis pemboleh ubah bersandar iaitu kepuasan kerja, nilai purata min skor setiap item yang dianalisis di antara 3.04 sehinggalah 3.60. Semua pemboleh ubah ini telah di nilai dengan menggunakan 5 point skala *Likert*. Keputusan

menunjukkan min bagi Kepuasan Kerja terhadap item saya telah dibayar gaji yang setimpal dengan pekerjaan yang dilakukan memperoleh skor tertinggi iaitu (3.60), peluang kenaikan pangkat (3.53), dan diikuti penyelia saya tidak adil dalam melakukan pekerjaan (3.57). Manakala item bagi faedah yang diterima daripada organisasi sama dengan organisasi lain memperoleh skor terendah iaitu (3.23).

Jadual 17

Nilai Skor Pemboleh Ubah Kepuasan Kerja Berdasarkan Item

Item	Min	Sisihan Piawai
Saya rasa saya telah dibayar jumlah gaji yang setimpal dengan kerja yang saya lakukan.	3.60	0.795
Peluang kenaikan pangkat dalam pekerjaan ini adalah tinggi.	3.53	0.903
Penyelia saya tidak adil dalam melakukan pekerjaan.	3.57	0.734
Saya amat berpuas hati dengan faedah yang saya terima.	3.04	0.869
Apabila saya melakukan tugas dengan baik, saya menerima pengiktirafan yang sepatutnya.	3.44	0.786
Banyak peraturan dan prosedur yang dibuat adalah baik tetapi sukar dilaksanakan	3.34	0.719
Saya suka bekerja dengan individu sekeliling saya.	3.59	0.745
Kadang-kadang saya merasakan bahawa kerja saya adalah sia-sia.	3.14	0.980
Komunikasi dalam organisasi ini adalah baik.	3.53	0.812
Kenaikan gaji adalah terlalu sedikit dan mempunyai perbezaan yang ketara.	3.32	0.728
Individu yang menunjukkan prestasi kerja yang baik diberi peluang yang adil untuk kenaikan pangkat.	3.29	0.832
Penyelia saya tidak berlaku adil kepada saya.	3.25	0.890
Faedah yang kami terima di organisasi ini sama seperti organisasi lain.	3.23	0.827

4.4.3 Analisis Hipotesis

H1: Terdapat perbezaan hubungan yang signifikan antara jantina terhadap kepuasan kerja

Analisis Ujian-T dijalankan untuk melihat sama ada terdapat perbezaan antara min responden terhadap kepuasan kerja. Hasil keputusan analisis didapati bahawa responden perempuan dan lelaki menunjukkan perbezaan hubungan yang signifikan terhadap kepuasan kerja dengan nilai skor min dan sisihan piawai masing-masing adalah M=3.41 (lelaki), 3.21 (perempuan), SD=.453 (lelaki) manakala .300 (perempuan).

Jadual 18

Jadual menunjukkan Deskriptif perbezaan Jantina Terhadap Kepuasan Kerja

	Jantina	N	Min	Sisihan piawai	Std. Error Mean
Kepuasan Kerja	Lelaki	84	3.41	0.453	0.049
	Perempuan	20	3.21	0.300	0.067

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Kepuasan Kerja	Equal variances assumed	4.686	0.033	1.837	102	0.069	0.19579
	Equal variances not assumed			2.35	42.323	0.024	0.19579

H2: Terdapat perbezaan yang signifikan antara umur terhadap kepuasan kerja

Ujian Anova dilaksanakan bagi membandingkan perbezaan min antara faktor umur terhadap kepuasan kerja. Hasil analisis mendapati tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara umur dengan kepuasan kerja. Analisis menunjukkan nilai $F=2.532$ dan $P=0.061$ dan ini menunjukkan nilai $P>0.05$. H2 ditolak kerana tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara kepuasan kerja berdasarkan umur.

Jadual 19

Hasil Ujian Anova Berdasarkan Umur

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.366	3	0.455	2.532	0.061
Within Groups	17.977	100	0.18		
Total	19.342	103			

H3: Terdapat perbezaan yang signifikan antara taraf perkahwinan terhadap kepuasan kerja

Ujian *T-test* turut dijalankan bagi melihat sama ada terdapat perbezaan yang signifikan antara prestasi kerja terhadap status perkahwinan. Kaedah *independent-samples T-test* digunakan kerana hanya dua kumpulan yang terlibat iaitu status berkahwin dan status bujang dan bersesuaian menggunakan min skor. Hasil ujian t yang dijalankan mendapati ni t ialah 0.609 yang mana nilai tahap signifikan 0.634 ($P>0.05$). Sehubungan dengan itu, tidak terdapat perbezaan signifikan terhadap status perkahwinan dengan kepuasan kerja. Maka H3 di tolak.

Jadual 20*Ujian T-Test Kepuasan Kerja Berdasarkan Status Perkahwinan*

Taraf perkahwinan		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepuasan Kerja	Bujang	14	3.3077	.37320	.09974
	Berkahwin	90	3.3838	.44294	.04669

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Kepuasan kerja	Equal variances assumed	.229	.634	-.609	102	.544	-.07607
	Equal variances not assumed			-.691	19.187	.498	-.07607

H4: Terdapat perbezaan hubungan yang signifikan antara tempoh perkhidmatan terhadap kepuasan kerja

Hasil ujian Anova terhadap kepuasan kerja dengan tempoh perkhidmatan, nilai yang diperolehi adalah lebih tinggi daripada tahap signifikan 0.05 bagi lima kumpulan tempoh perkhidmatan. Nilai $F=1.964$ dan nilai P pula 0.146 ($P>0.05$). Hipotesis ini ditolak kerana tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara kepuasan kerja berdasarkan tempoh perkhidmatan. Jadual di bawah menunjukkan hasil ujian ANOVA tersebut. Hasil dapatan kajian boleh dirujuk pada jadual 21.

Jadual 21*Analisis Ujian ANOVA Kepuasan Kerja Berdasarkan Tempoh Perkhidmatan*

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.724	.2	.362	1.964	.146
Within Groups	18.618	101	.184		
Total	19.342	103			

H5: Terdapat hubungan yang signifikan antara peranan sumber manusia terhadap kepuasan kerja

Analisis kolerasi telah dijalankan untuk menguji hubungan antara peranan sumber manusia terhadap kepuasan kerja. Analisis kolerasi Pearson (r) bersesuaian untuk menguji hubungan antara dua pemboleh ubah. Nilai r adalah menunjukkan kekuatan hubungan antara kedua-dua pemboleh ubah iaitu pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah tidak bersandar. Dengan merujuk kepada Julie Pallant (2007), tahap keyakinan yang signifikan adalah antara adalah antara kadaran 0.50 sehingga 1.0 mempunyai hubungan yang tinggi. Hasil analisis yang ditunjukkan dalam jadual 22, didapati nilai r adalah 0.493. Ini bermaksud terdapat hubungan positif yang kuat antara peranan sumber manusia terhadap kepuasan kerja.

Jadual 22

Analisis Kolerasi Pearson

Pemboleh ubah	Kepuasan Kerja	Peranan Amalan Sumber Manusia Dan Keseimbangan	Keseimbangan Tuntutan Kerja-Tanggungjawab Peribadi
Kepuasan Kerja	1		
Peranan Amalan Sumber Manusia Dan Keseimbangan	.493**	1	
Keseimbangan Tuntutan Kerja-Tanggungjawab Peribadi	.041	.037	1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

H6: Terdapat hubungan signifikan antara keseimbangan tuntutan kerja – tanggungjawab peribadi terhadap kepuasan kerja.

Seterusnya untuk menjawab hipotesis ini ujian kolerasi dilakukan. Hasil dapatan analisis juga mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara keseimbangan tuntutan kerja – tanggungjawab peribadi terhadap kepuasan kerja kerana nilai $p = 0.677$ iaitu $p > 0.01$. Hubungan antara kedua pemboleh ubah juga adalah sederhana iaitu $r = 0.41$. Oleh yang demikian, H3 adalah ditolak. Hasil analisis ini tidak bercanggah dengan hasil kajian yang lain dan ini menunjukkan bahawa keseimbangan tuntutan kerja-tanggungjawab peribadi mempengaruhi kepuasan kerja. Berlainan dengan kajian yang lepas seperti Dundas (2008) yang menyatakan bahawa keseimbangan tuntutan kerja dan tanggungjawab peribadi merupakan isu yang signifikan dalam sesebuah organisasi.

4.4 RUMUSAN

Bab ini memaparkan dapatan analisis yang dijalankan berdasarkan hipotesis. Secara keseluruhannya dapatan analisis yang dilakukan mendapati bahawa hanya peranan sumber manusia yang mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan kerja kakitangan Jabatan Keselamatan, UUM. Selain daripada itu, hasil analisis juga menunjukkan bahawa peranan sumber manusia tidak mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepuasan kerja. Walaupun hasil kajian ini bercanggah dengan kajian yang lepas, akan tetapi kajian ini boleh diterima pakai kerana ia merupakan maklum balas dan keputusan daripada responden. Bab seterusnya akan membincangkan hasil hipotesis serta cadangan kajian untuk pihak pengurusan dan juga penutup.



BAB LIMA: PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN

5.1 PENDAHULUAN

Bab ini membincangkan keseluruhan hasil dapatan kajian dengan menumpukan perbincangan dapatan kajian berdasarkan objektif, persoalan kajian serta pengujian hipotesis yang telah dibangunkan. Implikasi kajian secara teori dan praktikal turut dibincangkan dalam bab ini. Seterusnya menyenaraikan batasan kajian dan cadangan untuk kajian pada masa hadapan. Bab ini turut menyatakan pendapat pengkaji, kesimpulan kajian dan seterusnya menyarankan penambahbaikan terhadap Jabatan Keselamatan Universiti Utara Malaysia.

5.2 PERBINCANGAN HASIL DAPATAN KAJIAN

Taburan demografi daripada hasil analisis yang dijalankan kajian ini dapat diringkaskan seramai 104 responden terlibat dalam kajian ini. Daripada jumlah tersebut, lelaki seramai 80 orang dan selebihnya 20 orang adalah perempuan. Berdasarkan kajian ini juga, pecahan umur responden kepada empat kumpulan. Kumpulan umur 41 – 50 tahun mendominasi umur kakitangan Jabatan Keselamatan iaitu 48 orang (46.2%). Daripada jumlah responden tersebut, 90 (86.5%) telah berkahwin dan bakinya 14 orang masih belum berkahwin.

Manakala taburan responden berdasarkan jawatan pula didominasi oleh staf kumpulan sokongan 98 orang (94.2%). Pecahan mengikut cawangan atau unit pula, kebanyakannya bertugas di unit operasi 89 orang (85.6%). Seterusnya analisis kajian berkaitan dengan tempoh berkhidmat di UUM pula mendapati 67 orang (64.4%) adalah di antara 6 – 15 tahun, diikuti 23 orang (22.1%) kurang daripada 5 tahun dan selebihnya adalah lebih daripada 16 tahun.

Objektif 1: Melihat perbezaan hubungan antara jantina terhadap kepuasan kerja.

Kaedah statistik inferensi yang digunakan untuk menganalisis hipotesis ini ialah menggunakan ujian-t untuk melihat sama ada wujud perbezaan terhadap kepuasan kerja berdasarkan jantina. Hasil dapatan analisis menunjukkan bahawa tiada perbezaan antara kakitangan perempuan dan lelaki dalam melaksanakan kerja terhadap kepuasan kerja. Menurut Azizal Abdul Aziz (1996), faktor jantina bukanlah faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja, sebaliknya ada faktor-faktor lain yang berkait dengan faktor jantina seperti gaji, tahap pekerjaan dan peluang kenaikan pangkat yang menyebabkan perbezaan kepuasan kerja antara jantina iaitu lelaki dan perempuan.

Keputusan kajian ini selari dengan kajian yang dijalankan oleh Green (1992) yang menyatakan bahawa dalam aspek kepuasan kerja tiada memberi kesan dan perbezaan terhadap kepuasan kerja. Kajian yang dijalankan oleh Mazni (dalam Kamsiah, 2003)

juga berpendapat sedemikian yang menyatakan bahawa tidak mempunyai perbezaan yang signifikan dengan kepuasan kerja.

Objektif 2: Melihat perbezaan hubungan umur terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil analisis hipotesis menunjukkan tiada perbezaan yang signifikan kepada kepuasan kerja di Jabatan Keselamatan. Dapatan ini disokong oleh kenyataan Knoop (1987) yang menyatakan bahawa hanya terdapat sedikit atau pun tidak mempunyai hubungan di antara umur dengan kepuasan kerja. Menurut Skirbekk (2003) menyatakan bahawa individu yang lebih berumur mampu mengekalkan tahap produktiviti yang tinggi apabila ia melibatkan pengalaman serta berkemahiran.

Ketiadaan perbezaan kepuasan kerja berdasarkan faktor umur mungkin disebabkan oleh persekitaran kerja yang mungkin menggalakkan pencapaian kepuasan yang sama dalam kalangan pekerja di semua peringkat umur. Faktor-faktor seperti peluang kenaikan pangkat, jaminan kerja, peluang dan faedah serta ganjaran yang diperolehi adalah saksama antara semua peringkat umur. Faktor-faktor ini boleh mewujudkan semangat bekerja dengan lebih baik seterusnya dapat memberi kepuasan kepada semua pekerja.

Objektif 3: Melihat perbezaan antara taraf perkahwinan terhadap kepuasan kerja.

Analisis yang dilakukan mendapati bahawa kepuasan kerja di Jabatan Keselamatan ini tidak mempunyai perbezaan signifikan berdasarkan faktor status perkahwinan. Dapatan ini wujud persamaan dengan kajian yang dilakukan oleh Sazali (2000) yang menyatakan status perkahwinan tidak mempunyai perbezaan signifikan terhadap kepuasan kerja. Manakala Kajian yang dijalankan oleh Hashim, (1985) serta Yaakob & Mohd. Noor, (1990) mendapati tiada perbezaan yang signifikan kepuasan bekerja antara pekerja yang sudah berkahwin dan pekerja yang bujang.

Objektif 4: Melihat perbezaan antara tempoh perkhidmatan terhadap kepuasan kerja.

Kajian ini juga membuktikan bahawa kepuasan kerja oleh para pengawal keselamatan tidak mempunyai perbezaan signifikan berdasarkan tempoh perkhidmatan. Dapatan kajian ini selari dengan kajian yang dilakukan oleh Hall et. al (1970).

Dapatan kajian telah menunjukkan bahawa faktor tempoh perkhidmatan tidak memainkan peranan dalam mempengaruhi kepuasan kerja dalam kalangan pekerja di tempat kajian. Hasil kajian menunjukkan tempoh perkhidmatan yang berbeza tidak menyebabkan wujud perbezaan bagi tahap kepuasan kerja. Dapatan kajian ini turut

disokong oleh Lee dan Wilbur (1985) yang menyatakan bahawa tempoh perkhidmatan seseorang pekerja sama ada lama atau singkat tidak menentukan kewujudan perbezaan untuk mendapat kepuasan kerja di kalangan pekerja. Faktor-faktor seperti peluang menggunakan bakat dalam pekerjaan, pengiktirafan, jaminan kerja dan peluang kenaikan pangkat yang adil bagi setiap pekerja akan membolehkan wujudnya semangat bekerja yang tinggi dalam memberi kepuasan yang sama bagi semua pekerja.

Walaupun bagaimanapun, dapatan kajian ini bertentangan dengan dapatan kajian oleh Werther dan Davis (1985) yang mendapati pekerja yang telah lama bekerja, lazimnya lebih realistik dan mudah menyesuaikan jangkaan mereka berbanding dengan pekerja yang baru bekerja. Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa tempoh perkhidmatan tidak mempengaruhi kepuasan kerja pekerja di tempat kajian dijalankan.

Objektif 5: Mengenal pasti hubungan amalan sumber manusia terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan analisis korelasi menunjukkan bahawa peranan amalan sumber manusia mempunyai hubungan yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Ini menunjukkan bahawa amalan sumber manusia yang baik akan memberi kesan yang positif terhadap kakitangan Jabatan Keselamatan. Peranan amalan sumber manusia yang efektif ini akan memberi kepuasan kerja. Menurut Huang (2000), peranan amalan sumber manusia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pekerja untuk kekal di

organisasi, kepuasan kerja dan akan memberi komitmen kepada organisasi. Sehubungan itu akan dapat meningkatkan tahap kemahiran dan produktiviti serta kecekapan dalam melaksanakan pekerjaan mereka.

Objektif 6: Mengenal pasti keseimbangan tuntutan kerja-tanggungjawab peribadi terhadap kepuasan kerja.

Hasil ujian kolerasi yang dilakukan mempunyai hubungan signifikan antara keseimbangan tuntutan kerja-tanggungjawab peribadi terhadap kerja. Ujian kolerasi yang ditunjukkan juga adalah sederhana. Dapatan ini menunjukkan kakitangan Jabatan Keselamatan menganggap isu keseimbangan tuntutan kerja-tanggungjawab peribadi sebagai faktor utama kepada kepuasan kerja.

Mengikut penemuan kajian lepas, mendapati hubungan yang positif berkaitan keseimbangan tuntutan kerja-tanggungjawab peribadi terhadap kerja. Ini bertentangan dengan dapatan kajian ini. Menurut Dundas (2008), keseimbangan tuntutan kerja-tanggungjawab peribadi merupakan isu yang signifikan dalam sesebuah jabatan pada masa kini. Penjelasan ini adalah berdasarkan seseorang pekerja perlu kepuasan seperti keseronokan untuk bekerja dan akan meningkatkan komitmen dalam pekerjaan mereka.

5.3 CADANGAN

Berdasarkan daripada objektif dan hasil analisis kajian yang dilakukan, dapat dirumuskan bahawa peranan amalan sumber manusia tidak mempunyai hubungan signifikan terhadap kepuasan kerja di Jabatan Keselamatan UUM. Sehubungan itu dicadangkan agar pihak pengurusan mengambil maklum supaya meningkatkan Amalan pengurusan sumber manusia terhadap kepuasan kerja kakitangan di jabatan ini.

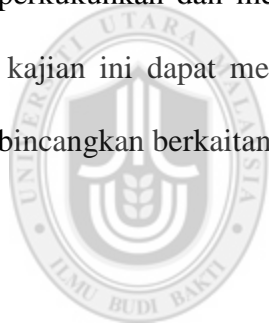
Selain itu dicadangkan agar melaksanakan kajian susulan bagi memastikan secara spesifik keadaan dan suasana kerja dan tindakan susulan menggunakan kaedah kualitatif agar lebih mendalami situasi pekerjaan di Jabatan Keselamatan.

Kajian pada masa akan datang dicadangkan mengambil kira instrumen dan dimensi lain berkemungkinan mempengaruhi kepuasan kerja. Selain daripada itu, kajian juga boleh dilakukan dengan menggunakan lain-lain pemboleh ubah seperti kepimpinan organisasi, tingkah laku dan sikap, tekanan kerja, disiplin dan sebagainya lagi.

Di samping itu, faktor persekitaran juga mempengaruhi dalam kepuasan kerja dalam sesebuah organisasi. Peranan persekitaran pekerjaan juga amat penting dalam penentuan kepuasan kerja. Justeru itu, usaha-usaha meningkatkan persekitaran kerja yang lebih kondusif perlu dititik beratkan.

5.4 KESIMPULAN

Secara keseluruhannya, kajian tahap kepuasan kerja dapat membantu organisasi menggunakannya sebagai rujukan dalam meningkatkan tahap kepuasan kerja terutamanya di Jabatan keselamatan. Setelah analisis dilakukan, hanya peranan amalan sumber manusia yang mempunyai hubungan terhadap kepuasan kerja. Pemboleh ubah lain tidak mempunyai hubungan signifikan terhadap kepuasan kerja di kalangan kakitangan Jabatan Keselamatan UUM. Berdasarkan penemuan kajian yang dijalankan ini boleh dicadangkan beberapa kajian dilakukan pada masa hadapan bagi tujuan memperkukuhkan dan memperbaiki kelemahan dalam kajian ini. Oleh yang demikian hasil kajian ini dapat membantu pelbagai pihak terutamanya jabatan pendaftar UUM membincangkan berkaitan kepuasan kerja di tempat kerja.



UUM
Universiti Utara Malaysia

RUJUKAN

- Abdul Kudus, Abu Bakar. (2000). *Kepemimpinan Transformasi: Hubungan dengan Kepuasan Kerja dan Motivasi Guru*. Tesis Masters. Universiti Utara Malaysia.
- Ahmad Shukran (2007). *Kepuasan Kerja Guru Agama Di Sekolah Menengah Daerah Pekan dan Rompin, Pahang Darul Makmur*. Universiti Malaysia Sarawak: Projek Sarjana Muda.
- Ahmad Sarji Abdul Hamid. (1994). *Vision Of Malaysia Public Administration: Selected Speeches Of Tan Sri Dato' Seri Ahmad Sarji Abdul Hamid, Chief Secretary To Government Of Malaysia*. Kuala Lumpur: INTAN.
- Armstrong, M. & Taylor, S. (2014). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page Publishers: London.
- Babbie, E. R. (1995), *The Practice of Social Research*, USA: Wadworth Publication Corporation.
- Bullock, R. J. (1984). Gainshing: A Few Questions and Fewer Answers. *Human Resource Management*, 23, 23 - 40.
- Clarke, M. C., Koch, L. C. & Hill, E. J. (2004) 'The work and family interface: Differentiating balance and fit'. *Family and Consumer Sciences Research Journal*, 33 (2): 121-140.
- Davis, K. & Newstorm, J.W (1985). *Organizational Behavior: Reading and Exercise (7th Edition)*. New York: McGraw-Hill Book Company, PP. 112.

- Dundas, K. (2008) Work-Life Balance: there is no 'one-size-fits-all' solution. In O'Rourke, K. (Ed.) (2008), *Managing Matters*, New South Wales, Graduate College of Management, Southern Cross University.
- Ewen, R. (1964). Some determinants of job satisfaction: A study of the generality of Herzberg's theory. *Journal of Applied Psychology*, 48(3), 161-163.
- Greenhaus, J. H. Et. al. (2003). The Relation Between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3):510 - 531
- Grzywacz, J.G. & Marks, N.F. (2000) 'Reconceptualising the work-family interface: an ecological perspective on the correlates of positive and negative spillover between work and family'. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1):111-126.
- Gan Siok Hoy. (2011). HRM Practices, Job Satisfaction and Intention to Stay: A Study of Private College in Penang.
- Gowri, R. (2011). The Effect of Human Resource Practices on Employee Retention at Intel. Doctoral dissertation, Universiti Utara Malaysia, Malaysia.
- Hall, D. T. Et. al. (1970). Personnel factor in organizational identification. *Administrative Science Quarterly*, 15, 176-190
- Handoko, T.H. (2004). *Management Personalia sumber manusia*, Alfabeta. Jakarta.
- Heneman, H. G., & Schwab, (1985). Pay satisfaction: Its multidimensional nature and measurement. *International Journal of Psychological*. 20. 129- 141.
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, Jan/Feb68, Vol. 46 Issue 1, 53-63.
- Herzberg, F. (1974). Motivation-Hygiene Profiles: Pinpointing what ails the organization. *Organizational Dynamics*, Autumn, Vol. 3 Issue 2, 18-29.

Huang, T. (2000). Human resource management practices at subsidiaries of multinational corporations and local firms in Taiwan. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(1), 1-39.

Jalayer Khalilzadeh, Giacomo Del Chiappa, Jafar Jafari & Hamid Zargham Borujeni. (2013). Methodological approaches to job satisfaction measurement in hospitality firms. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(6), 865-882.

Iqbal, M. Z, Arif. M. I & Abbas, F. (2011). HRM practices in Public and Private Universities of Pakistan: A Comparative Study. *International Education Studies*. Vol. 4, No.4.

Kamsiah Kamin (2003). *Hubungan Komunikasi Pegawai-Subordinat dengan Kepuasan Kerja dan Komitmen Pekerja Terhadap Organisasi*. Tesis MSc UUM/INTAN

Krejcie, Robert V., Morgan, Daryle W., (1970) "Determining sample Size for Research Activities", Educational and Psychological Measurement.

Lee, R. dan E.R. Wilbur (1985). "Age, Education, Job Tenure, Salary, Job Characteristics and Job Satisfaction A Multivariate Analysis". *Human Relations*. 38(8): 781-791.

Locke, E. A. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. Dalam M. D. Dunnette (Ed.). Handbook of Industrial and Organizational Psychology, (1297 - 1349). Chicago: Rand McNally.

Locke, E.A. 1968. "Toward a Theory of Task Motivations and Incentives". *Organizational Behavior and Human Performance*. Vol. 3. pp. 157-189.

- Lunsford, T.R. & Lunsford, B.R. (1995). The research sample, part I: sampling. *Journal of Prosthetics and Orthotics*, 7(3), 17A
- Mohd. Majid Konting (1990). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Dewan Bahasa dan Pustaka: Kuala Lumpur
- Mohamad Nassruddin Ahmad. (2011). The Relationship Between Human Resources Management Practices, Employee Engagement and Intention to Stay Among Manufacturing Technicians.
- Norasmah Othman, Zuraidah Ahmad, & Mohd Izham Mohd Hamzah, (2010) *Pengaruh amalan pengurusan sumber manusia (PSM) terhadap hasil PSM di IPTS bukan bertaraf universiti*. *Jurnal Pengurusan, Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279
- Pallant (2013). *SPSS Survival Manual : A step by step guide to data analysis IBM SPSS. 5th edition*. Open University Press, McGraw Hill Education.
- Pare. G., Tremblay, M., & Lalonde, P. (2001). *The role of organizational commitment and citizenship behaviors in understanding relation between human resources practices and turn over intentions of IT Personnel*. Montreal. Canada: Scientific Series.
- Pool, S. W. (1997). The relationship of job satisfaction with substitutes of leadership, leadership behavior, and work motivation. *Journal of Psychology*, 131, 271-283.

- Rashid, S., Rab, N. L., Anam, I., Hafizah, H. N., Shireen, M., & Somia, Y. (2013). Factors Influencing Job Satisfaction of Employees in Telecom Sector of Pakistan. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 16(11), 1476-1482.
- Robbins, S.P (1996). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies and Application (7th ed.)*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Rohana Yusof (2003). *Penyelidikan Sains Sosial, Kuala Lumpur*. PTA Publication & Distributors Sdn. Bhd.
- Sazali Mohamad. (2000). Strees motivasi dan kepuasan kerja pegawai Kastam dan Eksais Diraja Selangor. Tesis MsC UUM/INTAN.
- Robbins, S. P (2003). *Business Research Method (9th Ed.)*. New Jersey: Prentice
- Saari, L. M. & Judge, T. A (2004). Employee Atitude And Job Satisfaction. *Human Resource Management*, 43(4), 395-407.
- Saifuddin Khan Saif, Allah Nawaz, Farzand Ali Jan & Muhammad Imran Khan. (2012). Synthesizing the theories of job satisfaction across the culture / attitudinal dimentions. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(9), 1382-1396.
- Sekaran. U. (2003). *Research Method for Business: A Skill Building Approach (4thed)*. United States: John Wiley & Sons.
- Shaliza Azreen Mustafa. (2007). Aplikasi Ergononlik Dalam Sistem Kerja Untuk Kesejahteraan Motivasi Pekerja Menggunakan Terminal Paparan Visual. Tesis Sarjana Sains. Universiti Sains Malaysia.

Skirbeck, V. (2003). Age and Individual Productivity: A literature Survey. Max Plank Institute for Demographic Research Germany.

Smith, P. C., Kendall, L. M., and Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work*. Chicago: Rand McNally

Steers, R. M. (1988). *Introduction to Organizational Behavior (31d ed.)*. USA: Scott Fresman.

University Of Essex (2011). Recruitment and Selection: Handbook And Guidance For Recruitment

V. Vroom (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons.

Watty-Benjamin, W. & Udechukwu, I. (2014). The relationship between HRM practices and turnover intentions: A study of government and employee organizational citizenship behavior in the Virgin Islands. *Public Personnel Management*, 43(1), 58-82.

Yadav, P. & Singh, J. (2014). Paradigm shift in human resource management in present scenario: Emerging trends. Referred *Journal of CMR College of Engineering & Technology*, 59.