

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.



KESAN KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN TERHADAP ORGANISASI DI JABATAN
PENDAFTARAN NEGARA MALAYSIA IBU PEJABAT PUTRAJAYA



IJAZAH SARJANA SAINS
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
Ogos 2017



**Pusat Pengajian Pengurusan
Perniagaan**

SCHOOL OF BUSINESS MANAGEMENT

Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PENYELIDIKAN
(Certification of Research Paper)

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

MUHAMMAD KHIDHIR RAZALI @ SAIDINA ALI (816168)

Calon untuk Ijazah Sarjana
(Candidate for the degree of)

MASTER OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

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

**KESAN KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN TERHADAP ORGANISASI DI JABATAN
PENDAFTARAN NEGARA MALAYSIA IBU PEJABAT PUTRAJAYA**

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

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

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

Nama Penyelia : **DR. ZULKIFLEE BIN DAUD**
(Name of Supervisor)

Tandatangan :
(Signature)

Tarikh : **22 OGOS 2017**
(Date)

KEBENARAN MERUJUK

Kertas projek penyelidikan ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan penganugerahan Ijazah Lanjutan (Sarjana) Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan Universiti Utara Malaysia mempamerkan sebagai bahan rujukan umum. Saya 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 salinan dan catatan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia 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

Kajian yang dijalankan bertujuan untuk melihat kesan komitmen terhadap kepuasan kerja di kalangan pekerja di Jabatan Pendaftaran Negara (JPN) Ibu Pejabat Putrajaya. Kajian ini meninjau dimensi-dimensi komitmen yang mempunyai hubungan dan pengaruh terhadap kepuasan kerja di kalangan kakitangan di (JPN). Sejumlah 167 responden yang terlibat di dalam kajian ini dengan menggunakan borang soal selidik *Minnesota Satisfaction Questionnaire* untuk mengukur kepuasan kerja manakala komitmen diukur dengan soalan-soalan yang dibangunkan oleh Allen dan Meyer. Data dianalisis dengan menggunakan *Perisian Statistical Package for Social Science (SPSS) version 20*. Kajian ini adalah bersifat kuantitatif dan ujian deskriptif yang menentukan frekuensi dan peratus responden. Hasil kajian yang dijalankan terdapat hubungan yang signifikan antara komitmen terhadap kepuasan kerja. Analisis juga menunjukkan hanya komitmen normatif sahaja yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja.

Kata Kunci : Komitmen Organisasi, Komitmen Afektif, Berterusan, Kepuasan Kerja
Intrinsik Dan Ekstrinsik

ABSTRACT

The study aims to see the impact of commitment towards job satisfaction among the workers in the National Registration Department (NRD), Putrajaya Headquarters. This study examines the dimensions of commitment with relation and influence to job satisfaction among staff in (NRD). A total of 167 respondents were involved in this study using the Minnesota Satisfaction Questionnaire questionnaire to measure job satisfaction while commitment was measured by the questions developed by Allen and Meyer. The data were analyzed using the Statistical Packages for Social Science (SPSS) version 20. This study was quantitative and descriptive test that determined the frequency and percentage of respondents. The results of the study showed that there was a significant relationship between commitment to job satisfaction. Analysis also shows only normative commitments that have influence on job satisfaction.

Keywords: Organizational Commitment, Affective Commitment, Continued, Normative, Intrinsic And Extrinsic Job Satisfaction

PENGHARGAAN

Bersyukur kepada Allah SWT kerana dengan izinNya, kajian ini telah berjaya disiapkan. Setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih ditujukan kepada YBhg. Dr Zulkefli bin Daud, selaku penyelia yang telah banyak membantu dan memberikan tunjuk ajar, perhatian, semangat dan nasihat di dalam menjalankan kajian ilmiah ini. Tidak lupa juga kepada pensyarah di Kampus Sintok, Kedah dan Kuala Lumpur. Begitu juga kepada semua kakitangan *Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business* dan Pusat Pengajian Kampus Kuala Lumpur. Jutaan kalungan kasih kepada keluarga tercinta kepada Ibu, Walimah Hamid dan mertua serta adik beradik yang memberikan semangat dan sokongan sepanjang tempoh pengajian. Teristimewa buat isteri tersayang, Nurliza Ab Rahman dan anak, Ahmad Aryan Zakwan yang telah banyak berkorban masa, tenaga serta pandangan dan tunjuk ajar yang telah diberikan. Sahabat-sahabat seperjuangan dan kakitangan Jabatan Pendaftaran Negara, Putrajaya terima kasih atas bantuan yang telah dihulurkan.

KANDUNGAN	
TAJUK	MUKA SURAT
KEBENARAN MERUJUK	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PENGHARGAAN	v
KANDUNGAN	vi
SENARAI JADUAL	xi
SENARAI RAJAH	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian dan Organisasi	5
1.3 Pernyataan Masalah	8
1.4 Persoalan Kajian	12
1.5 Objektif Kajian	13
1.6 Skop Kajian	13
1.7 Kepentingan Kajian	14
1.8 Definisi Terma-Terma, Konsep dan Istilah	15
1.8.1 Kepuasan Kerja	15
1.8.2 Komitmen Terhadap Organisasi	15
1.9 Kesimpulan	16
BAB 2 Kajian Literatur	

2.1.	PENGENALAN	18
2.2	KOMITMEN	18
2.2.1	Definisi Komitmen	19
2.2.2	Dimensi Komitmen Kerja	21
2.2.3	Komitmen Afektif	22
2.2.4	Komitmen Normatif	22
2.2.5	Komitmen Berterusan	23
2.2.6	Kajian Lepas Berkaitan Dengan Komitmen Organisasi	25
2.3	KEPUASAN KERJA	29
2.3.1	Dimensi Kepuasan Kerja	35
2.3.2	Kepuasan Kerja Intrinsik	35
2.3.3	Faktor-Faktor Yang Menyumbang Kepada Kepuasan Kerja (Intrinsik)	35
2.3.4	Kepuasan Kerja Ekstrinsik	35
2.3.5	Faktor-Faktor Yang Menyumbang Kepada Kepuasan Kerja (Ekstrinsik)	36
2.4	KAJIAN-KAJIAN LEPAS BERKENAAN KESAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA	38
2.5	KERANGKA KONSEPTUAL	39
2.6	KESIMPULAN	40

BAB 3	METODOLOGI KAJIAN	
3.1.	PENGENALAN	41
3.2	KERANGKA KAJIAN	41
3.3	KAJIAN HIPOTESIS	42
3.4	KAEDAH DAN REKA BENTUK PENYELIDIKAN	43
3.5	PENGUKURAN PEMBOLEHUBAH	44
	3.5.1 DEFINISI OPERASI	45
3.6	POPULASI DAN SAMPEL KAJIAN	49
	3.6.1 Populasi	49
	3.6.2 Populasi Dan Pemilihan Sampel Kajian	49
3.7	KAEDAH PENGUMPULAN DATA	50
3.8	TEKNIK PERSAMPELAN	50
3.9	ANALISIS DATA	52
	3.9.1 Statistik Deskriptif	53
	3.9.2 Ujian Kebolehpercayaan	53
	3.9.3 Penyisihan Data	53
	3.9.3.1 Ujian <i>Linearity</i>	53
	3.9.3.2 Ujian <i>Normality</i>	53
	3.9.3.3 <i>Outliers</i>	54
	3.9.4 Analisis Faktor	52
	3.9.4.1 Ujian <i>Kaisey-Meyer-Olkin (KMO) Dan Bartlett</i>	54
	3.9.4.2 Ujian <i>MSA (Measurement of Sampling Adequacy)</i>	
	Dan <i>Partial Correlation</i>	54

3.9.4.3	<i>Varimax Rotation</i>	55
3.9.4.4	<i>Eigenvalue dan Cummulative Eigenvalue Percentage</i>	56
3.9.4.5	<i>Loading Factor dan Cross Loading</i>	56
3.9.5	Kolerasi	56
3.9.6	Analisis Regresi Berganda	57
3.9.6.1	<i>Residual Violation (Ujian Case Wise Diagnostic dan Durbin Watson)</i>	57
3.9.6.2	<i>Multicollinearity (Tolerance dan VIF)</i>	58
3.9.6.3	Ujian Nilai F	58
3.9.6.4	Ujian R ²	58
3.9.6.5	Ujian Signifikan dan Nilai B	59
3.10	KESIMPULAN	60
BAB 4:	DAPATAN KAJIAN	
4.1	PENDAHULUAN	61
4.2	PROFIL RESPODEN	61
4.3	UJIAN KESAHAN KOMITMEN ORGANISASI	66
4.4	UJIAN KESAHAN KEPUASAN KERJA	67
4.5	PEMERIKSAAN ATAU SARINGAN DATA	67
4.6	UJIAN <i>NORMALITY</i>	68
4.7	UJIAN <i>OUTLIERS</i>	69
4.8	ANALISIS FAKTOR UNTUK KOMITMEN ORGANISASI	71
4.9	EIGENVALUES KEPUASAN KERJA	73
4.10	ANALISIS FAKTOR UNTUK KEPUASAN KERJA	77

4.11	KEPUTUSAN ANALISIS KORELASI	83
4.12	ANALISIS REGRESI	84
4.12.1	Pengaruh Komitmen Afektif, Berterusan dan Normatif Terhadap Kepuasan Kerja Ekstrinsik	86
4.12.1	Pengaruh Komitmen Afektif, Berterusan dan Normatif Terhadap Kepuasan Kerja Intrinsik	86
4.13	KESIMPULAN	88
BAB 5 :	PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN	
5.1	PENDAHULUAN	90
5.2	KOMITMEN KAKITANGAN JPN	90
5.3	KEPUASAN KERJA DI KALANGAN KAKITANGAN JPN	94
5.4	KESAN KOMITMEN NORMATIF TERHADAP KEPUASAN KERJA EKSTRINSIK DAN INTRINSIK	95
5.5	KOMITMEN NORMATIF DI JPN MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA EKSTRINSIK DAN INTRINSIK	95
5.6	KOMITMEN NORMATIF LEBIH MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA EKSTRINSIK BERBANDING KEPUASAN KERJA INTRINSIK	96
5.7	KAJIAN-KAJIAN LEPAS YANG MENYOKONG DAPATAN ANALISIS REGRESI DALAM KAJIAN INI	97
5.8	CADANGAN	99
5.9	PENUTUP DAN KESIMPULAN	101

SENARAI JADUAL

	Muka Surat
Jadual 4.1 Profil Responden	62
Jadual 4.2 Ujian Kesahan Komitmen	66
Jadual 4.21. Ujian Kesahan Komitmen	66
Jadual 4.3 Ujian Kesahan Kepuasan Kerja	67
Jadual 4.4 Ujian <i>Normality</i>	68
Jadual 4.5 Ujian <i>KMO</i> dan <i>Bartlett's</i> Komitmen	72
Jadual 4.6 <i>Eigenvalues</i> Kepuasan Kerja	73
Jadual 4.7 Komitmen <i>Rotated Component Matrix</i>	74
Jadual 4.8 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Komitmen Berterusan	75
Jadual 4.9 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Komitmen Afektif	76
Jadual 4.10 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Komitmen Normatif	76
Jadual 4.11 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Komitmen Afektif	77
Jadual 4.12 Ujian <i>KMO</i> dan <i>Bartlett's</i> Kepuasan Kerja	77
Jadual 4.12.1 Ujian <i>KMO</i> dan <i>Bartlett's</i> Kepuasan Kerja	78
Jadual 4.13 <i>Measure of Sampling Adequacy</i> Kepuasan Kerja	79

Jadual 4.14	Komitmen Rotated Component Matrix	80
Jadual 4.15	<i>Realibility Statistics Extrinsic</i>	81
Jadual 4.16	<i>Realibility Statistics Intrinsic</i>	81
Jadual 4.17	<i>Realibility Statistics (Satisfaction)</i>	82
Jadual 4.18	Analisis Korelasi	83
Jadual 4.19	Pengujian Model	85
Jadual 4.20	Ringkasan Model	85
Jadual 4.21	<i>Coefficient Correlation</i>	86
Jadual 4.22	Pengujian Model	87
Jadual 4.23	Ringkasan Model	87
Jadual 4.24	<i>Coefficient Correlation</i>	88

SENARAI RAJAH

	Muka Surat
Rajah 4.1 <i>Scatter Plot Ujian Linearity</i>	68
Rajah 4.2 <i>Univariate Outlier</i>	70
Rajah 4.2 <i>Univariate Outlier</i>	70



UUM
Universiti Utara Malaysia

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 PENGENALAN

Dunia globalisasi tanpa sempadan memberi cabaran besar kepada setiap organisasi (O'Malley 2000). Keadaan ini juga sektor awam tidak berkecuali melalui cabaran dalam urusan pentadbiran negara kerana penjawat awam memainkan peranan yang sangat penting sebagai tulang belakang bagi melaksanakan dasar-dasar kerajaan. Oleh itu, penjawat perlu mengamalkan budaya kerja kelas pertama dalam organisasi. Ini memerlukan kekuatan dan kesungguhan dalam melaksanakan tanggungjawab dan tugas yang telah diamanahkan.

Justeru itu, untuk mencapai kejayaan yang dikehendaki oleh kerajaan beberapa rangka kajian telah dilakukan. Selaras dengan itu, Yang Amat Berhormat (YAB) Dato' Seri Hj. Mohd Najib bin Tun Abdul Razak telah melancarkan Program Tranformasi Kerajaan (PTG) pada tahun 2010. Melalui PTG pelan hala tuju ini memperincikan objektif, keberhasilan dan set tindakan permulaan dalam bidang yang dikenal pasti sebagai Bidang Keberhasilan Utama Negara (NKRA). Rentetan itu, maka PTG yang diketuai oleh barisan kabinet serta didukung oleh Ketua Setiausaha Negara dan pegawai perkhidmatan awam diperlukan sebagai agen tranformasi untuk cetusan idea baru yang bukanlah bersifat statik tetapi ianya adalah berterusan.

Dalam usaha kerajaan melaksanakan dasar-dasar baru yang dirancang, maka penjawat awam perlu komited untuk mengikuti penetapan prinsip-prinsip penyampaian iaitu kesungguhan untuk tidak melakukan kerja seperti di masa lampau malah melakukannya secara berlainan demi memastikan keberhasilan besar yang cepat.

Perkara ini adalah selaras dengan kehendak YAB Perdana Menteri Malaysia melalui ucapan beliau sempena Hari Pekerja Penjawat Awam Tahun 2014 yang bertemakan Penjawat Awam Tiang Seri Negara yang mana menyatakan “sebagai tiang seri negara, penjawat awam mesti melengkapkan diri dengan ilmu, kemahiran dan kebolehan tertentu bertunjangan kepada prinsip atau kriteria tiang seri negara iaitu, berilmu, kebolehpercayaan, budaya amalan kerja terbaik, semangat patriotik dan budaya keberhasilan yang berteraskan *outcome based* merujuk kepada Lapan Prinsip Pemangkin Kecemerlangan”. Pada masa yang sama YAB Perdana Menteri juga menyatakan, dalam usaha memajukan negara penjawat awam perlu peka mengenai cabaran-cabaran yang harus ditempuhi supaya negara sentiasa berada dalam keadaan kompetitif

Kerjasama erat antara pekerja, majikan dan kerajaan perlu diperkukuhkan untuk meningkatkan produktiviti dan menjayakan agenda kerajaan. Gabungan ketiga-tiga ini akan mengukuhkan lagi persefahaman dan kesepakatan jitu ke arah mewujudkan suasana perhubungan harmoni dan kondusif. Bagi menghasilkan kejayaan, keharmonian, kesepakatan dan kesungguhan, maka setiap organisasi perlu mempunyai kakitangan atau pekerja yang setia.

Kementerian dan Jabatan sememangnya berhasrat untuk mempunyai kakitangan yang komited dalam organisasi. Kajian menunjukkan bahawa pekerja yang komited lebih cenderung untuk menjadi pekerja berprestasi tinggi yang mendapat manfaat organisasi mereka dari segi produktiviti dan keuntungan. Antara faktor yang menyumbang kepada kualiti kerja kakitangan adalah dari segi kepuasan kerja. Kepuasan kerja amat diperlukan dan seandainya segala keperluan dipenuhi individu akan berasa selesa dengan tugas yang diberi sekaligus meningkatkan motivasi kakitangan untuk memberi yang terbaik dalam komitmen kerja mereka. Kepuasan kerja mempunyai kaitan dengan persekitaran kerja dan keperluan tugas individu. Kepuasan kerja dapat ditakrifkan dengan pelbagai pendekatan, termasuk bagaimana sebenarnya persekitaran organisasi dapat memenuhi keperluan individu turut mempengaruhi kepuasan terhadap organisasi.

Kepuasan kerja dapat dikaitkan dengan komitmen yang ditunjukkan oleh setiap kakitangan. Meyer dan Allen (1997) telah membuat definisi dan menamakan komitmen tersebut kepada tiga aspek iaitu komitmen afektif, berterusan dan normatif. Mowday, Porter dan Steers (1982), faktor afektif merujuk kepada kepercayaan dan penerimaan yang tinggi terhadap objektif dan nilai organisasi, kesanggupan untuk berusaha bagi pihak organisasi dan keinginan yang tinggi untuk mengekalkan keahlian. Faktor kesinambungan pula merujuk kepada alasan mengapa pekerja tidak meninggalkan organisasi masing-masing adalah disebabkan mereka takut kehilangan faedah, terpaksa menerima pengurangan gaji di tempat baru dan merasa tidak mampu untuk mendapat pekerjaan lain.

Untuk menjalankan tugas dan kerja yang pelbagai dengan berkesan dan efisien, jabatan memerlukan kakitangan yang komited, berdedikasi, bertanggungjawab serta amanah. Kajian lepas melaporkan bahawa komitmen mempunyai hubungan atau pertalian dengan kepuasan kerja (Chua, 2008, Kimball & Nink, 2006, Whitecare, 2006). Kakitangan awam perlu mempunyai kepuasan kerja untuk membolehkan mereka lebih komited supaya mereka mampu meneruskan agenda kerajaan dan memberi perkhidmatan kepada pelanggan.

Kajian ini juga adalah berdasarkan kepada Teori Dua Faktor oleh Frederick Herzberg. Herzberg menyatakan beberapa faktor yang menyumbang kepada kepuasan kerja dan motivasi di tempat kerja. Manakala Teori Komitmen oleh Meyer dan Allen (1984) menyatakan pekerja yang memiliki komitmen terhadap organisasinya akan mampu bertahan sebagai sebahagian dari organisasi jika dibandingkan dengan pekerja yang tidak memiliki komitmen terhadap organisasi.

Menurut teori Herzberg terdapat dua faktor yang menyebabkan kepuasan dan ketidakpuasan, pertama faktor motivasi yang merupakan faktor pekerjaan berkaitan dengan kepuasan kerja, yang mana apabila dipenuhi akan mewujudkan kepuasan tetapi jika sebaliknya akan menzahirkan rasa ketidakpuasan. Faktor *hygiene* adalah faktor kedua, yang bersifat dalaman dan luaran individu, iaitu faktor motivasi yang memerlukan keperluan intrinsik dan ekstrinsik untuk memberi dorongan kepada pekerja. Kegagalan

memenuhi kedua-dua faktor ini menyumbang kepada pekerja yang tidak akan bekerja dengan berkesan kerana tiada galakan dan dorongan.

Kepuasan kerja kakitangan awam merupakan perkara yang sangat penting dalam sesebuah Kementerian dan Jabatan. Kepuasan kerja merupakan cara seseorang merasakan sesuatu atau bersikap positif terhadap tugas yang diberikan mengikut deskripsi kerja. Di Malaysia kajian tentang kepuasan kerja ke atas penjawat awam di Putrajaya dan Selangor oleh Siti Salwani Salim, Shafiq Roszaide, Azman Ismail dan Ishak Yusof (2015) menunjukkan bahawa komunikasi, ganjaran dan penglibatan pekerja memainkan peranan yang penting untuk meningkatkan kepuasan bekerja dan komitmen kepada organisasi.

Selain itu menurut Ahmad Shukran (2007) melihat kepada pendapatan yang diterima sebagai pulangan hasil kerja setelah pengorbanan dan tenaga yang diberikan. Ini kerana pendapatan bertindak balas secara langsung dengan kepuasan bekerja.

1.2 LATAR BELAKANG KAJIAN DAN ORGANISASI

Kementerian Dalam Negeri (KDN) mempunyai tujuh Jabatan di bawah pentadbiran dan pengendaliannya. Salah satu jabatan di bawah KDN adalah Jabatan Pendaftaran Negara (JPN). Fungsi JPN adalah mengumpul, menyatupadu dan mendaftar maklumat penting perseorangan, mengeluarkan sijil pendaftaran, menjaga rekod pendaftaran kekal, dan menguatkuasakan akta, Ordinan dan Peraturan Pendaftaran.

JPN di tubuhkan pada tahun 1948 (selepas Peraturan-Peraturan Dharurat Kawasan-kawasan Pendaftaran). Tujuan utama adalah untuk menentang ancaman keselamatan dan penguatkuasaan sebagai satu langkah keselamatan. Mengikut peraturan, penduduk yang tinggal di Malaysia perlu mendaftar pengenalan diri untuk memperolehi kad pengenalan apabila mencapai umur 12 tahun. Tidak ketinggalan, dokumen dan maklumat penting perlu didaftarkan mengikut peraturan iaitu sijil kelahiran, kematian, anak angkat, perkahwinan, penceraian dan status taraf warganegara.

Semenjak JPN ditubuhkan, lokasi ibu pejabat pertama adalah terletak di Bangunan Sulaiman, Jalan Damansara, Kuala Lumpur. Kesan daripada jumlah dan rekod yang makin bertambah dari masa ke semasa pada 1958, JPN telah berpindah ke Bangunan Persekutuan Petaling Jaya. Pada Disember 2004, sebagai langkah kerajaan untuk memusatkan atau mengumpulkan semua Kementerian dan Jabatan Persekutuan di satu tempat, maka Ibu Pejabat JPN tidak ketinggalan telah beroperasi di Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan, Putrajaya.

Sejarah Jabatan Pendaftaran Negara Malaysia

- 1807 – Piagam Keadilan 1807 (Piagam Pertama) telah menubuhkan undang-undang Inggeris yang dikenali sebagai Lex Loci (law of the land) di Pulau Pinang.
- 26.11.1826 – Piagam Keadilan 1826 (Piagam Kedua) pula telah menubuhkan undang-undang Inggeris yang dikenali sebagai Lex Loci (law of the land) di Singapura dan Melaka walaupun undang-undang tersebut bukanlah *per se* menggantikan undang-

undang adat. Hasilnya, kes undang-undang dan adat-adat tempatan ini dipinda kepada undang-undang Inggeris.

- 1867 – Negeri-negeri Selat (Straits Settlements) telah dipisahkan dari Kerajaan di India (oleh operasi kerajaan di bawah Akta Negeri-negeri Selat 1866) iaitu di bawah kuasa perundangan.
- 4.2.1867 – Selaras dengan Surat Kurnia, kuasa perundangan di dalam tanah jajahan telah diluluskan oleh Majlis Perundangan Negeri-negeri Selat (Legislative Council The Straits Settlements).
- 1874 – 1899 – Negeri-negeri Melayu Bersekutu (Perak, Selangor, Negeri Sembilan dan Pahang) menjadi negeri naungan Great Britain daripada ancaman musuh. 13.7.1889 – Digabungkan menjadi Persekutuan Tanah Melayu.
- 1895 – Sebelum tahun 1895, Persekutuan Tanah Melayu beroperasi secara berasingan, sehinggalah satu undang-undang digubal supaya pengasingan dibuat untuk undang-undang berkaitan dengan pendaftaran kelahiran, kematian, pengebumian, perkahwinan dan perceraian. Pada tahun 1895, ianya beroperasi di bawah Majlis Persekutuan.
- Rekod-rekod kelahiran dan kematian yang telah direkodkan oleh Jabatan Pendaftaran Negara Malaysia masih lagi dipelihara sejak hampir 150 tahun yang lalu. Dalam tahun 1948, kad pengenalan pertama telah dikeluarkan semasa waktu darurat (Kawasan-kawasan Pendaftaran). Peraturan-peraturan 1948 telah diperluaskan melalui Ordinan Darurat 1948.

Kad pengenalan untuk Persekutuan Tanah Melayu telah dikeluarkan pada 2hb Ogos 1960. Urusan kelahiran, kematian, pengangkatan, kewarganegaraan dan perkahwinan pada awalnya diletakkan di bawah kerajaan negeri sehingga undang-undang persekutuan dibentuk untuk memberikan perkhidmatan kepada orang awam mengenai perkara-perkara berkaitan pendaftaran. Jabatan Pendaftaran Negara Tanah Melayu telah dibentuk untuk mentadbir akta untuk Parlimen sehingga ke hari ini.

1.3 PERNYATAAN MASALAH

Malaysia merupakan sebuah negara yang berpengalaman dalam bidang latihan kepada penjawat awam. Antara institut yang dibangunkan oleh kerajaan ialah Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN), Institut Latihan Islam Malaysia (ILIM), Institut Kemajuan Islam Malaysia (IKIM), Institut Latihan Kehakiman dan Perundangan (ILKAP). Institus-institut ini telah dibangunkan untuk melahirkan perkhidmatan awam yang cekap dan berkualiti serta penjawat awam yang berpotensi akan berkhidmat dalam organisasi khususnya dan negara amnya.

Berdasarkan bidang tugas yang amat berat, memang amat jelas tanggungjawab dan peranan yang dimainkan oleh kakitangan JPN begitu mencabar. Ini jelas dibuktikan apabila setiap kakitangan awam diwajibkan menandatangani Perakuan Akta Rahsia Rasmi 1972 setiap tahun khususnya bagi penjawat awam yang bertugas di JPN. Apatah

lagi dengan perkembangan dan kemodenan Malaysia pada masa kini yang kian menjadi tumpuan negara ketiga bagi mencari rezeki.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang amat berat ini, kakitangan JPN juga berhadapan dengan masalah kenaikan pangkat khususnya dalam Skim Perkhidmatan Bersepadu (Gred Pertahanan dan Keselamatan). Secara tidak langsung ini boleh menyumbang kepada faktor penurunan prestasi terhadap organisasi.

Tetapi apa yang berlaku pada hakikatnya adalah apabila kakitangan yang tidak mendapat kepuasan yang diinginkan, kakitangan juga dapat memberikan prestasi sebenar dengan penuh komitmen. Keadaan ini berlaku apabila kakitangan tidak mempunyai kepuasan kerja yang sekaligus menunjukkan tiada komitmen kepada organisasi. Maka kehadiran harian tidak akan mencapai 100% pada waktu bekerja, hilang daripada tugas-tugas harian dan tidak hadir bertugas tanpa sebarang makluman kepada pegawai. Ini akan menjejaskan organisasi dan menyebabkan pembaziran (dengan membayar kakitangan yang tidak produktif), dan seterusnya menyebabkan penurunan produktiviti.

Pada 16 Disember 2013 Unit Integriti telah diwujudkan di JPN (Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 6 Tahun 2013). Langkah ini adalah satu keputusan yang tepat untuk menguruskan isu-isu berkaitan integriti di kalangan kakitangan JPN termasuk di semua Kementerian dan Jabatan. Unit Integriti ditubuhkan demi menjaga imej perkhidmatan awam bagi mengurangkan kadar salah laku penjawat awam.

Unit ini bertujuan untuk memastikan penjawat awam mengamalkan budaya kerja unggul dengan ciri-ciri moral dan etika yang kukuh hatta meningkatkan semangat patriotisme dan jati diri yang tinggi. Inisiatif ini akan dapat membendung salah laku jenayah serta pelanggaran tertib atau tatasusila dan etika organisasi di kalangan penjawat awam.

Penubuhan Unit Integriti ini merupakan usaha kawalan dalaman oleh agensi untuk menguruskan integriti dalam organisasi. Unit ini bertanggungjawab untuk melaksanakan enam fungsi teras, iaitu tadbir urus, pengukuhan integriti, pengesanan dan pengesahan, pengurusan aduan, pematuhan, dan tatatertib.

Bilangan aduan yang diterima oleh JPN bermula Januari hingga Disember 2014 adalah sebanyak tiga puluh lapan kes. Pecahan adalah seperti di dalam jadual.

MAKLUMAT PENGURUSAN ADUAN				
Surat rasmi	Surat Layang	Emel	SISPAA	Telefon
30	3	3	1	1
MAKLUMAT PENGESANAN DAN PENGESAHAN				
Rasuah/ Salah Guna Kuasa/ Penyelewengan	Kesalahan Pentadbiran (Tatatertib/ Sala h Laku/Lain- Lain)	Kesalahan Di Bawah Akta Pendaftaran dan Perlembagaan Persekutuan	Kesalahan Jenayah	
3	7	9	1	

Manakala pengesanan dan pengesahan sepanjang tahun 2014 sebanyak dua puluh bilangan aduan telah dibawa untuk tindakan. Berikut adalah pecahan pengesanan dan pengesahan. Sehubungan dengan itu, sebanyak tiga puluh tiga kes dikendalikan oleh sub-unit tata tertib adalah seperti berikut:-

Laporan Tahunan JPN Bagi Tahun 2013

TINDAKAN TATATERTIB 2013				
Tidak Hadir Bertugas	Pelanggaran Tatakelakuan/ Penyelewengan	Dadah	Mahkamah	Pekerjaan Luar
9	4	1	0	0

Laporan Tahunan JPN Bagi Tahun 2014

TINDAKAN TATATERTIB 2014				
Tidak Hadir Bertugas	Pelanggaran Tatakelakuan/ Penyelewengan	Dadah	Mahkamah	Pekerjaan Luar
30	3	3	1	1

Laporan Tahunan JPN Bagi Tahun 2015

TINDAKAN TATATERTIB 2015				
Tidak Hadir Bertugas	Pelanggaran Tatakelakuan/ Penyelewengan	Dadah	Mahkamah	Pekerjaan Luar
0	6	0	1	0

Kakitangan yang melakukan salahlaku biasanya tidak berpuashati dengan pekerjaannya dan seterusnya tidak komited untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pihak awam.

Bagi mengenalpasti masalah, bahagian sumber manusia perlu menyiasat komitmen terhadap kepuasan kerja di organisasi.

1.4 PERSOALAN KAJIAN

Berdasarkan kepada objektif kajian adalah diharapkan kajian ini dapat menjawab persoalan berikut:-

- (i) Adakah terdapat kesan yang signifikan antara komitmen kerja dan kepuasan kerja?

1.5 OBJEKTIF KAJIAN

Kajian ini berhasrat untuk mencapai objektif-objektif yang dilaksanakan seperti berikut:

- (i) Untuk menentukan kesan komitmen terhadap kepuasan kerja.

1.6 SKOP KAJIAN

Kajian ini adalah disasarkan kepada JPN Putrajaya. JPN adalah salah satu jabatan yang paling penting di bawah KDN dan juga agensi paling popular yang memberi perkhidmatan kepada masyarakat di Malaysia khususnya dan amnya di luar negara dalam urusan utama JPN. Tumpuan akan diberi kepada kakitangan JPN yang berkhidmat di empat belas bahagian yang ada. Kajian di JPN merupakan satu pilihan kerana umum mengetahui tugas-tugas adalah tertakluk di bawah Akta Pendaftaran dan Peraturan Pendaftaran yang memerlukan penguatkuasaan terhadap Kad Pengenalan, Warganegara, Kelahiran, Kematian Anak Angkat, Perkahwinan dan Penceraian. Tugas-tugasnya di JPN ditetapkan di bawah Prosedur Operasi Piawaian (SOP). Kajian ini akan merangkumi dimensi komitmen dan dimensi kepuasan kerja.

1.7 KEPENTINGAN KAJIAN

Kajian ini boleh menyumbang kepada pengurusan sumber manusia dalam membentuk strategi dan juga dalam menjalankan penyelidikan empirikal dan analisis. Kajian sebelumnya banyak memberi tumpuan kepada aspek-aspek hubungan antara komitmen dan kepuasan kerja. Dengan kajian ini boleh memberi impak kepada integriti dalam perkhidmatan awam supaya dapat mengurangkan kadar penyelewengan dan mengubah sikap kakitangan ke arah yang lebih baik. Kajian ini akan mencadangkan kepada bahagian sumber manusia terutamanya di JPN untuk memperbaiki kaedah-kaedah dalaman dan peraturan tatatertib serta arahan pentadbiran. Ia juga untuk menjamin imej perkhidmatan yang lebih baik di JPN. Kajian ini cuba memberikan fokus terhadap komitmen organisasi dan kepuasan kerja di kalangan kakitangan JPN Ibu Pejabat Putrajaya.

Kajian ini juga akan berguna untuk JPN atau agensi-agensi di Kementerian Dalam Negeri bagi mengenalpasti faktor-faktor yang boleh menyumbang kepada kepuasan kerja di kalangan sektor awam. Ia akan memudahkan JPN dan Kementerian dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan profesion agar dapat memberi manfaat kepada kakitangan serta organisasi. Penemuan daripada kajian ini pasti akan menyumbang kepada badan berkanun lain terutama mengenai kepuasan kerja di kalangan kakitangan kerajaan. Kajian ini juga satu usaha berterusan untuk memperkasakan pengurusan modal

insan secara holistik kepada kakitangan JPN. Selain itu kajian ini juga diharapkan dapat menjadi *platform* bagi pementapan strategi, hala tuju dan pengukuhan organisasi.

Kajian ini juga adalah untuk melahirkan pembangunan modal insan kepada kakitangan di JPN khususnya. Dasar Pembangunan Modal Insan adalah ditekankan semasa Tun Abdullah bin Ahmad Badawi berkhidmat sebagai Perdana Menteri Malaysia Keempat. Untuk merealisasikan pembangunan modal insan di harapkan kajian ini dapat membantu ke arah yang di ingini oleh pengkaji.

1.8 DEFINISI TERMA-TERMA, KONSEP DAN ISTILAH

1.8.1 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja boleh ditakrifkan sebagai keseronokan bekerja dan selesa dengan menzahirkan perasaan suka atau sebaliknya dengan tugas mengikut deskripsi kerja. Kepuasan kerja boleh menyumbang kepada peningkatan produktiviti dan mengurangkan kecacatan produk yang dihasilkan. Kepuasan kerja adalah perkara yang sangat penting dalam sesebuah organisasi seiring dengan kemajuan semasa. Kepuasan kerja juga mempunyai kaitan untuk diberi pengiktirafan, anugerah, peningkatan diri dan membina status diri sebagai sumbangan kepada usaha dan tanggungjawab yang telah diberikan oleh pekerja (Ahmad Jawahir, 2000). Menurut Dinham dan Scott (2000) kepuasan kerja adalah perasaan yang diperolehi daripada sesuatu tugas sebagai menepati kerja yang selaras dengan individu.

1.8.2 Komitmen Terhadap Organisasi

Hubungan imam dan makmum dalam solat menjadi asas kepada hubungan antara ketua dan pengikut pada peringkat keluarga, organisasi dan masyarakat serta seterusnya. Maksud ini boleh diterjemahkan hubungan kepada pekerja, komitmen dan organisasi. Komitmen adalah satu perkataan yang seringkali ditekankan untuk menjadi pekerja yang cemerlang. Pekerja pula perlu mengetahui strategi dan tindakan yang betul dan sesuai untuk memberikan sepenuhnya komitmen dalam tugas.

Komitmen didefinisikan sebagai suatu tali perhubungan antara pekerja dengan organisasi. Komitmen dilihat daripada pelbagai perspektif yang merujuk kepada kriteria, situasi dan gelagat tingkah laku pekerja. Kelaziman kehendak organisasi adalah pekerja yang berkemahiran, berpengetahuan, berkebolehan dan setia. Organisasi biasanya amat menghargai komitmen pekerjanya memandangkan pekerja yang mempunyai komitmen yang tinggi cenderung dikaitkan dengan hasil kerja yang baik (Culverson, 2002). Komitmen pekerja pada dasarnya boleh dicapai apabila mereka mematuhi disiplin, nilai dan etika kerja serta memiliki sikap dan penilaian positif dalam melaksanakan tugas yang diamanahkan.

1.9 KESIMPULAN

Bab ini menerangkan pernyataan masalah, soalan kajian, objektif kajian, skop dan kepentingan kajian ini. Ia juga menyediakan suatu takrifan ringkas mengenai komponen-

komponen organisasi dan kepuasan kerja. Tinjauan literatur dan kerangka konseptual akan dibincangkan dalam bab seterusnya.



UUM
Universiti Utara Malaysia

BAB DUA

ULASAN KARYA

2.1 PENGENALAN

Bab ini akan membincangkan mengenai komitmen terhadap kepuasan kerja. Malahan kajian ini juga akan melihat elemen-elemen yang terkandung antara kedua-duanya. Kajian-kajian lepas juga adalah satu panduan dan rujukan untuk memberi gambaran secara menyeluruh bagi memperincikan pembolehubah komitmen dan kepuasan kerja di kalangan kakitangan Jabatan Pendaftaran Negara (JPN) Ibu Pejabat di Putrajaya.

2.2 KOMITMEN

Sering kali apabila ucapan Perhimpunan Bulanan oleh Yang Amat Berhormat (YAB) Perdana Menteri Malaysia Dato' Seri Mohd Najib bin Tun Abdul Razak mengingatkan supaya kita semua mempunyai kerangka minda yang bersedia untuk menjalankan tanggungjawab dan tugas-tugas dengan penuh dedikasi dan bersungguh-sungguh supaya tahun 2017 ini dapat kita jadikan sebagai tahun yang berjaya. Itu adalah intipati ucapan

Perdana Menteri pada bulan Januari 2017 semasa Perhimpunan Bulanan Januari 2017 bersama pegawai dan kakitangan Jabatan Perdana Menteri pada 9 Januari 2017. Peringatan tersebut dilontarkan kepada mereka yang bertugas di Jabatan Perdana Menteri, dan tidak ketinggalan juga kepada seluruh penjawat awam di Malaysia.

Kesimpulan daripada ucapan itu adalah untuk menyatakan supaya penjawat awam perlu memberi komitmen terhadap tugas-tugas yang telah diamanahkan untuk melaksanakan dasar-dasar kerajaan.

2.2.1 Definisi Komitmen

Menurut Dewan Bahasa dan Pustaka (DBP), Kamus Dewan Edisi Keempat, komitmen ditakrifkan sebagai sikap (pendirian atau perbuatan) memberikan sepenuh tenaga dan perhatian dan sebagainya atau menunjukkan sokongan dan azam yang sepenuhnya kepada sesuatu iltizam, semuanya dihasilkan oleh barisan pekerja yang bersemangat tinggi, bermotivasi. Pelbagai definisi dan takrifan komitmen dihuraikan mengikut pengkaji-pengkaji yang lepas.

Komitmen didefinisikan sebagai suatu tali perhubungan di antara pekerja dengan organisasi (Asri dan Hamrila, 2007). Komitmen dilihat daripada pelbagai perspektif yang merujuk kepada pelbagai jenis kriteria, situasi dan gelagat tingkah laku pekerja. Terdapat simbiosis kehendak diantara organisasi dengan pekerja yang mewujudkan pertalian komitmen diantara kedua-duanya. Organisasi memerlukan kebolehan, kecekapan, ketekunan dan kesetiaan daripada ahlinya. Manakala pihak pekerja perlu memenuhi keperluan mereka sekurang-kurangnya keperluan asas sebelum dapat memberikan komitmen (Lunjew, 1994). Kriteria, situasi dan gelagat tingkah laku pekerja di JPN boleh

dilihat melalui kerja harian dengan melayani pelanggan yang hadir untuk mendapatkan perkhidmatan. Maka hal ini boleh dikesan dengan penilaian 'kotak senyum atau *box smile*' yang dinilai oleh pelanggan. Setiap pelanggan yang hadir ke JPN dikehendaki memberi penilaian kepada kakitangan yang bertugas. Kebolehan, kecekapan, ketekunan dan kesetiaan yang di amalkan oleh kakitangan JPN boleh menyumbang kepada produktiviti organisasi. Maka organisasi akan memberi pengiktirafan dan penghargaan kepada kakitangan di JPN. Malahan peluang-peluang ke luar negara bagi menghadiri kursus atau latihan diberikan kepada mereka untuk peningkatan pengetahuan dan kerjaya.

Organisasi biasanya amat menghargai komitmen pekerjaannya memandangkan pekerja yang mempunyai komitmen yang tinggi cenderung untuk dikaitkan dengan hasil kerja yang baik seperti peningkatan produktiviti, kepuasan kerja, kurangnya kadar ponteng dan kestabilan suasana kerja (Culverson, 2002). Malahan pekerja yang mempunyai komitmen tinggi terhadap organisasi lebih mudah untuk memberikan sumbangan tambahan seperti inovasi dan kreatif, kerana ianya akan menyumbang ke arah keupayaan organisasi yang lebih tinggi (Bennett & Durkin, 2000).

Lantaran itu komitmen pekerja ke atas organisasi adalah suatu cabang pengurusan sumber manusia (Buletin JPM, 2013) yang perlu ditadbir sebaik mungkin sebagaimana setiap organisasi harus memberikan perhatian kepada aset sumber manusia.

Komitmen pekerja kepada tugasnya boleh dicapai apabila mereka mematuhi disiplin, nilai dan etika kerja serta memiliki sikap dan penilaian positif dalam melaksanakan tugas yang diamanahkan (Buletin JPM, 2013). Nilai sikap positif ini boleh diukur apabila seseorang individu berasa seronok dan gembira apabila memulakan hari pekerjaan

dengan tiada istilah hari gelap dalam tugas kehidupan. Suasana kerja yang didokong oleh sikap dan nilai keseronokan bekerja ini juga mampu mewujudkan amalan positif yang menjadikan kerja yang dibuat itu sebagai ibadah (bagi muslim). Ini boleh mengeratkan kerjasama antara majikan dan pekerja. Ungkapan Mahatma Gandhi iaitu menggambarkan suasana dan keseronokan bekerja *work done spontaneously and joyfully is never oppressive*, adalah menepati dengan keadaan (Buku berjudul *Selected works of Mahatma Gandhi*). Ungkapan ini ada persamaan dan diaplikasikan di JPN yang mana keseronokan bekerja dan keharmonian wujud antara pihak pengurusan dan kakitangan. Kerja-kerja operasi bersepadu dan tugas harian memerlukan kerjasama antara satu sama lain. Apabila tiada sebarang konflik dengan tugas yang dilaksanakan, maka tahap komitmen pekerja berada pada tahap yang memuaskan dan menyumbang kepada kualiti kerja yang baik. Penglibatan penyelia yang sentiasa membantu pekerja kaunter melayani pelanggan yang berurusan memudahkan lagi tugas seharian. Pemantauan yang rapi oleh penyelia merupakan hubungan yang baik dan tanggungjawab antara satu sama lain.

2.2.2 Dimensi Komitmen Kerja

Komitmen organisasi boleh dibahagikan kepada tiga dimensi iaitu komitmen afektif yang merujuk kepada hubungan emosi pekerja, pengenalan dan penglibatan dalam organisasi. Seterusnya, komitmen berterusan yang merujuk kepada penilaian pekerja sama ada kos meninggalkan organisasi adalah lebih besar daripada kos tinggal atau berada dalam organisasi. Akhirnya, komitmen normatif yang merujuk kepada perasaan dan tanggungjawab pekerja terhadap organisasi.

2.2.3 Komitmen Afektif

Komitmen afektif seperti yang dibincangkan adalah berkaitan dengan emosi dan bagaimana penglibatan individu dalam sesebuah organisasi. Menurut Mowday *et. al.* (1982) menyatakan hubungan emosi seseorang terhadap ciri-ciri organisasi dengan menerima nilai organisasi dan terus memberi perkhidmatan kepada organisasi. Meyer dan Allen (1984, 1990, 1991) menyatakan bagaimana individu ingin dan hendak mengekalkan di organisasi. Beberapa sarjana yang lain mempunyai pelbagai tafsiran tentang komitmen afektif, antaranya Kanter (1968) menghuraikan komitmen afektif adalah kesanggupan seseorang untuk memberi sumbangan tenaga dan kesetiaan kepada organisasi dan kesepaduan individu yang mempunyai rasa afektif bersama kumpulan.

2.2.4 Komitmen Normatif

Komitmen normatif adalah perasaan individu yang mempunyai perasaan tanggungjawab untuk kekal berada dalam organisasi (Meyer & Allen, 1991). Perasaan ingin berada kekal dalam organisasi adalah kerana merasakan bahawa organisasi telah membuat pelaburan dalam bentuk memberikan sesuatu yang boleh memberikan faedah dan keuntungan kepada organisasi. Ianya juga merujuk kepada keperibadian karektoristik, pengalaman dan pelaburan syarikat. Bagi menjelaskan komitmen ini supaya lebih mudah difahami, jika syarikat telah membelanjakan kos yang tinggi kepada kakitangan untuk memperolehi kemahiran yang boleh meningkatkan produktiviti atau boleh membawa syarikat supaya lebih maju, maka individu ini merasasa terhutang budi kepada organisasi. Sebagai contoh dalam sektor awam di Malaysia, Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia telah menawarkan biasiswa kepada penjawat awam untuk meneruskan pengajian peringkat

diploma, ijazah sarjana muda dan ijazah lanjutan untuk mendapatkan hasil, supaya penjawat awam mempunyai kemahiran, pengetahuan, pembangunan modal insan dan memartabatkan lagi sektor awam. Oleh yang demikian secara langsung penjawat awam yang menerima tawaran tersebut telah terikat dengan sektor awam (melalui perjanjian). Situasi ini juga menunjukkan bahawa individu boleh dan menerima serta memenuhi matlamat dan kehendak organisasi (Meyer & Herscovith, 2002).

2.2.5 Komitmen Berterusan

Komitmen berterusan berkaitan dengan kos apabila seseorang meninggalkan organisasi (Meyer & Allen, 1991). Komitmen berterusan juga berdasarkan kepada karektor atau sikap peribadi individu, alternatif pekerjaan yang lain, dan pelaburan. Ianya adalah satu ukuran kepada pertukaran kemahiran, pembelajaran atau latihan, pelaburan terhadap diri sendiri dan wang ganjaran atau pencen. Menurut Allen & Meyer (1991) pekerja merupakan satu aset yang amat bernilai dan pengekalan serta kesetiaan terhadap organisasi mampu memberi faedah dan keuntungan. Mengambil contoh dalam sektor awam, keseluruhan penjawat awam ingin terus kekal berkhidmat di sesebuah organisasi sehingga akhir tempoh perkhidmatan. Dengan ini, individu memperolehi pelaburan dalam bentuk kewangan (ganjaran dan pencen) manakala organisasi mendapat pelaburan daripada khidmat bakti yang telah diberikan sepanjang tempoh perkhidmatan oleh setiap individu. Perkara ini juga turut disokong oleh Becker (1960) yang menyatakan bahawa keinginan pekerja untuk terus kekal bekerja dengan majikan di organisasi kerana merasakan memperolehi keuntungan kepada mereka berbanding meninggalkan pekerjaan yang lain. Ciri komitmen berterusan juga lebih kepada kepercayaan pekerja terhadap

keupayaan organisasi untuk meneruskan matlamat (*survive*) dalam tempoh jangka masa panjang.

Definisi komitmen telah diutarakan oleh pelbagai pengkaji. Antaranya ialah kajian yang dijalankan oleh Guzley (1998) yang memberikan definisi komitmen mengikut pandangan masyarakat Amerika yang merangkumi empat perkara iaitu:

(1) Dedikasi yang digambarkan sebagai kesetiaan dan kegigihan seseorang dari segi idea dan tujuan untuk kumpulan dan organisasi.

(2) Kewajipan iaitu tanggungjawab yang dikongsi bersama secara berkumpulan atau individu.

(3) Integriti iaitu sifat keutuhan terhadap nilai-nilai hidup yang baik seperti kejujuran, kesetiaan dan amanah.

(4) Keazaman iaitu tingkah laku seperti pengorbanan dan usaha gigih yang berterusan. John dan Taylor (1999) menyatakan bahawa komitmen merujuk kepada usaha dan kerja keras yang ditunjukkan oleh pekerja. Bennett dan Durkin (2000) pula menyatakan bahawa kepuasan kognitif terhadap perhubungan kerja, sekaligus kesetiaan pekerja itu terhadap organisasi akan menjelmakan komitmen.

Bagi menterjemahkan definisi Guzley, JPN sentiasa berdedikasi menjalankan tugas, amanah, jujur, berintegriti yang tinggi dan telah berjanji dengan ikrar (Surat Aku Janji). Namun kecenderungan yang secara jelas adalah kepada komitmen normatif dan berterusan oleh kakitangan JPN. Kesungguhan komitmen normatif ini adalah kerana inginkan JPN menonjol dan dikenali selaras dengan dasar Jabatan iaitu komited memberi

perkhidmatan yang berkualiti, cekap, tepat dan mesra demi kepentingan negara. Malahan slogan JPN iaitu 'Rakyat Di Hati JPN' menunjukkan JPN sentiasa menjaga dan bersedia memberi perkhidmatan kepada rakyat atau pelanggan. Komitmen berterusan menunjukkan bahawa kakitangan JPN akan kekal bersama di JPN sehingga tempoh akhir perkhidmatan. Kesetiaan dan ingin berada di JPN merupakan komitmen berterusan.

Menurut Grant (2003), komitmen organisasi adalah penglibatan individu terhadap nilai organisasi dan keinginan untuk terus bersama dengan organisasi. Kesimpulannya komitmen boleh didefinisikan sebagai setiap tugas yang dijalankan, tingkah laku dan sumbangan pekerja adalah dilakukan secara sukarela tanpa mengharapkan apa-apa balasan daripada organisasi sebaliknya kepuasan kerja diutamakan.

2.2.6 Kajian Lepas Berkaitan Dengan Komitmen Organisasi

Kajian lepas berkaitan komitmen organisasi telah dijalankan oleh pengkaji barat bermula pada tahun 1966 oleh Oscar. Menurut Oscar (1966) kekuatan komitmen pekerja adalah penghargaan yang diberikan oleh organisasi. Malahan pengalaman juga mempunyai kaitan terhadap komitmen. Kajian ini juga diikuti oleh Steer (1977) yang menyokong Oscar, menyatakan pengalaman mempunyai hubungan yang rapat berkaitan dengan komitmen.

Menurut kajian oleh Gupta, Sharma dan Rahman (1971) didapati bahawa penghargaan dan pengiktirafan individu adalah yang paling utama mempengaruhi komitmen dalam mencapai matlamat organisasi.

Manakala Cook dan Wall (1980) melalui kajian yang diperolehi menyatakan hubungan penyelia dan kepercayaan adalah positif dalam hubungan sesebuah organisasi. Matieu

dan Kohler (1990) menyatakan dalam kajiannya, kadar untuk ketidakhadiran yang rendah adalah menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap organisasi.

Menurut Angle and Perry (1981) dalam kajian komitmen, mendapati komitmen organisasi adalah positif dan mempunyai hubungan antara dimensi komitmen afektif seperti pengalaman dan penyesuaian dalam sesebuah organisasi.

Menurut D'Souza (1990) dalam kajian komitmen, mendapati wujud hubungan signifikan yang positif antara kualiti dan keseimbangan kerja serta komitmen kerja, seterusnya hubungan yang baik antara majikan dan pekerja dalam sesebuah organisasi.

Menurut Ab Wahab (1992) mendapati pekerja kerani di sektor swasta dan awam dalam perbandingan kepuasan kerja dan komitmen mempunyai perbezaan. Kerani di sektor swasta mempunyai komitmen dan kepuasan kerja jika diberi kenaikan pangkat dan gaji. Manakala kerani di sektor awam menjurus ke arah rakan sekerja dan peyeliaan kerja itu sendiri.

Menurut Sayeed (1994) menyatakan di kalangan pengurus firma multinasional didapati bahawa tahap pengurusan mempunyai hubungan secara konsisten positif dengan komitmen keseluruhannya dan diikuti oleh tempoh perkhidmatan sebagai peranan.

Menurut Rose (2003) menyatakan dalam kajian mengenai syarikat yang menawarkan skim pencen dan tidak menawarkan skim pencen. Untuk melihat pekerja yang mempunyai komitmen terhadap syarikat, didapati bahawa pekerja yang mendapat skim pencen mempunyai komitmen yang lebih tinggi terhadap syarikat berbanding mereka yang tidak mempunyai skim pencen.

Menurut Jyothi (2004) menyatakan dalam kajian terhadap amalan sumber manusia dan komitmen pekerja di Hotel United Kingdom. Didapati bahawa objektif pengambilan pekerja baru, strategi pemilihan, dan struktur latihan dan pembangunan boleh mendapat pekerja yang mempunyai komitmen yang tinggi.

Menurut Lok, Westwood and Crawford (2005) telah membuat kajian mengenai hubungan antara persepsi pelbagai budaya organisasi dan komitmen organisasi untuk menentukan signifikan kedua-duanya. Hasil kajian menunjukkan penerimaan pelbagai budaya mempunyai kekuatan dengan komitmen. Berikutnya adalah mengenal pasti hubungan kekuatan gaya kepimpinan dan kepelbagaian budaya dengan komitmen.

Menurut Davis, Pawlowski dan Houston (2006) melalui kajian ke atas *Generasi X* dan *Baby Boomer* untuk melihat komitmen kedua-dua generasi tersebut dengan kebolehan menggunakan teknologi maklumat (IT). Didapati bahawa perbezaan yang jelas adalah generasi yang tahu dan mahir dalam menggunakan teknologi maklumat mempunyai komitmen yang lebih tinggi berbanding mereka yang tidak celik teknologi maklumat.

Menurut Hashim (2010) menyatakan komitmen pekerja dipengaruhi oleh cara dan gaya pengurusan organisasi itu sendiri. Kaedah pengurusan sumber manusia terhadap organisasi mengikut perspektif Islam dalam organisasi boleh memberi kesan dengan pemilihan pekerja mengikut pendekatan Islam. Hasil kajian mendapati pendekatan Islam dalam pengurusan sumber manusia menunjukkan nilai signifikan yang tinggi kepada komitmen organisasi.

Menurut Crook (2010) dalam kajian mengenai sektor awam di Afrika, mendapati masalah utama yang dihadapi adalah berkaitan dengan kakitangan yang kurang memberi

komitmen kepada organisasi. Hujah yang dikemukakan ialah, pengurus perlu lebih kompetensi dan lebih efektif dengan pemberian insentif dan wujud budaya kerja yang positif. Tekanan daripada pelanggan atau orang ramai supaya prestasi kerja yang lebih baik mungkin hanya akan berfungsi jika organisasi bertindak balas dengan mewujudkan struktur insentif oleh organisasi.

Menurut Varsha dan Monika Bhati (2012) membuat kajian terhadap pekerja industri Denso (*Auto-component*) India berkaitan komitmen untuk mengekalkan produktiviti. Hasil kajian yang diperolehi ialah dimensi komitmen (afektif, normatif dan berterusan) adalah signifikan dan mempunyai hubungan yang positif. Ini menunjukkan bahawa komitmen pekerja industri masih mengekalkan tahap komitmen dengan produktiviti kerja.

Menurut Khairunesa (2013) dalam kajian mengenai pengaruh komitmen pekerja terhadap organisasi dan gaya kepimpinan mendapati pekerja akan lebih memberi komitmen sekiranya gaya kepimpinan, keberkesanan organisasi diamalkan dalam sesebuah organisasi. Hasil kajian pekerja dapat meningkatkan prestasi dan pencapaian. Ini memberi maksud bahawa pekerja dan kepimpinan mempunyai hubungan yang signifikan.

Menurut Louisa (2014) mendapati hasil kajian antara komitmen dan kepuasan kerja menunjukkan budaya pekerja dan persekitaran memainkan peranan yang penting. Keputusan menunjukkan penerimaan individu adalah berdasarkan budaya kerja dan persekitaran untuk merangsang komitmen dan kepuasan kerja.

Menurut N.Uma dan C.Vijayakumar (2016) menemui hasil kajian di India mengenai komitmen terhadap guru swasta dan awam. Di dapati komitmen yang lebih tinggi adalah

kepada guru di kolej swasta kerana moral yang tinggi berasaskan kepada moral dan sikap serta umur yang memainkan peranan.

2.3 KEPUASAN KERJA

Kajian mengenai kepuasan kerja amat digemari oleh pengkaji, memandangkan ianya adalah berkaitan dengan manusia, kerjaya dan organisasi. Kajian mengenai kepuasan kerja adalah bermula seawal tahun 1918 di mana Edward Thorndike telah memberi penjelasan dan pendedahan hubungan antara kerja dan kepuasan yang terkandung dalam jurnal aplikasi psikologi. Lanjutan itu, kajian secara formal adalah pada tahun 1930 (Hoy & Miskel 1982).

Kepuasan kerja memberi maksud kepada individu berada dalam keadaan yang sempurna, tenteram, kebahagiaan dan keharmonian. Kepuasan kerja boleh meningkatkan prestasi dan keuntungan kepada diri dan organisasi. Kos dapat dikurangkan oleh setiap organisasi kerana dapat mengekalkan kakitangan, mengurangkan kadar peletakan jawatan dan ponteng kerja serta penyelewengan.

Menurut Centres dan Cantril (1946) dalam hasil kajian ke atas status perkahwinan mempengaruhi kepuasan kerja menunjukkan bahawa individu yang berkahwin mendominasi kepuasan kerja. Dengan kata lain bahawa orang yang berkahwin lebih merasa kepuasan kerja berbanding mereka yang masih bujang atau tidak berkahwin.

Mereka yang berkahwin mungkin mempunyai pengurusan yang lebih baik dan boleh mengawal emosi apabila berhadapan dengan situasi kerja.

Manakala Inflow (1951) membuat kajian ke atas individu yang baru memasuki fasa awal pekerjaan pada dua tahun pertama membuktikan bahawa kepuasan kerja mempengaruhi tempoh perkhidmatan. Asas ini kepada pengkaji memberi impak bahawa mereka baru menceburi sesuatu yang masih baru dan belum mencukupi tempoh matang yang sebenar.

Diikuti dengan Gannon dan Hendrickson (1967) membuat kajian ke atas wanita yang bekerjaya sebagai kerani atau pegawai dalam bidang perniagaan. Kajian mendapati bahawa wanita bekerjaya menunjukkan kepuasan kerja selaras dengan peningkatan bidang kerjaya. Melihat kajian ini adalah berasaskan pada era kini bahawa wanita yang berkahwin telah diberi tumpuan atau perhatian terhadap kerjaya. Organisasi juga telah memberi kepercayaan kepada wanita memegang jawatan yang penting dan posisi yang tinggi dalam jawatan. Di Malaysia, Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWK), telah mewujudkan pelan strategik bermula 2013 hingga 2017 dengan misi memperkasakan wanita, keluarga dan masyarakat secara inklusif dan saksama melalui inovasi sosial dan kebajikan produktif.

Menurut Ronan (1970) menjalankan kajian berhubung dengan lapan belas kerja mengikut karektoristik berkaitan kepuasan kerja. Hasil kajian menunjukkan jaminan atau keselamatan kerja adalah tidak penting jika dibandingkan dengan gaji atau upah. Apa yang penting dalam hujah kajian pengkaji adalah pengurusan organisasi dan kejujuran pekerja boleh mempengaruhi kepuasan kerja.

Menurut Orpen dan Pinshaw (1975) membuat kajian ke atas seratus orang kerani di sebuah syarikat insuran. Kajian ini ingin melihat hubungan hirarki individu mempengaruhi antara kepuasan kerja dan faktor kerja. Hasil kajian menunjukkan korelasi antara konteks kerja atau kandungan kerja dan kepuasan kerja keseluruhannya tidak signifikan.

Menurut Irene dan Albert (1989) telah menyatakan bahawa tahap pendidikan dan jantina tidak ketara atau tidak signifikan yang dilaporkan bagi perbezaan tahap kepuasan kerja, manakala pekerjaan, umur, tempoh perkhidmatan mempunyai impak yang signifikan atau ketara sebagai sebahagian daripada dimensi kepuasan kerja.

Menurut Mira dan Pestonjee (1990) membuat kajian ke atas pekerja-pekerja bank dan mendapati kepuasan kerja dirasai oleh peringkat pengurus pertengahan, diikuti oleh penyelia atau pegawai serta pekerja. Hasil kajian ini menunjukkan bahawa kepuasan kerja itu dirasai oleh peringkat jawatan yang atas dan diikuti oleh bawahan. Jelas keadaan ini mempunyai hubungan yang baik di kalangan mereka.

Menurut Rahman (1994) menunjukkan hasil kajian di syarikat Garment Industry mengenai kepuasan kerja ke atas penyelia. Di dapati hasil kajian perlu mempunyai komunikasi secara terbuka, jaminan atau keselamatan kerja, pemantauan oleh penyelia, pengiktirafan kerja dan kerja lebih masa. Tambahan yang lebih penting adalah status kerja, persekitaran tempat kerja dan autonomi kerja.

Menurut Lakshminarayan dan Prabhakaran (1994) menjalankan kajian terhadap pekerja tekstil. Hasil kajian menyatakan kepuasan kerja akan menjadi kurang apabila tekanan kerja yang lebih dan sesiapa yang mempunyai kepuasan kerja akan kurang tekanan kerja.

Kepuasan kerja dan tekanan kerja adalah hubungan yang songsang. Sebagai contoh, individu yang mempunyai kepuasan kerja akan berkurangan tekanan kerja. Pengkaji juga mencadangkan agar individu yang menghadapi tekanan kerja diberi khidmat kaunseling dan merancang strategik supaya tekanan kerja dikurangkan.

Menurut Dayanandan (1997) menyatakan dalam kajian yang dilakukan terhadap Pengurusan Sumber Manusia Bank Koperasi . Di dapati kepuasan kerja dengan kerjasama antara pekerja *senior* dan *junior* adalah digalakkan. Pekerja *senior* lebih mendapat kepuasan kerja dengan keadaan persekitaran dan keadaan kerja jika berbanding dengan tahap pekerja *junior*.

Menurut Thomas dan Sasikumar (2002) menjalankan kajian bagi menentukan apakah faktor yang memberi kepuasan kerja terhadap pengurus sektor koperasi. Hasil kajian didapati bahawa perkara yang penting bagi kepuasan kerja pengurus adalah jaminan kerja, berpeluang menggunakan kemahiran dan pengetahuan yang ada, penyertaan dalam pembuat keputusan, pelbagai kerja dan kerja yang mencabar.

Menurut Jha dan Pathak (2003) menjalankan kajian ke atas eksekutif di sektor awam dan swasta mengenai perbezaan tahap kepuasan kerja di Timur dan Utara India. Kajian kepuasan kerja tertumpu kepada aspek kerja itu sendiri, upah dan keselamatan. Hasil kajian menunjukkan eksekutif di sektor swasta adalah signifikan tahap yang tinggi berbanding eksekutif di sektor awam.

Menurut Yadav (2004) menyatakan dalam kajian kepuasan kerja, sifat kerja atau kandungan kerja juga mempengaruhi tahap kepuasan kerja terhadap individu di sesebuah organisasi. Robbins (2004) melihat individu yang mempunyai tahap kepuasan kerja

adalah bersikap positif terhadap kerja, manakala individu yang tidak mempunyai kepuasan kerja adalah bersikap negatif terhadap kerja.

Menurut Sharma and Jyothi (2006) menjalankan kajian terhadap guru di sekolah swasta dan awam. Hasil kajian menunjukkan guru di sekolah awam adalah mempunyai tahap kepuasan kerja yang sederhana. Kepuasan kerja yang maksima adalah didorong oleh tingkah laku pengetua, manakala tahap kepuasan yang minima adalah kerana upah dan ganjaran yang diperolehi. Tahap kepuasan kerja guru di sekolah swasta adalah begitu tinggi berbanding dengan tahap kepuasan kerja guru sekolah awam.

Menurut Philip dan Raju (2006) membuat kajian kalangan pekerja sektor perubatan di hospital perubatan swasta terhadap doktor dan jururawat. Hasil kajian menunjukkan doktor lebih mempunyai tahap kepuasan yang lebih tinggi berbanding jururawat. Ketidakpuasan jururawat adalah berkaitan dengan gaji yang diterima.

Kajian oleh Teo Ngee Heng (2009) menjalankan kajian di dua buah universiti dari Malaysia terhadap ahli fakulti Malaysia. Didapati kepuasan kerja yang dimiliki oleh ahli fakulti adalah berkaitan gaji, pentadbiran dan dasar. Ketidakpuasan kerja adalah dari segi hubungan dalaman, pengiktirafan, pencapaian, pertumbuhan, pengurusan penyeliaan, kerja itu sendiri dan keadaan kerja. Bagi mereka yang berumur 41 tahun dan ke atas, pemegang ijazah lanjutan (PhD) dan berpangkat Profesor Madya amat berpuas hati tentang gaji. Keadaan kerja memberi kesan kepada mereka yang berstatus berkahwin tidak mempunyai kepuasan kerja. Namun mereka yang masih bujang tidak bersikap sedemikian. Perbandingan dengan Teori Dua Faktor Herzberg, mendapati faktor intrinsik menyumbang lebih kepada ketidakpuasan berbanding dengan kepuasan.

Kajian oleh Azman Ismail, Cindy John, Ali Boerhannoeddin dan Osman Md Rasip (2012) kepada pekerja yang berkhidmat di Dewan Bandaraya Kota Kinabalu Sabah. Kajian adalah berkaitan kepuasan kerja adalah peramal kepada keinginan berhenti kerja secara sukarela. Hasil kajian, kepuasan kerja intrinsik tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan keinginan pekerja untuk berhenti. Kepuasan kerja ekstrinsik mempunyai hubungan yang signifikan dengan keinginan pekerja untuk berhenti. Dapatan kajian mengesahkan bahawa tahap kepuasan kerja intrinsik yang tinggi tidak berupaya untuk mengurangkan keinginan pekerja untuk berhenti kerja. Tahap kepuasan kerja ekstrinsik yang tinggi berupaya mengurangkan keinginan pekerja untuk berhenti kerja.

Menurut Laila Nazura binti Nawati (2015) membuat kajian kepada Pegawai Belia dan Sukan di sekitar kawasan pantai timur mengenai hubungan motivasi intrinsik dan ekstrinsik terhadap kepuasan kerja. Hasil kajian menunjukkan faktor ekstrinsik memberi sumbangan dan mempengaruhi kepuasan kerja.

Kajian-kajian yang dijalankan berkaitan dengan kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik telah dikaji oleh pengkaji tempatan. Antaranya Azman Ismail dan Mohd Ridwan Abd Razak (2016) telah menjalankan kajian ke atas Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia berkaitan kesan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi. Hasil kajian telah membuktikan kepuasan kerja mempunyai hubungan dengan komitmen organisasi. Tahap kepuasan intrinsik dan ekstrinsik adalah tinggi adalah disebabkan keupayaan Jabatan mentadbir dengan baik untuk meningkatkan komitmen kerja dan secara langsung memberi sokongan terhadap strategik dan matlamat Jabatan. Kajian ini disokong dengan kajian yang lepas oleh Ebru *et al* (2010) Darwish (2000, 2002), Bael-Kyoo dan Joo (2010), Ahmad *et al.* (2012) Dev *et al* (2011) dan Dev & Dhruva (2010).

Manakala menurut kajian oleh Bahrulmazi bin Edrak, Benjamin Chan Yin-Fah, Behrooz Gharlegi dan Thiam Kah Seng (2013) yang telah menjalankan kajian di Syarikat Jualan Langsung Amway mendapati keputusan, motivasi intrinsik dan ekstrinsik mempunyai hubungan kepuasan kerja. Didapati keputusan analisis mempunyai hubungan positif dan signifikan antara motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Dengan kata lain kedua-duanya menyumbang kepada kepuasan kerja. Malah keputusan juga menunjukkan tiada perbezaan jantina mempengaruhi motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Namun umur atau usia memainkan peranan mempengaruhi kepuasan kerja.

Kajian oleh Goetz K, Campbel SM, Broge B, Dorfer CE, Brodowski M dan Szecsenyi (2012) menjalankan kajian terhadap kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik oleh pegawai perubatan pergigian di German. Kajian ini melihat intrinsik tertumpu kepada pengiktirafan dan tanggungjawab, manakala ekstrinsik tertumpu kepada keadaan kerja, jaminan kerja dan gaji. Hasil kajian menunjukkan kepuasan kerja intrinsik lebih memberi kesan terhadap kepuasan kerja.

2.3.1 Dimensi Kepuasan Kerja

Dimensi kepuasan kerja adalah terbahagi kepada dua iaitu intrinsik dan ekstrinsik.

2.3.2 Kepuasan Kerja Intrinsik

Menurut Weiss (1967) mendefinisikan kepuasan kerja intrinsik adalah jenis-jenis tugas atau sifat kerja dan bagaimana seseorang merasakan tentang tugas yang dilakukan. Manakala menurut Ahmad et al., (2012), Seyed & Fatemeh, (2011) dan

Nanjundeswaraswamy (2013) secara meluas menentukan kepuasan intrinsik sebagai pekerja merasa puas dengan faktor pekerjaan dalamannya.

2.3.3 Faktor-Faktor Yang Menyumbang Kepada Kepuasan Kerja Intrinsik.

Pengiktirafan, pencapaian dan kemajuan, peluang untuk menggunakan dan membangunkan kerjaya dan tanggungjawab (Ning-Kuang et al, 2009; Ahmad *et al.*, 2012, Seyed & Fatemeh, 2011). Dorongan intrinsik timbul kerana memenuhi keperluan fisiologi dan psikologi (Rohaty Mohd. Majzub, 1992:29). Ia juga merupakan ciri semula jadi manusia untuk mengatasi segala cabaran dan rintangan dalam usaha untuk mendapatkan sesuatu yang diinginya.

2.3.4 Kepuasan Kerja Ekstrinsik

Menurut Weiss (1967) mendefinisikan kepuasan kerja ekstrinsik adalah aspek-aspek yang mempunyai hubungan langsung dengan tugas-tugas (*non-task characteristic*). Motivasi jenis ini menjurus kepada keinginan untuk bertindak yang disebabkan oleh faktor dari luar diri individu (Mohammad Shatar Sabran,2005).

2.3.5 Faktor-Faktor Yang Menyumbang Kepada Kepuasan Kerja Ekstrinsik Adalah Seperti Berikut:

a. Kerja itu sendiri (Work Itself)

Kepuasan kerja datangnya daripada hasil kerja yang dilakukan sendiri mempunyai hubungan yang signifikan. Apabila individu menyukai kerja yang dilakukan maka akan lahir sikap yang positif dan menghasilkan produk yang berkualiti. Sikap minat

terhadap kerja itu sendiri memberi kepuasan kerja. Malah perasaan bangga dan kepuasan melihat hasil kerja yang dilakukan dengan baik serta mendapat pujian dan pengiktirafan.

b. Gaji

Gaji atau upah adalah perkara yang amat penting kepada setiap individu yang telah menyumbang tenaga dan keringkat setiap hari bekerja. Gaji adalah elemen motivasi ekstrinsik kepada individu. Gaji yang diterima setimpal dengan hasil kerja merupakan faktor kepuasan kerja kepada individu. Sesuai dengan Hadith Nabi, bersabda berikan kepada seorang pekerja upahnya sebelum keringatnya kering.” (HR. Ibnu Majah, shahih). Ini membuktikan bahawa gaji adalah perkara yang sangat diberi penekanan dalam Islam.

c. Kenaikan pangkat

Kenaikan pangkat adalah motivasi kepada pekerja supaya bekerja bersungguh-sungguh dengan penuh tanggungjawab. Kenaikan pangkat adalah satu lapisan gred yang lebih tinggi dengan gred jawatan yang sedia ada. Kenaikan pangkat merupakan satu hubungan yang sangat rapat dengan faktor kewangan. Seiring dengan kenaikan pangkat juga individu mempunyai kuasa, tanggungjawab dan status. Organisasi yang memberi peluang kenaikan pangkat kepada pekerja boleh memberi kepuasan kerja.

d. Persekitaran kerja

Keadaan persekitaran kerja yang bersih dan selamat mempengaruhi individu untuk melakukan tugas dengan baik dan teratur. Faktor ergonomik di tempat kerja juga memberi jaminan kepada pekerja terhadap kesihatan dan keselamatan. Jika ini tersedia oleh majikan maka kepuasan kerja kepada kakitangan amat memberi kesan kerana mereka merasakan perhatian diberikan sepenuhnya.

e. Penelia

Penelia adalah antara jawatan yang sangat penting untuk menyelia dan memantau kakitangan bawahannya. Setiap arahan tugas yang diberikan perlu dilakukan sebaik mungkin bagi menghasilkan produk yang berkualiti. Hubungan penelia dengan pekerja sangat penting kerana saling memerlukan antara satu dengan yang lain. Pengetahuan ilmu pengurusan sumber manusia, sikap keterbukaan, dan sikap saling tolong-menolong yang diamalkan oleh penelia membuatkan kakitangan menghormati. Apabila suasana yang harmoni ini berlaku sudah pasti mendapat kepuasan kerja yang tinggi.

f. Rakan sekerja

Pergaulan dan hubungan baik sesama rakan sekerja memberi kepuasan kerja antara satu sama lain. Rakan sekerja yang saling tolong menolong dapat mengurangkan bebanan dan mempercepatkan kerja. Jika kerja-kerja yang memerlukan kerja berpasukan, rakan sekerja adalah penyumbang kepada matlamat untuk kejayaan.

2.4 KAJIAN-KAJIAN LEPAS BERKENAAN KESAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA

Terdapat beberapa kajian yang lepas mengenai kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi. Begitu juga dengan model dan teori yang dibangunkan oleh para pengkaji mengenai kepuasan kerja. Robbin & Judge (2009) menyatakan kepuasan kerja adalah

perasaan yang positif lahir daripada pekerja dan nilainya boleh dilihat melalui penilaian karektor.

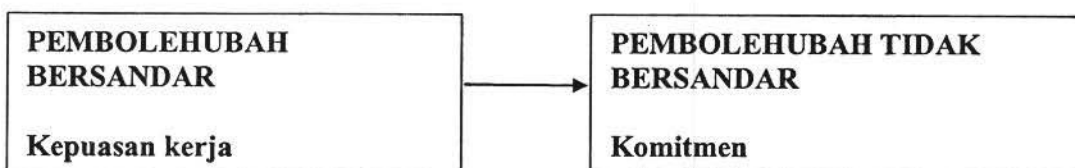
Pekerja yang menyukai kerja atau tugasnya akan merasakan perasaan kepuasan bekerja tanpa bebanan. Sebaliknya jika pekerja yang tidak mempunyai kepuasan bekerja akan menunjukkan tingkah laku yang negatif. Ini jelas dinyatakan oleh Jain, Jabeen, Mishra & Gupta (2007). Pekerja merasa bangga apabila berpuas hati dengan kerja-kerja yang dilakukan.

Teori Herzberg (1959) adalah antara teori yang begitu popular mengenai kepuasan kerja. Dua faktor yang diketengahkan iaitu motivasi dan hygiene. Faktor Hygiene merujuk kepada penyeliaan, hubungan dalaman, keadaan fizikal, gaji dan kemudahan. Faktor motivasi adalah berkaitan dengan intrinsik dan ekstrinsik (Samad 2007).

Kajian oleh Locke (1969) menyatakan kepuasan kerja boleh dilihat dari segi emosi dan penilaian prestasi, manakala perasaan pekerja yang tidak berpuas hati dilihat dari segi kekecewaan. Manakala kajian yang dijalankan oleh Lok dan Crawford (2001) menjelaskan komitmen mempunyai hubungan yang rapat dengan kepuasan.

2.5 KERANGKA KONSEPTUAL

Berdasarkan kajian literatur kajian ini adalah tertumpu kepada hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen kerja.



2.6 KESIMPULAN

Kesimpulan bab ini boleh dilihat beberapa aspek yang mempengaruhi komitmen terhadap kepuasan kerja. Komitmen dan kepuasan kerja mempunyai hubungan yang tidak boleh dipisahkan untuk mendorong pekerja bermotivasi, meningkatkan prestasi serta produktiviti. Kepuasan kerja dan komitmen boleh meningkatkan imej pekerja dan organisasi . Bab ini hanya memberi tumpuan kepada kajian-kajian yang lepas yang dijalankan oleh pengkaji berkaitan komitmen dan kepuasan kerja. Selain itu bab ini juga dengan jelas memperolehi dua pembolehubah yang menyatakan pembolehubah bersandar dan tidak bersandar. Bagi bab berikutnya akan menerangkan tentang kaedah metodologi.



UUM
Universiti Utara Malaysia

BAB 3

METODOLOGI KAJIAN

3.1. PENGENALAN

Bab ini membincangkan kaedah penyelidikan dalam kajian ini. Bab ini merangkumi kerangka penyelidikan, hipotesis, rekabentuk kajian, prosedur sampel, pengukuran pembolehubah dan kerangka instrumen, kaedah kutipan data, borang soal seledik dan teknik analisis data.

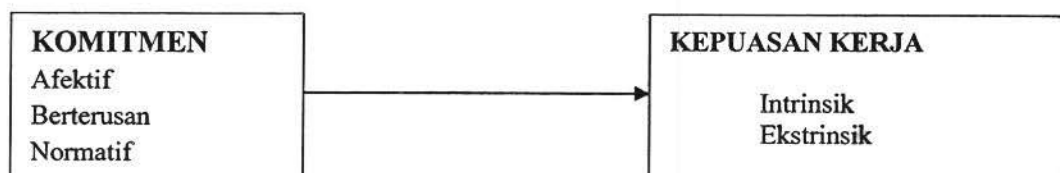


UUM
Universiti Utara Malaysia

3.2 KERANGKA KAJIAN

Dalam kajian ini pengkaji telah mengenalpasti dan menggunakan dua jenis pembolehubah seperti berikut:-

3.2.1. Pembolehubah bersandar adalah kepuasan kerja, manakala pembolehubah tidak bersandar adalah komitmen



Oleh yang demikian kedua-dua pembolehubah di atas akan diuji bagi menentukan hubungan yang signifikan antara pembolehubah tersebut.

3.3 HIPOTESIS KAJIAN

Merujuk kepada kerangka kajian atau penyelidikan ujian hipotesis dalam kajian ini adalah seperti objektif kajian dalam bab satu.

1. Untuk menentukan kesan komitmen organisasi (afektif, berterusan dan normatif) dan kepuasan kerja (intrinsik dan ekstrinsik).

H1 : Adakah wujud kesan yang signifikan antara komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja intrinsik?

H1a : Adakah wujud kesan yang signifikan antara komitmen afektif terhadap kepuasan kerja intrinsik?

H1b : Adakah wujud kesan yang signifikan antara komitmen berterusan terhadap kepuasan kerja intrinsik?

H1c : Adakah wujud kesan yang signifikan antara komitmen normatif terhadap kepuasan kerja intrinsik?

H 2 : Adakah wujud kesan yang signifikan antara komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja ekstrinsik?

H2a : Adakah wujud kesan yang signifikan antara komitmen afektif terhadap kepuasan kerja ekstrinsik?

H2b : Adakah wujud kesan yang signifikan antara komitmen berterusan terhadap kepuasan kerja ekstrinsik?

H2c : Adakah wujud kesan yang signifikan antara komitmen normatif terhadap kepuasan kerja ekstrinsik?



UUM
Universiti Utara Malaysia

3.4 KAEDAH DAN REKA BENTUK PENYELIDIKAN

Kaedah yang digunakan dalam kajian ini dengan menggunakan borang soal selidik untuk menganalisis data mengukur data daripada jawapan yang diperolehi (Sekaran dan Bougie, 2013). Merujuk kepada Fink (2013) kajian ini juga adalah untuk mendapatkan objektif pengumpulan data, reka bentuk kajian, pengujian kesahan data, menganalisa data bagi tujuan laporan keputusan laporan kajian.

Dalam kajian ini, ujian deskriptif digunakan bagi menentukan frekuensi dan peratus responden yang mana jantina, umur, tempoh perkhidmatan, akademik, gred jawatan, skim perkhidmatan dan jumlah pendapatan bulanan.

Kajian ini adalah tertumpu kepada hubungan antara kesan komitmen terhadap kepuasan kerja. Kajian ini adalah bersifat kuantitatif dengan menggunakan soal selidik untuk melihat pemboleh ubah bersandar dan tidak bersandar. Bagi melihat keputusan dan kesimpulan maka *Statistical Package for Social Science* (SPSS) merupakan salah satu alat untuk menguji data-data yang diperolehi dan dianalisis.

3.5 PENGUKURAN PEMBOLEHUBAH

Dalam kajian ini, pengkaji akan mengukur pembolehubah dengan menggunakan soal selidik berkaitan dengan komitmen dan kepuasan kerja. Sejauh manakah kedua-dua pemboleh ubah berkenaan dapat dilihat dengan memperolehi jawapan yang akan diuji dan dianalisis.

Borang soal selidik disediakan dengan menggunakan dwibahasa, iaitu Bahasa Inggeris dan Bahasa Melayu. Ini memudahkan responden untuk memilih bahasa yang telah disediakan bagi memberi jawapan. Di samping itu setiap responden diberi penerangan mengenai borang soal selidik yang perlu diisi. Ini bagi mengelakkan kekeliruan dan kesilapan semasa memberi jawapan. Borang soalan selidik mempunyai tiga (3) bahagian iaitu, demografi, komitmen dan kepuasan kerja.

Kepuasan kerja diukur dengan soalan-soalan berdasarkan kepada *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ). Sebanyak dua puluh (20) soalan disediakan dengan skala satu (1)

hingga lima (5). MSQ adalah menjadi pilihan kerana ianya satu alat untuk mengukur kepuasan kerja.

Komitmen organisasi diukur dengan menggunakan soal selidik yang dibangunkan oleh Allen dan Meyer (1990). Sebanyak tiga bahagian soalan berkaitan dengan komitmen, iaitu komitmen afektif, berterusan dan normatif. Ketiga-tiga bahagian ini berada di Bahagian B dan sebanyak lapan belas (18) soalan disediakan. Responden juga perlu memberi jawapan mengikut skala satu (1) hingga lima (5).

3.5.1 Definisi operasi

PEMBOLEH UBAH	DEFINISI OPERASI	ITEM
Kepuasan kerja	Perasaan positif mengenai pekerja tugas dan kerja	1 Mampu untuk sibuk sepanjang masa
		2 Peluang untuk bekerja bersendirian di tempat kerja
		3 Peluang untuk melakukan perkara-perkara berbeza dari masa ke semasa
		4 Kesempatan untuk menjadi seorang dalam organisasi
		5 Pengendalian pengurus terhadap pekerja
		6 Kecekapan penyelia membuat keputusan
		7 Mampu melakukan perkara-perkara yang tidak menentang hati nurani saya
		8 Cara kerja saya memberikan pekerjaan yang stabil
		9 Peluang untuk melakukan sesuatu dengan orang lain

		10	Peluang untuk memberitahu orang apa yang perlu dilakukan
		11	Peluang untuk melakukan sesuatu menggunakan keupayaan saya
		12	Dasar Syarikat dimasukkan sebagai amalan
		13	Kerja saya adalah mengikut jumlah gaji dan kerja
		14	Peluang untuk kemajuan kerja kerjaya ini
		15	Kebebasan untuk menggunakan penilaian saya sendiri
		16	Peluang untuk mencuba kaedah saya sendiri dalam menjalankan tugas
		17	Keadaan persekitaran kerja
		18	Cara rakan sekerja mengekalkan hubungan yang lama antara satu dengan yang lain
		19	Pujian yang saya dapat untuk menjalankan tugasnya dengan baik
		20	Perasaan pencapaian yang saya perolehi dari kerja
Komitmen Afektif	keinginan kakitangan organisasi untuk terus berkhidmat kerana bersetuju dengan matlamat organisasi	1	Perasaan seronok untuk menghabiskan sisa kerjaya saya dengan organisasi ini
		2	Masalah organisasi adalah masalah saya juga
		3	Saya tidak mempunyai perasaan bahawa organisasi ini adalah milik saya

		4	Saya tidak merasakan "beremosi" kepada organisasi ini
		5	Saya tidak rasa seperti "sebahagian daripada keluarga" di organisasi saya
		6	Organisasi ini mempunyai banyak makna peribadi untuk saya
Komitmen Berterusan	kecenderungan kakitangan untuk terus berkhidmat dengan sesebuah organisasi kerana beliau tidak mampu melakukan sebaliknya iaitu berhenti daripada organisasi berkenaan atau mencari kerja yang lain.	1	Buat masa ini, berada dalam organisasi merupakan suatu perkara diinginkan dan keperluan
		2	Terlalu sukar bagi saya untuk meninggalkan organisasi buat masa ini, walaupun saya mahu
		3	Kehidupan saya akan terganggu jika keputusan saya mahu meninggalkan organisasi
		4	Saya rasa pilihan yang ada terlalu sedikit untuk pertimbangan meninggalkan organisasi ini
		5	Saya tidak meletakkan komitmen yang tinggi terhadap organisasi, berkemungkinan saya boleh membuat pertimbangan untuk bekerja di tempat lain
		6	Salah satu kesan negatif meninggalkan organisasi ini akan menjadi kekurangan alternatif yang ada
Komitmen Normatif	rasa tanggungjawab kakitangan untuk terus berkhidmat dengan sesebuah organisasi kerana	1	Saya tidak rasa apa-apa tanggungjawab untuk kekal dengan majikan saya sekarang
		2	Walaupun ia ada kelebihan, saya tidak rasa untuk meninggalkan organisasi saya sekarang

	tekanan daripada pihak yang lain untuk berbuat demikian	3	Saya akan berasa bersalah jika saya meninggalkan organisasi saya sekarang
		4	Organisasi ini memerlukan kesetiaan saya
		5	Saya tidak akan meninggalkan organisasi saya sekarang kerana saya mempunyai rasa tanggungjawab kepada ahli di dalamnya
		6	Saya berhutang banyak kepada organisasi saya/Nilai organisasi sangat tinggi kepada saya



UUM
Universiti Utara Malaysia

3.6 POPULASI DAN SAMPEL KAJIAN

3.6.1 Populasi

Definisi populasi adalah sekumpulan orang, peristiwa dan perkara-perkara yang penyelidik menginginkan untuk membuat penyelidikan atau kajian (Sekaran; 2003).

Dalam kajian ini populasi adalah sebanyak empat ratus dua puluh (420) orang kakitangan JPNM. Daripada jumlah tersebut akan dipecahkan untuk dijadikan sampel kajian. Ini bermakna sampel kajian adalah dua ratus tujuh belas (217) orang (Sekaran; 2003).

3.6.2 Populasi Dan Pemilihan Sampel Kajian

Populasi kajian adalah tertumpu kepada kalangan kakitangan kumpulan pelaksana (sokongan) di Jabatan Pendaftaran Negara Malaysia Ibu Pejabat Putrajaya. Kakitangan kumpulan pelaksana (sokongan) adalah bagi gred Jawatan 17 hingga 40. Terdapat empat belas Bahagian di JPNM dan jumlah kakitangan sebanyak 420 orang. Dalam pemilihan saiz sampel sebanyak 450 mewakili populasi (Sekaran 2003), maka sebanyak 217 adalah sebagai responden.

3.7 KAEDAH PENGUMPULAN DATA

Kajian ini menggunakan data primer bagi tujuan menolak atau menerima hipotesis kajian dan sama ada mencapai atau tidak objektif kajian.

Data primer adalah dikumpulkan dengan menggunakan borang soal selidik bagi proses pengumpulan data dalam kajian ini. Pengagihan borang soal selidik kepada empat belas Bahagian di JPN telah dilakukan pada Julai 2016.



UUM
Universiti Utara Malaysia

3.8 TEKNIK PERSAMPELAN

Menurut Sekaran dan Bougie (2013) kaedah yang tepat dan efisien adalah dengan cara persampelan rawak strata (stratified random sampling). Kaedah ini membolehkan proses pengasingan boleh dilakukan mengikut kumpulan kecil seperti jadual di bawah.

BIL	BAHAGIAN	N	PERATUS	SAMPEL	TERIMA
1	Kad Pengenalan	60	30.9	31	29
2	Kewarganegaraan	60	30.9	31	24

3	Kelahiran, Kematian dan Anak Angkat	40	20.6	21	21
4	Perkahwinan dan Penceraian	28	14.4	14	14
5	Siasatan dan Penguatkuasaan	30	15.49	15	15
6	Kad Pintar Pelbagaiguna Kerajaan	5	2.58	3	3
7	Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia	30	15.49	15	6
8	Pusat Pengurusan Rekod	30	15.49	15	9
9	Latihan	15	7.74	8	6
10	Penyelarasan Dasar dan Pemantauan	15	7.74	8	7
11	Pejabat Perkhidmatan Pelanggan	12	6.19	6	6
12	Unit Integriti	5	2.58	3	3
13	Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi	65	33.56	34	13
14	Kewangan dan Pembangunan	25	12.91	13	11
JUMLAH		420	198.5	217	167

3.9 ANALISIS DATA

Analisis data kajian bermaksud penyelidik perlu memahami dengan baik item-item statistik yang akan digunakan untuk menganalisa data. Setiap item statistik mempunyai fungsi dan kelebihan. Setelah data diperolehi oleh pengkaji, setiap data dikenalpasti bagi menentukan tidak berlaku kesilapan dan kekeliruan. Ini dengan melakukan susunan setiap borang soal selidik mengikut bahagian dan dinomborkan. Keadaan ini membantu penyelidik dapat menjawab persoalan kajian dengan baik.

Dalam menjalankan kajian ini, pengkaji menggunakan program statistik iaitu *Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 20. Sistem ini digunakan supaya data di analisis secara sistematik.

3.9.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif atau dengan kata lain sebagai statistik pemerihalan merupakan pengukuran yang dilakukan kepada sampel kajian. Statistik deskriptif digunakan untuk mengukur sampel yang dipilih daripada populasi. Ia bertujuan untuk pengiraan, pengukuran penjelasan dan persembahan data. Selain itu ia sebagai fungsi untuk memudah, meringkas, dan merumuskan maklumat asas yang diukur daripada kumpulan sampel kajian.

3.9.2 Ujian Kebolehpercayaan

Ujian rintis atau *pilot test* merupakan salah satu prosedur yang perlu dilakukan oleh setiap pengkaji. Ia dilakukan sebelum data sebenar diuji. Ia dilakukan untuk membantu dalam penambahbaikan terhadap data-data yang diperolehi. Maka sebanyak tiga puluh (30) responden akan dipilih untuk menjalankan ujian ini.

3.9.3 Penyisihan Data

Terdapat beberapa andaian dan pertimbangan berdasarkan aplikasi *principal component* dan *pricipal axis factoring*

3.9.3.1 Ujian *Linearity*

Ujian *linearity* dilakukan kepada semua data yang diperolehi dalam kajian ini. Sampel kajian akan dijalankan oleh kerana analisis faktor adalah berdasarkan korelasi, *linearity* amat penting. Jika *linearity* tidak wujud maka penyelesaian ini akan dibatalkan.

3.9.3.2 Ujian *Normality*

Ujian *normality* juga dilakukan kepada semua data yang diperolehi dalam kajian ini. Sampel kajian akan dijalankan kerana analisis faktor merupakan prosedur yang bebas untuk menentukan normaliti. Walau bagaimanapun jika *variable* tertabur secara normal, kaedah penyelesaian akan dapat dipertingkatkan. Pengkaji telah menggunakan ujian nilai *skewness* dan *kurtosis* yang tidak melebihi ± 1.96 bagi menguji *normality* data yang dikumpul.

3.9.3.3 Outliers

Analisis faktor amat sensitif kepada gangguan *outliers*. Gangguan ini perlu dikenal pasti dan sama ada ia disingkirkan dari satu set data atau masih ingin digunakan dalam taburan dengan melakukan pemilihan dalam transformasi dikodkan semula (*recode*). Dalam kajian ini pengkaji telah menggunakan ujian *Mahalonobis Distance Value* dan *boxplot* bagi menyingkirkan kes-kes yang mempunyai nilai *ekstreme*.

3.9.4 Analisis Faktor

Analisis faktor ialah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis bentuk-bentuk korelasi antara pengukuran yang berbeza. Analisis faktor merupakan teknik pengcilan data yang digunakan bagi mengumpukkan sejumlah *variable* yang besar kepada hanya beberapa faktor yang menerangkan maklumat yang terkandung dalam *variable* tersebut (Coakes & Steed, 2003). Murphy dan Davidshofer (1998) menyatakan bahawa analisis faktor memberikan kaedah yang analitikal bagi mengenal pasti bilangan faktor dan juga ciri-ciri statistik faktor-faktor tersebut.

Faktor analisis digunakan untuk mengkaji dimensi atau struktur yang mendasari sesuatu set *variable* atau apabila kita berhasrat untuk mengurangkan beberapa *variable* kepada jumlah yang lebih kecil (Walsh dan Betz; 1985).

3.9.4.1 Ujian *Kaisey-Meyer-Olkin (KMO)* dan *Bartlett*

Dalam sistem komputer, Ujian *Bartlett* untuk sfera boleh digunakan untuk menguji *hipotesis nol* iaitu *variable* adalah tidak berkorelasi dalam populasi. Ini bermakna matrik korelasi populasi adalah satu identiti matrik.

Dalam identiti matrik, semua terma *diagonal* adalah 1 dan terma di luar *diagonal* adalah 0. Ujian statistik untuk sfera adalah berdasarkan kepada transformasi khi kuasa dua bagi penentu korelasi matrik. Nilai yang besar bagi ujian statistik akan membenarkan penolakan hipotesis nol. Seandainya hipotesis ini diterima, maka kesesuaian penggunaan analisis faktor adalah diragui.

Pengkaji juga menggunakan prosedur *Kaisey-Meyer-Olkin (KMO)* bagi mengukur kecukupan persampelan. Indeks ini membandingkan magnitud pekali korelasi cerapan dengan magnitud pekali korelasi spara. Jika nilai kecil diperoleh dari statistik KMO, ini menunjukkan korelasi antara pasangan *variable* tidak dapat diterangkan oleh mana-mana *variable*. Oleh yang demikian, analisis faktor tidak sesuai digunakan.

3.9.4.2 Ujian MSA (*Measurement of sampling adequacy*) dan *Partial Correlation*

Ujian *Measurement of Smpling Adequacy (MSA)* dan *Partial Correlation* merupakan satu kajian atau eksperimen yang direka untuk mengenal pasti komponen-komponen variasi di dalam pengukuran. MSA akan menilai kaedah ujian, pengukuran instrumen dan keseluruhan proses untuk memperolehi ukuran bagi memastikan integriti data yang digunakan untuk di analisis. Dalam kajian ini pengkaji akan memastikan nilai MSA perlulah melebihi 0.5 manakala nilai *Partial Correlation* adalah di bawah 0.7.

3.9.4.3 *Varimax Rotation*

Varimax rotation yang dibangunkan oleh Kaiser (1958) merupakan kaedah putaran yang sering digunakan buat masa ini. *Varimax* adalah digunakan untuk memutarakan faktor

awalan dan memaparkan *rotated solution*. Begitu juga *rotation* adalah kaedah untuk memutarakan faktor supaya lebih mudah pengkaji membuat tafsiran terhadap penyelesaian.

3.9.4.4 Eigenvalue dan Cumulative Eigenvalue Percentage

Untuk ujian *Eigenvalue* dan *Cumulative Eigenvalue Percentage* adalah mengenal pasti sejumlah faktor-faktor data. Faktor-faktor yang terlibat dalam kajian ini adalah dikehendaki mempunyai *eigenvalue* lebih daripada atau sama dengan satu (1) dan *eigenvalue* terkumpul mestilah lebih atau sama dengan 0.6. Bagi mengenalpasti faktor dan pelabelan kajian ini akan menggunakan 0.35 sebagai faktor yang memuatkan nilai untuk menunjukkan perhatian dan penumpuan faktor tertentu. Skor item yang melebihi atau bersamaan 0.35 akan bertemu dalam faktor yang sama.

3.9.4.5 Loading Factor dan Cross Loading

Matriks faktor mengandungi jadual korelasi yang mengandungi *factor loading*. *Factor loading* (mempunyai nilai di antara -1.00 hingga +1.00) menunjukkan nilai pemberat setiap *variable* bagi setiap faktor. Kajian ini menggunakan nilai 0.5 sebagai nilai *loading factor*. Jika berlaku *cross loading*, di mana 2 faktor mencatat nilai *loading factor* 0.5, maka item tersebut akan dibuang dari kajian ini.

3.9.5 Kolerasi

Kolerasi adalah item statistik yang digunakan untuk menentukan hubungan antara dua pembolehubah. Item statistik Kolerasi *Pearson* adalah untuk mencari bagi menentukan pembolehubah bersandar dan tidak bersandar. Apabila membuat analisa untuk mencari

hubungan antara dua pembolehubah maka persoalan untuk mengetahui sama ada terdapat hubungan atau tidak, kekuatan hubungan dan arah hubungan. Jadual di bawah menunjukkan nilai pekali kolerasi serta maksud kekuatan hubungan antara pembolehubah yang di uji (Mohd Majid, 2000).

Kekuatan Hubungan Mengikut Nilai Kolerasi	
Nilai Indeks Kolerasi	Interpretasi Hubungan
0.00 -0.20	Sangat Lemah
0.21 - 0.40	Lemah
0.41 - 0.70	Sederhana
0.71 - 0.90	Kuat
0.91 - 1.00	Sangat Kuat

3.9.6 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi dijalankan untuk melihat kesan atau pengaruh sesuatu pembolehubah tak bersandar terhadap pembolehubah bersandar. Kajian regresi juga boleh dikatakan sebagai kajian peramal. Pengkaji menggunakan analisis regresi untuk meramal sesuatu pembolehubah bersandar menggunakan sesuatu nilai pada pembolehubah tak bersandar.

3.9.6.1 *Residual Violation (Ujian Case Wise Diagnostic dan Durbin Watson)*

The Durbin Watson statistik adalah nombor yang diuji untuk *autocorrelation* dalam sisa daripada analisis regresi statistik. *The Durbin-Watson* statistik yang mempunyai nilai antara 0 dan 4. Nilai 2 memberi maksud bahawa tidak ada *autocorrelation* dalam sampel.

Nilai 0 menunjukkan *autocorrelation* dan positif manakala nilai 4 menunjukkan *autocorrelation* negatif.

3.9.6.2 *Multicollinearity (Tolerance dan VIF)*

Multicollinearity adalah anggapan ini tidak relevan bagi *principal component (PC)*. Walau bagaimanapun bagi *principal axis factoring (PAF)* *Multicollinearity* dan *singularity* boleh diperoleh dari kuasa dua *multiple correlation* mempunyai nilai hampir atau sama dengan satu.

3.9.6.3 Ujian Nilai F

Alat mengira nilai f pada statistik F (atau nisbah F). Nilai f yang hampir kepada 1 membuktikan bahawa varians populasi dasar ialah sama. Dalam jadual output, jika $f < 1$ "P($F \leq f$) satu hujung" memberikan kebarangkalian memerhatikan nilai statistik F yang kurang daripada f apabila varians populasi sama dan "Satu hujung kritikal F " memberikan nilai kritikal yang kurang daripada 1 untuk tahap keertian yang dipilih, Alfa. Jika $f > 1$, "P($F \leq f$) satu hujung" memberikan kebarangkalian memerhatikan nilai statistik F yang lebih besar daripada f apabila *variens* populasi sama dan "Satu hujung kritikal F " memberikan nilai kritikal yang lebih besar daripada 1 untuk Alfa.

3.9.6.4 Ujian R^2

Korelasi *Pearson* r digunakan untuk mencari hubungan antara pembolehubah-pembolehubah. Kaedah korelasi *pearson* r digunakan pada aras signifikan $p < 0.05$. Nilai r di antara +1 dan -1 digunakan dalam perkiraan tersebut. Sekiranya $r = +1$ bermakna terdapat korelasi yang tinggi antara dua pembolehubah. Sekiranya $r = -1$ bermakna

sebaliknya. Sekiranya $r = 0$ bermakna tidak terdapat korelasi antara dua pembolehubah berkaitan. (Yahaya Mahamood; 2001).

Perubahan statistik R^2 yang dihasilkan dengan menambah atau memotong pembolehubah bebas. Jika perubahan R^2 yang berkaitan dengan pembolehubah adalah besar, ini bermakna bahawa pembolehubah adalah peramal yang baik pembolehubah bersandar.

Apabila regresi dijalankan, yang R^2 (pekali penentuan) dibentangkan. Nilai ini adalah bersamaan multivariat korelasi coefficient bivariat. R^2 benar-benar menjawab soalan, "semua satu sebab mengapa pembolehubah keputusan boleh berbeza-beza, apa peratus daripada mereka sebab-sebab yang boleh diambil kira oleh peramal (s) pembolehubah."

3.9.6.5 Ujian signifikan dan Nilai β

Signifikan adalah berkaitan dengan hasil penelitian sampel bagi menerangkan dan menjelaskan tingkat kesahihan dan kebenaran bagi menjawab soalan. Signifikan sering kali dikaitkan dengan sesuatu data sampel. Jika nilai signifikan yang besar maka ukuran data akan mengecil. Nilai signifikan besar atau kecil adalah bergantung kepada ukuran sampel yang dikaji. Nilai β adalah dua pemalar yang perlu di uji bagi membuat anggaran daripada sampel.

3.10 KESIMPULAN

Bahagian ini telah jelas menerangkan bentuk-bentuk kajian yang digunapakai untuk menganalisis data. Di samping itu, penerangan berkaitan pengukuran, rekabentuk kajian, populasi, kaedah pengumpulan data yang digunakan dalam kajian ini. Bagi penerangan yang selanjutnya akan dihuraikan dalam bab yang berikutnya.



UUM
Universiti Utara Malaysia

BAB 4

ANALISIS DATA DAN PENEMUAN KAJIAN

4.1 PENDAHULUAN

Bab ini dengan jelas menerangkan hasil analisis data yang telah dijalankan dengan menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*. Daripada hasil kajian ini pembentangan mengenai latarbelakang responden, analisis deskriptif, pembolehubah bersandar dan tidak bersandar. Selanjutnya adalah pengujian terhadap hipotesis dilakukan. Statistik deskriptif iaitu frekuensi dan peratus menjadi kelaziman untuk menjelaskan berkenaan demografi responden seperti umur, jantina, jawatan, status perkahwinan, tempoh perkhidmatan, tahap akademik, gaji, dan di mana tempat bertugas. Berikutnya min, varian, sisihan piawai, pekali *skewness* dan *kurtosis*. Hasil ujian digunakan untuk pembentangan berdasarkan objektif kajian bagi memberi jawapan terhadap soalan kajian.

4.2 PROFIL RESPONDEN

Populasi responden adalah sebanyak 420, manakala sampel kajian adalah sebanyak 217. Daripada edaran borang soal selidik kepada responden, hanya 167 yang diterima dan digunakan sepenuhnya. Tiada berlaku sebarang kesulitan borang yang diterima kerana

semua soalan dijawab dengan penuh. Ini menunjukkan bahawa 167 responden adalah mewakili 76.95% dan dibolehkan untuk melaksanakan kajian oleh pengkaji.

Jadual 4.1 Profil responden

PEMBOLAHBUAH		FREKUENSI	PERATUS (%)
Jantina	Lelaki	61	36.5
	Perempuan	106	63.5
Umur	Berumur 35	120	71.85
	36 hingga 44	26	15.56
	45 hingga 54	11	6.58
	55 ke atas	10	5.98
	Lain-Lain	0	0
Status	Bujang	90	53.9
	BERKAWIN	77	45.7
	Muda Janda	4	2.4
Tempat Perkhidmatan	Kurang 1 tahun	20	12
	1 hingga 5 tahun	50	29.9
	6 hingga 10 tahun	43	25.8
	11 hingga 15 tahun	21	12.5
	16 hingga 20 tahun	12	7.2
	21 tahun ke atas	1	0.6
	19 tahun ke atas	20	12
Akademik	Sijil	2	1.2
	Sijil Muda	30	18
	Diploma	59	35.3
	STPM	23	13.8
	SPM	52	31.1
	Lain-Lain	1	0.6
Sukin	K/P	117	70.1
	N	27	16.2
	P	10	6
	Lain-Lain	13	7.8

Gred	11 hingga 20	112	67.1
	21 hingga 34	27	16.2
	35 hingga 40	0	0
	39 hingga 35	8	4.8
	38 hingga 40	13	7.8
	Lain-Lain	7	4.2
	Jenjang Kertapa	SKP	29
BW/N		24	14.4
BKA		21	12.6
BKN		14	8.4
BK		15	9
BKPK		3	1.8
BPKL		5	3
BPK		10	6
BPL		6	3.6
BUP		7	4.2
PPU		6	3.6
UI		3	1.8
BINA		13	7.8
BKWN	11	6.6	
Gaji	1000 hingga 2000	44	26.3
	2001 hingga 3000	82	49.1
	3001 hingga 4000	26	15.6
	4001 hingga 5000	11	6.6
	5001 hingga 6000	4	2.4

Dapatan kajian mendapati kakitangan perempuan lebih mendominasi sebagai responden iaitu seramai 106 orang yang mewakili 63.5%, manakala selebihnya adalah kakitangan lelaki iaitu seramai 61 orang mewakili 36.5%.

Kakitangan yang berumur 35 tahun ke bawah adalah yang paling ramai dengan menunjukkan bilangan seramai 120 orang dengan mewakili peratus 71.85 %, dan diikuti dengan umur 36 hingga 44 tahun iaitu 26 orang dengan mewakili 15.56%. Manakala

kategori yang berumur 45 hingga 54 tahun adalah 11 orang dan mewakili 6.58%. Bilangan yang paling sedikit adalah kategori yang berumur 55 tahun dan ke atas dengan jumlah 10 orang dengan mewakili 5.98%.

Bagi status perkahwinan dapatan kajian mendapati status belum berkahwin adalah yang tertinggi iaitu 90 orang dengan mewakili 53.9%. Ini menunjukkan hubungan dengan umur kakitangan yang berumur 35 tahun ke bawah antara yang paling ramai dalam responden. Kakitangan yang berkahwin adalah 73 orang dengan mewakili 43.7%. Seterusnya penyumbang yang rendah adalah status duda/ janda adalah 4 orang dengan mewakili peratus 2.4%.

Mengikut pengalaman atau tempoh perkhidmatan responden dengan kumpulan kurang 3 tahun berkhidmat adalah 20 orang dengan mewakili 12 %. Tempoh perkhidmatan 4 hingga 6 tahun adalah sebanyak 50 orang dengan mewakili 30 %. Manakala tempoh perkhidmatan 7 hingga 9 tahun adalah 43 orang dengan mewakili 25.8%, dan diikuti 10 hingga 12 tahun adalah 21 orang dengan 12.6%. Berikutnya adalah tempoh perkhidmatan 13 hingga 15 tahun adalah 12 orang dengan mewakili 7.2%. Tempoh perkhidmatan yang lama adalah 16 hingga 18 tahun adalah seorang dengan mewakili 0.6%, dan tempoh perkhidmatan 19 tahun ke atas adalah 20 orang dengan mewakili 12%.

Bagi kelayakan ikhtisas seramai 2 orang memiliki kelayakan sarjana iaitu peringkat ijazah lanjutan, dengan mewakili 1.2%. Diikuti dengan sarjana muda seramai 30 orang dengan mewakili 18%. Bagi kelayakan akademik diploma adalah seramai 59 orang dengan mewakili 35.3% dan STPM pula 23 orang dengan mewakili peratus 13.8%. Seramai 52 orang yang memiliki kelayakan SPM dengan mewakili peratus 31.1%.

Terdapat juga kakitangan yang memiliki lain-lain kelayakan dengan menyumbang peratus yang paling sedikit iaitu 0.6% iaitu seorang.

JPN merupakan sebuah jabatan tertutup yang mana didominasi oleh skim perkhidmatan bukan guna sama. Oleh itu skim perkhidmatan KP adalah yang paling ramai dengan 117 orang mewakili 70.1%. Manakala bagi skim perkhidmatan guna sama seperti gred N pula seramai 27 orang dengan mewakili 16.2 % dan F adalah 10 orang dengan mewakili 6%. Terdapat juga lain-lain skim perkhidmatan menyumbang kepada 13 orang dengan mewakili 7.8%.

Pengkaji menggunakan responden adalah di kalangan kumpulan pelaksana (sokongan). Oleh yang demikian gred 17 hingga 20 adalah seramai 112 orang mewakili 67.1%, manakala gred 21 hingga 24 adalah seramai 27 orang dengan mewakili peratus 16.2%. Gred 25 hingga 26 tiada wakil. Maka gred seterusnya adalah gred 29 hingga 35 iaitu seramai 8 orang dengan mewakili 4.8%. Bagi gred yang tertinggi dalam kumpulan sokongan adalah dalam kategori gred 36 hingga 40 adalah seramai 13 orang dengan mewakili 7.8%.

Sebanyak 14 Bahagian yang dipilih sebagai responden yang mana bahagian ini wujud dan berada di JPN Putrajaya. Bahagian Kad Pengenalan (BKP) seramai 29 orang dengan mewakili 17.4%, di ikuti dengan Bahagian Warganegara (BWN) seramai 24 orang dengan 14.4%. Manakala Bahagian Kelahiran, Kematian dan Anak Angkat (BKA) seramai 21 orang dengan mewakili 12.6%. Berikutnya adalah Bahagian Perkahwinan dan Penceraian (BKC) seramai 14 orang dengan mewakili 8.4%. Seterusnya Bahagian Siasatan dan Penguatkuasaan (BSK) seramai 15 orang dengan mewakili peratus 9%, Bahagian Kad

Pintar Pelbagaiguna Kerajaan (BKPK) dan Unit Integriti (UI) dengan jumlah yang sama iaitu seramai 3 orang dengan mewakili 1.8%. Bahagian Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia (BPM) pula seramai 5 orang dengan mewakili 3%. Bahagian Pengurusan Rekod (BPR) seramai 10 orang dengan mewakili 6% . Bahagian Latihan (BPL) dan Pejabat Perhubungan Pelanggan (PRO) dengan jumlah yang sama iaitu 6 orang dengan mewakili 3.6%. Bahagian Penyelarasan Dasar dan Pemantauan (BDP) seramai 7 orang dengan mewakili 4.2%. Bahagian Pengurusan Maklumat dan Komunikasi (BTM) seramai 13 orang dengan mewakili 7.8%. Manakala yang terakhir dalam senarai adalah Bahagian Pengurusan Kewangan dan Pembangunan (BKW) seramai 11 orang dengan mewakili 6.6%.

Akhir sekali tinjauan dari segi gaji mengikut kategori RM 1000 hingga RM2000 adalah seramai 44 orang dengan mewakili 26.3%. Jumlah yang tertinggi seramai 82 orang berada dalam kategori gaji RM2001 hingga 3000 adalah seramai 82 orang dengan mewakili 49.1%. Diikuti dengan kumpulan gaji RM4001 hingga RM5000 seramai 11 orang dengan 6.6% dan yang terakhir adalah kumpulan gaji RM5001 hingga RM6000 adalah 4 orang dengan mewakili 2.4%.

4.3 UJIAN KESAHAN KOMITMEN ORGANISASI

Dalam kajian yang dilakukan untuk mengukur ujian kesahan komitmen organisasi dengan kaedah *pilot study*. Ujian kesahan yang nilai kurang daripada 0.60 adalah lemah, manakala bagi nilai 0.80 adalah yang terbaik. Bagi nilai yang menunjukkan 0.70 boleh di terima jika ujian kesahan yang di lakukan.

Jadual 4.2 Ujian Kesahan Komitmen

<i>Reliability Statistics</i>		
Pengukuran	Bil.	<i>Cronbach's Alpha</i>
Komitmen	18	.643

Jadual 4.2.1 Ujian Kesahan Komitmen

<i>Reliability Statistics</i>		
Pengukuran	Bil.	<i>Cronbach's Alpha</i>
Komitmen	17	.741

Ujian kesahan komitmen yang dilakukan bagi kali pertama dan didapati nilai *Cronbach Alpha* adalah 0.643. Setelah satu soalan normatif empat (4) digugurkan maka keputusan nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0.741.

4.4 UJIAN KESAHAN KEPUASAN KERJA

Jadual 4.3 Ujian Kesahan Kepuasan Kerja

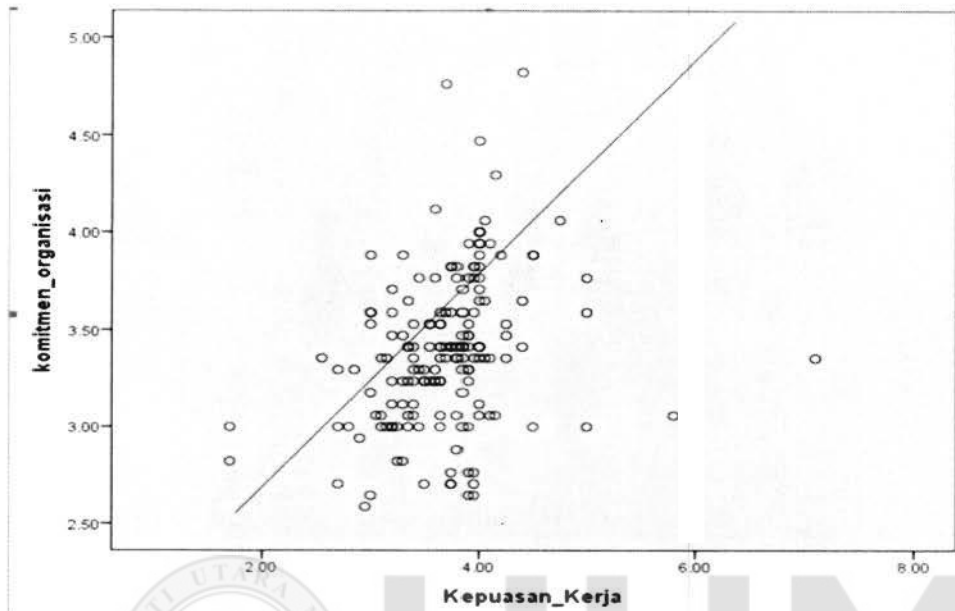
Reliability Statistics		
Pengukuran	Bil	Cronbach's Alpha
Kepuasan Kerja	20	.726

Dalam membuat ujian kesahan kepuasan kerja, sebanyak dua puluh (20) soalan telah dikemukakan. Nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0.726 yang dianggap tinggi dan boleh diterima. Oleh kerana nilai *Cronbach's Alpha* melebihi 0.726 maka tiada soalan digugurkan untuk instrumen kepuasan kerja.

4.5 SARINGAN DATA (*DATA SCREENING*)

Bagi menjamin data yang telah dikumpulkan normal, *homogeneous* dan *linear*, saringan data perlu di lakukan. Hasil keputusan merangkumi ujian *normality* dan *linearity* oleh pengkaji. Untuk melihat ujian *linearity*, pengkaji telah menjalankan *scatter plotting* dan pada masa yang sama membuat ujian kesahan dengan mengukur nilai *skewness* dan *kurtosis*.

Aktiviti Ujian Pertama Linearity



Rajah 4.1 *Scatter Plot*

Merujuk kepada graf di atas data adalah berbentuk *oval*. Oleh yang demikian, data dikatakan sebagai *linear*.

4.6 UJIAN *NORMALITY*

Jadual 4.4 *Ujian Normality*

<i>Descriptive Statistics</i>					
Construct	N	Skewness		Kurtosis	
		Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Komitmen organisasi	167	.540	.187	1.065	.373
Kepuasan Kerja	167	1.037	.187	0.5	.373
Valid N (listwise)	167				

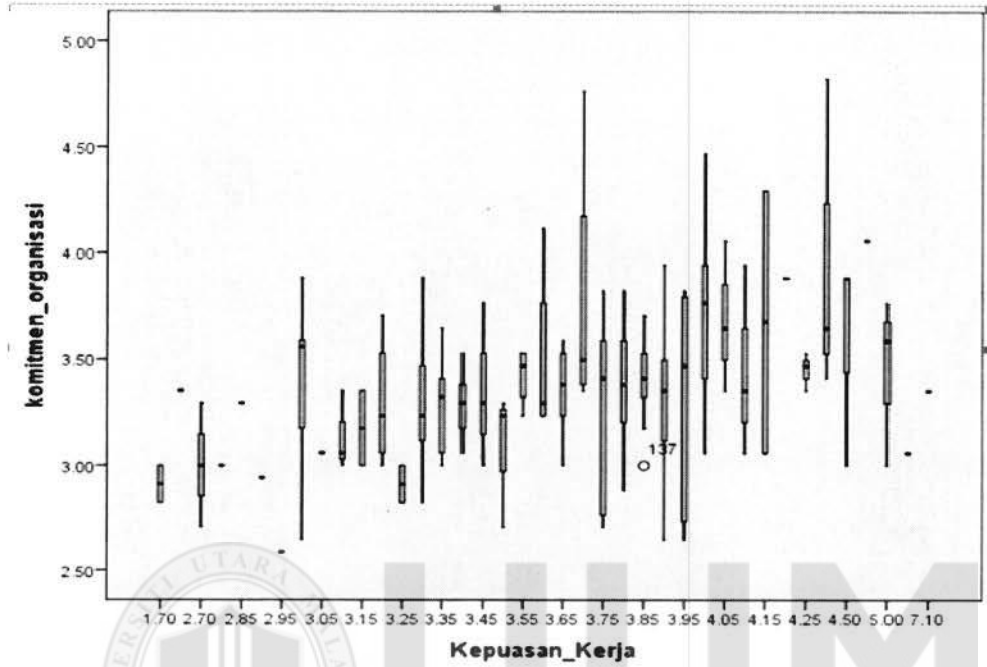
Untuk menjalani ujian *normality* ke atas data, pengkaji menjalankan dan melihat nilai yang dipaparkan oleh pembolehubah *Skewness* dan *Kurtosis*. Dalam ujian *normality* nilai *skewness* dan *kurtosis* telah diuji dan didapati bahawa keempat-empat nilai *skewness* dan *kurtosis* bagi kepuasan kerja dan komitmen organisasi adalah dalam lingkungan nilai lebih kurang 1.96. Nilai bagi pekali *skewness* komitmen organisasi adalah 0.540 dan *kurtosis* 1.065. Manakala kepuasan kerja nilai bagi *skewness* 1.037 dan *kurtosis* 0.50. Oleh yang demikian, menurut Julie (2011), nilai yang tidak melebihi 2.58 atau lebih kecil maka data tersebut adalah berada dalam taburan normal.

4.7 UJIAN *OUTLIERS*

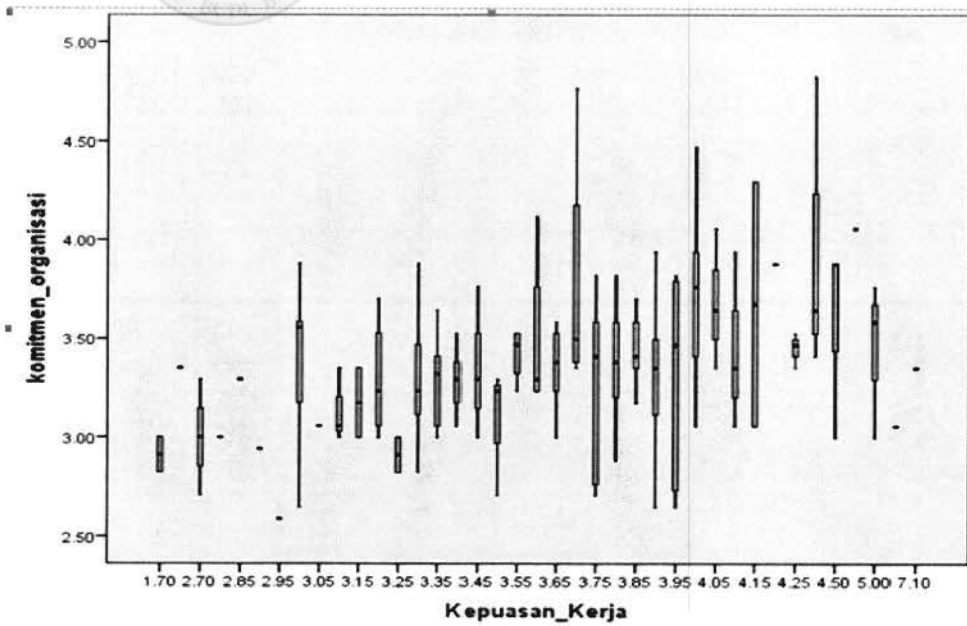


Kewujudan *outliers* akan memberi kesan yang tidak baik dan merugikan data kerana ianya menjejaskan dapatan kajian yang tidak signifikan (Julie, 2011). Bagi memastikan ianya tidak menjejaskan data, maka tindakan menggugurkan item hendaklah dilakukan. Ujian *outliers* digunakan untuk menguji sampel yang menunjukkan nilai ekstrem. Ujian yang dijalankan adalah ujian *univariate outliers*. Dalam ujian ini hanya 1 sampel digugurkan iaitu bagi soalan 137 seperti yang ditunjukkan rajah 4.2 dan tiada *outliers* ditunjukkan oleh graf *boxplot* (rujuk rajah 4.3)

Rajah 4.2 Univariate outlier



Rajah 4.3 Univariate outlier



4.8 ANALISIS FAKTOR UNTUK KOMITMEN ORGANISASI

Dalam analisis faktor terdapat beberapa syarat yang perlu diikuti iaitu nilai *Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)* perlulah di atas 0.5, *Bartlett's Test* perlu signifikan, nilai *Measure of Sampling Adequacy (MSA)* perlu melebihi 0.5 dan nilai *partial* kolerasi perlu kurang daripada 0.7. Untuk analisis faktor ini pengkaji telah menggunakan *varimax rotation* dengan nilai *eigenvalue* melebihi 1.0 dan *loading factor* melebihi 0.5. Analisis faktor dilakukan dengan tujuan untuk mengecilkan dan meringkaskan bilangan pembolehubah yang besar kepada kecil (Zikmund et. al 2010). Sebelum analisis faktor dilakukan ujian pertama adalah dengan menguji kolerasi *anti image*, *KMO* dan *Bartletts*.

Jadual 4.5 menunjukkan hasil ujian *KMO* dan *Bartletts* Komitmen adalah menghasilkan nilai $p=0.000$ dan nilai *KMO* adalah 0.782 . Nilai ini didapati kuat dan kukuh serta mempunyai kesahan yang tinggi (Julie 2011).

Jadual 4.5 Ujian KMO dan Bartlett's Komitmen

Anti-image Matrices																		
		Eff. 1	Eff. 2	Eff. 3	Eff. 4	Eff. 5	Eff. 6	Cont. 1	Cont. 2	Cont. 3	Cont. 4	Cont. 5	Cont. 6	Norm. 1	Norm. 2	Norm. 3	Norm. 5	Norm. 6
AIC	Eff. 1	.740 ^a	-.291	.045	-.083	-.114	-.320	-.255	-.019	-.113	.140	.138	.115	.013	-.163	.153	-.016	-.169
	Eff. 1	-.291	.814 ^a	.083	.052	-.099	.007	-.126	-.053	.017	-.091	.118	-.075	.066	.068	-.106	.098	.075
	Eff. 1	.045	.063	.648 ^a	-.444	-.442	-.047	.161	.094	-.066	-.160	-.020	-.047	-.042	.095	.036	.102	-.170
	Eff. 1	-.083	.052	-.444	.698 ^a	-.033	-.122	-.069	-.030	.109	-.052	-.050	-.069	-.147	-.001	-.116	-.093	.139
	Eff. 1	-.114	-.099	-.442	-.033	.695 ^a	.136	.160	-.149	-.017	-.027	-.172	-.043	-.249	.020	-.058	.060	.158
	Eff. 1	-.320	.007	-.047	-.122	.136	.812 ^a	.093	-.011	-.058	.030	.073	-.073	.100	.017	-.073	-.057	-.163
	Eff. 1	-.255	-.126	.161	-.069	.160	.093	.825 ^a	-.217	-.031	-.261	-.254	-.056	-.012	-.007	-.046	-.081	.035
	Cont. 2	-.019	-.053	.094	-.030	-.149	-.011	-.217	.838 ^a	-.364	-.224	-.055	-.044	.030	.083	.102	-.001	-.250
	Cont. 3	-.113	.017	-.066	.109	-.017	-.058	-.031	-.364	.839 ^a	-.382	.000	-.203	.065	-.008	-.051	-.056	.097
	Cont. 4	.140	-.091	-.160	-.052	-.027	.030	-.261	-.224	-.382	.833 ^a	.134	.082	.104	-.039	-.082	-.030	-.048
	Cont. 5	.138	.118	-.020	-.030	-.172	.073	-.254	-.055	.000	.134	.863 ^a	-.249	-.190	-.041	.112	.107	.009
	Cont. 6	.115	-.075	-.047	-.069	-.043	-.073	-.056	-.044	-.203	.082	-.249	.779 ^a	.121	-.142	-.035	-.092	.030
	Norm. 1	.013	.066	-.042	-.147	-.249	.100	-.012	.030	.065	.104	-.190	.121	.794 ^a	-.036	-.001	-.093	-.078
	Norm. 2	-.163	.068	.095	-.001	.020	.017	-.007	.083	-.008	-.039	-.041	-.142	-.036	.761 ^a	-.431	-.086	-.005
	Norm. 3	.153	-.106	.036	-.116	-.058	-.073	-.046	.102	-.051	-.082	.112	-.035	-.001	-.431	.756 ^a	-.261	-.174
	Norm. 5	-.016	.098	.102	-.093	.060	-.057	-.081	-.001	-.056	-.030	.107	-.092	-.093	-.086	-.261	.861 ^a	-.175
	Norm. 6	-.169	.075	-.170	.139	.158	-.163	.035	-.250	.097	-.048	.009	.030	-.078	-.005	-.174	-.175	.782 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

4.9 EIGENVALUES KEPUASAN KERJA

Daripada jadual *Eigenvalues* terdapat 4 faktor yang diskrimate. Sebelum item-item dalam jadual *rotated* komponen matrik dinamakan semula pengkaji akan menjalankan ujian kesahan. Daripada empat faktor yang dinilai telah menunjukkan 59.20 % daripada peratusan terkumpul.

Jadual 4.6 *Eigenvalues* Kepuasan Kerja

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6.670	26.292	26.292	6.670	26.292	26.292	3.285	19.915	19.915
2	2.626	15.669	41.960	2.626	15.669	41.960	2.692	16.626	36.536
3	1.675	9.392	51.352	1.675	9.392	51.352	2.250	13.922	50.458
4	1.292	7.408	58.760	1.292	7.408	58.760	1.277	11.028	61.486
5	.950	5.392	64.152						
6	.896	5.071	70.027						
7	.862	5.071	75.127						
8	.602	3.561	78.688						
9	.592	3.486	82.174						
10	.529	3.149	85.323						
11	.477	2.905	88.228						
12	.452	2.865	91.093						
13	.361	2.122	93.215						
14	.345	2.020	95.235						
15	.319	1.973	97.128						
16	.289	1.822	98.950						
17	.220	1.262	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Jadual 4.7 Komitmen *Rotated Component Matrix*

Rotated Component Matrix ^a				
	Component			
	1	2	3	4
Effective 1	.403	.009	.110	.627
Effective 2	.512	-.097	-.085	.365
Effective 3	.033	.862	-.094	.022
Effective 4	.046	.763	.169	.095
Effective 5	.114	.779	-.175	-.175
Effective 6	.162	.041	.286	.653
Continuance 1	.740	-.155	.212	.025
Continuance 2	.833	.064	.077	.101
Continuance 3	.819	.040	.179	.087
Continuance 4	.770	.089	.183	.136
Continuance 5	.147	.331	-.054	-.659
Continuance 6	.463	.142	.355	-.330
Normative 1	-.268	.576	.050	-.248
Normative 2	.086	-.069	.772	.013
Normative 3	.137	.037	.795	.149
Normative 5	.171	-.048	.720	.179
Normative 6	-.226	.039	.433	.433
Extraction Method: Principal Component Analysis.				
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.				
a. Rotation converged in 6 iterations.				

Dalam jadual di atas faktor satu (1) diwakili oleh soalan afektif 2, berterusan 1, 2, 3 dan 4 yang mana ia adalah soalan "masalah organisasi adalah masalah saya juga", "buat masa ini berada dalam organisasi ini merupakan suatu perkara diingini dan keperluan" "Terlalu sukar bagi saya untuk meninggalkan organisasi buat masa ini, walau pun saya mahu", "Kehidupan saya akan terganggu jika keputusan saya mahu meninggalkan organisasi",

"saya rasa pilihan yang ada terlalu sedikit untuk pertimbangan meninggalkan organisasi ini".

Manakala faktor dua (2) diwakili oleh soalan afektif 3,4 dan 5 serta normatif 1 iaitu, "saya tidak mempunyai perasaan bahawa organisasi ini adalah milik saya", "saya tidak merasakan beremosi kepada organisasi ini", "saya tidak rasa seperti sebahagian daripada keluarga di organisasi saya", "saya tidak rasa apa-apa tanggungjawab untuk kekal dengan majikan saya sekarang".

Manakala faktor tiga (3) diwakili oleh soalan normatif 2, 3 dan 5 yang mana adalah "walaupun ia ada kelebihan, saya tidak rasa untuk meninggalkan organisasi saya sekarang", "saya akan berasa bersalah jika saya meninggalkan organisasi saya sekarang", "saya tidak akan meninggalkan organisasi saya sekarang kerana saya mempunyai rasa tanggungjawab".

Manakala faktor empat (4) diwakili oleh soalan afektif 1 dan 6 iaitu "perasaan seronok untuk menghabiskan sisa kerjaya saya dengan organisasi ini", "organisasi ini mempunyai banyak makna peribadi untuk saya".

Jadual 4.8 Nilai *Cronbach's Alpha* Komitmen Berterusan

Reliability Statistics		
Komitmen	N of Items	Cronbach's Alpha
	5	.833

Untuk faktor satu nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0.833. Oleh yang demikian faktor ini adalah *reliable*. Memandangkan majoriti item dalam faktor ini merupakan soalan-soalan berterusan komitmen maka faktor ini dinamakan komitmen berterusan.

Jadual 4.9 Nilai *Cronbach's Alpha* Komitmen Afektif

Reliability Statistics		
Komitmen	N of Items	Cronbach's Alpha
	4	.755

Untuk faktor kedua nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0.755 Oleh yang demikian faktor ini adalah *reliable*. Memandangkan majoriti soalan adalah soalan-soalan komitmen afektif maka faktor ini dinamakan faktor komitmen afektif

Jadual 4.10 Nilai *Cronbach's Alpha* Komitmen Normatif

Reliability Statistics		
Komitmen	N of Items	Cronbach's Alpha
	3	.736

Untuk faktor ketiga nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0.736 Oleh yang demikian faktor ini adalah *reliable*. Memandangkan kesemua soalan adalah soalan-soalan komitmen normatif maka faktor ini dinamakan faktor komitmen normatif

Jadual 4.11 Nilai *Cronbach's Alpha* Komitmen Afektif

Reliability Statistics		
Komitmen	N of Items	Cronbach's Alpha
	2	.614

Untuk faktor keempat nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0.614. Nilai ini adalah kurang daripada 0.7. Oleh yang demikian faktor ini adalah tidak *reliable*. Memandangkan faktor ini tidak *realible*, maka faktor ini tidak akan diuji seterusnya. Kedua-dua komponen soalan adalah soalan afektif 1 dan 6).

4.10 ANALISIS FAKTOR UNTUK KEPUASAN KERJA

Jadual 4.12 KMO dan Ujian Bartlett's Kepuasan kerja

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.871
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1596.119
	df	190
	Sig.	.000

Dalam ujian *KMO* dan *Bartlett's Test* didapati bahawa nilai *KMO* adalah nilai di atas 0.5 dan *Bartlett test* adalah signifikan. Setelah dibuat ujian *MSA* didapati soalan kepuasan 18 iaitu "cara rakan sekerja mengekalkan hubungan yang lama antara satu dengan yang lain" mencatat nilai *MSA* yang kurang dari 0.5. Oleh yang demikian soalan tersebut telah dibuang dari kajian.

Jadual 4.12.1 *KMO* Dan Ujian *Bartlett's* Kepuasan kerja

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.876
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1580.011
	Df	171
	Sig.	.000

Setelah dibuang soalan kepuasan 18, nilai *KMO* masih di atas 0.5 dan *Bartlett* adalah signifikan.

Jadual 4.13 *Measure of Sampling Adequacy (MSA)* Kepuasan Kerja adalah seperti dibawah.

Jadual 4.13 Measure of Sampling Adequacy (MSA) Keupasan Kerja

Anti-image Matrices																				
		KK 1	KK 2	KK 3	KK 4	KK 5	KK 6	KK 7	KK 8	KK 9	KK 10	KK 11	KK 12	KK 13	KK 14	KK 15	KK 16	KK 17	KK 19	KK 20
Anti-image	KK 1	.836*	-.308	-.066	-.041	-.023	.082	-.113	-.144	.023	.008	-.020	.049	.095	-.040	.097	.065	-.046	-.143	-.084
Correlation	KK 1	-.308	.667*	.030	-.039	.003	-.177	-.013	.063	-.146	-.142	.104	-.097	-.220	.170	.104	.014	.040	.044	-.073
	KK 1	-.066	.030	.929*	-.363	.032	-.103	-.088	-.070	-.006	.024	-.183	.019	.064	-.159	.048	-.138	-.012	.071	-.077
	KK 1	-.041	-.039	-.363	.927*	-.230	-.148	-.007	-.031	-.001	-.096	-.004	.072	-.015	-.137	-.038	-.084	.143	-.019	.010
	KK 1	-.023	.003	.032	-.230	.901*	-.163	-.292	-.057	.164	-.248	-.058	-.112	.016	-.050	.082	-.007	-.143	.203	-.215
	KK 1	.082	-.177	-.103	-.148	-.163	.893*	-.088	.099	-.134	.103	.169	-.072	.188	-.184	.017	-.015	-.034	-.273	.032
	KK 1	-.113	-.013	-.088	-.007	-.292	-.088	.769*	-.327	-.166	.090	.044	.221	-.054	-.118	-.236	.109	-.092	-.200	.350
	KK 1	-.144	.063	-.070	-.031	-.057	.099	-.327	.833*	-.213	.067	-.012	-.164	-.021	.014	.151	-.083	.091	.122	-.243
	KK 1	.023	-.146	-.006	-.001	.164	-.134	-.166	-.213	.907*	-.271	-.204	-.168	-.005	.032	-.134	.137	-.070	.126	-.099
	KK 10	.008	-.142	.024	-.096	-.248	.103	.090	.067	-.271	.902*	-.414	-.133	.079	.034	-.071	-.057	-.107	-.118	.057
	KK 11	-.020	.104	-.183	-.004	-.058	.169	.044	-.012	-.204	-.414	.894*	-.112	.042	-.098	.010	.180	.026	-.207	.022
	KK 12	.049	-.097	.019	.072	-.112	-.072	.321	-.164	-.168	-.133	-.112	.925*	.067	-.264	-.122	-.090	-.072	-.052	.124
	KK 13	.095	-.220	.064	-.013	.016	.188	-.034	-.021	-.003	.079	.042	.067	.547*	-.003	-.208	-.168	.084	-.248	-.084
	KK 14	-.040	.170	-.189	-.137	-.080	-.184	-.118	.014	.032	.034	-.098	-.264	-.003	.930*	-.266	-.003	-.088	.083	-.116
	KK 15	.097	-.104	.043	-.058	.082	.017	-.236	.131	-.134	-.071	.010	-.122	-.208	-.266	.883*	-.321	-.020	.083	-.149
	KK 16	.065	.014	-.138	-.084	-.007	-.013	.109	-.063	.137	-.057	.180	-.090	-.168	-.003	-.321	.861*	-.215	-.162	.017
	KK 17	-.046	.040	-.012	.143	-.143	-.034	-.092	.091	-.070	-.107	.026	-.072	.084	-.088	-.020	-.215	.929*	-.262	-.049
	KK 19	-.143	.044	.071	-.019	.203	-.273	-.200	.122	.126	-.118	-.207	-.052	-.248	.083	.063	-.162	-.262	.817*	-.209
	KK 20	-.084	-.073	-.077	.010	-.215	.032	.330	-.243	-.099	-.057	.022	.124	-.084	-.116	-.149	.017	-.049	-.209	.375*

Dalam ujian *Measures of Sampling Adequacy (MSA)* soalan keupasan 18 adalah dibawah 0.5, maka soalan ini akan dibuang daripada kajian. Dalam ujian kedua nilai MSA adalah di atas 0.5, dan nilai *partial correlation* adalah bawah 0.7.

Dalam jadual *eigenvalue* terdapat empat komponen yang mencatatkan nilai *eigenvalue* lebih daripada 1

Jadual 4.14 Rotated Component Matrix^a

Rotated Component Matrix ^a				
	Component			
	1	2	3	4
Kepuasan_1	.235	-.010	.743	.110
Kepuasan_2	.065	.135	.730	-.097
Kepuasan_3	.692	.179	.102	.240
Kepuasan_4	.660	.229	.154	.278
Kepuasan_5	.715	.147	.177	.209
Kepuasan_6	.510	.317	.179	.365
Kepuasan_7	.452	.199	.208	.697
Kepuasan_8	.511	-.070	.325	.168
Kepuasan_9	.738	.076	.233	-.033
Kepuasan_10	.807	.152	.163	-.151
Kepuasan_11	.513	.022	.097	-.163
Kepuasan_12	.768	.229	.026	-.080
Kepuasan_13	-.223	.712	.171	-.094
Kepuasan_14	.737	.340	-.068	.201
Kepuasan_15	.532	.598	-.150	.113
Kepuasan_16	.283	.751	-.116	.059
Kepuasan_17	.531	.475	.053	.031
Kepuasan_18	.323	.621	.230	-.042
Kepuasan_20	.286	.278	.183	-.639

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
 a. Rotation converged in 7 iterations.

Untuk faktor satu. Faktor ini diwakili oleh soalan-soalan berikut:-

Kepuasan 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14 dan 17. Ujian kesahan telah dilakukan dan nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0.912.

Jadual 4.15 *Reliability Statistics (Extrinsic)*

<i>Reliability Statistics</i>		
Pengukuran	<i>N of Items</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
Kepuasan	11	.912

Memandangkan faktor satu ini adalah *realible*, maka faktor ini di namakan kepuasan kerja luaran (ekstrinsik).

Faktor kedua diwakili oleh empat soalan iaitu, kepuasan 13, 15, 16 dan 19. Memandangkan apabila pengkaji menjalankan ujian reliablity nila *Cronbach's Alpha* adalah 0.694. Pengkaji telah memutuskan membuang soalan kepuasan 13 iaitu “ Kerja saya adalah mengikut jumlah gaji dan kerja” supaya untuk meningkatkan nilai *Cronbach's Alpha* kepada 0.715. Oleh yang demikian faktor ini dinamakan kepuasan kerja dalam (intrinsik).

Jadual 4.16 *Reliability Statistics (Intrinsic)*

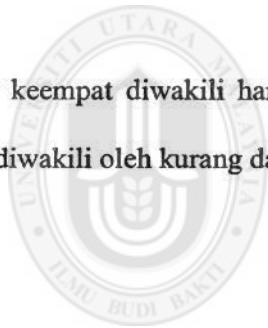
<i>Reliability Statistics</i>		
Pengukuran	<i>N of Items</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
Kepuasan	3	.715

Faktor ketiga hanya diwakili oleh soalan kepuasan 1 dan 2, walau bagaimanapun setelah dijalankan ujian reliability, nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0.530. Oleh yang demikian faktor ini tidak *reliable* dan tidak akan dikaji.

Jadual 4.17 Reliability Statistics (Satisfaction)

Reliability Statistics		
Pengukuran	N of Items	Cronbach's Alpha
Kepuasan	2	.530

Faktor keempat diwakili hanya satu soalan iaitu soalan kepuasan 7. Satu faktor tidak boleh diwakili oleh kurang daripada dua soalan.



UUM
Universiti Utara Malaysia

4.11 KEPUTUSAN ANALISIS KORELASI

Jadual 4.18 Analisis Korelasi

		Continuance_Kom mitmen_AfterFA	Normatif_Kom itmen_AfterFA	Efektif_Kom itmen_After FA	JS_Ektrisk_ AfterFA	JS_Intrinsik_ AfterFA
Continuance_K omitmen_After FA	Pearson	1	.342**	-.027	.334**	.171*
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)		.000	.733	.000	.027
	N	167	167	167	167	167
Normatif_Kom itmen_AfterFA	Pearson	.342**	1	-.033	.480**	.434**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	.000		.479	.000	.000
	N	167	167	167	167	167
Efektif_Kom itmen_AfterFA	Pearson	-.027	-.033	1	-.080	-.076
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	.733	.479		.304	.327
	N	167	167	167	167	167
JS_Ektrisk_ AfterFA	Pearson	.334**	.480**	-.080	1	.654**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.304		.000
	N	167	167	167	167	167
JS_Intrinsik_ AfterFA	Pearson	.171*	.434**	-.076	.654**	1
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	.027	.000	.327	.000	
	N	167	167	167	167	167

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Kepuasan kerja ekstrinsik mempunyai hubungan yang signifikan dengan komitmen berterusan dan normatif serta kedua-dua hubungan ini dikatakan sederhana kerana nilai r adalah antara 0.3 hingga 0.5. Manakala kepuasan intrinsik juga mempunyai hubungan signifikan dengan komitmen berterusan dan normatif. Walau bagaimanapun hubungan

antara kepuasan kerja intrinsik dan komitmen berterusan adalah lemah kerana nilai r kurang daripada 0.3

4.12 ANALISIS REGRESI

Sebelum menjalankan analisis regresi beberapa syarat perlu dipenuhi, pertama tidak ada *residual violation* dan tidak berlaku multicollinearty. Untuk *residual violation casewise diagnostic* adalaah dibawah nilai 3. Untuk *multicollinearty* dua ujian akan dilakukan iaitu, ujian *Variance Inflation Factor (VIF)* dan ujian *Tolerance*. Untuk *VIF* nilai perlulah lebih daripada 0.1 dan nilai *Tolerance* kurang daripada 10. Dengan melakukan ujian ini maka pengkaji boleh melihat kewujudan keadaan saling mempunyai hubungan yang kuat antara pemboleh ubah.

4.12.1 Pengaruh Komitmen Afektif, Berterusan Dan Normatif Terhadap Kepuasan Kerja Ekstrinsik

Dalam menguji kesan afektif, berterusan, normatif terhadap kepuasan kerja ekstrinsik terdapat 4 kes yang dibuang dalam ujian *residual violation*. Kes-kes ini adalah 151, 152, 131, dan 132 untuk menguji signifikan model, pengkaji telah menguji nilai F. Dalam ujian analisis model ini nilai F adalah signifikan

Jadual 4.19 Pengujian Model

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.103	3	4.368	26.642	.000 ^a
	Residual	26.066	159	164		
	Total	39.169	162			
a. Dependent Variable: JS_Ektrnsik_AfterFA						
b. Predictors: (Constant), Continuance_Komitmen_AfterFA, Efektif_Komitmen_AfterFA, Normatif_Komitmen_AfterFA						

Jadual 4.20 Ringkasan Model

Model Summary ^{b1}					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.578 ^a	.335	.322	.40489	1.697
a. Predictors: (Constant), Continuance_Komitmen_AfterFA, Efektif_Komitmen_AfterFA, Normatif_Komitmen_AfterFA					
b. Dependent Variable: JS_Ektrnsik_AfterFA					

Dalam ujian regresi ini nilai R^2 adalah .335 ini bermaksud pembolehubah afektif, normatif dan berterusan menerangkan 33.5% kepuasan kerja ektrnsik.

Jadual 4.21 *Coefficient Correlation*

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.172	.256		8.487	.000		
	Efektif_Komitmen_AfterFA	-.056	.040	-.092	-1.421	.157	.997	1.003
	Normatif_Komitmen_AfterFA	.409	.054	.527	7.598	.000	.870	1.150
	Continuance_Komitmen_AfterFA	.069	.053	.091	1.310	.192	.871	1.148

a. Dependent Variable: JS_Ekstrisik_AfterFA

Dalam jadual di atas hanya komitmen normatif memberi kesan yang signifikan kepuasan kerja ekstrinsik. Komitmen normatif menerangkan 52.7% kepuasan kerja ekstrinsik.

4.12.2 Pengaruh Komitmen Afektif, Berterusan Dan Normatif Terhadap Kepuasan Kerja Intrinsik.

Dalam menguji kesan afektif, berterusan dan normatif terhadap kesan kepuasan kerja intrinsik terdapat satu kes yang dibuang dalam ujian residual violation. Kes-kes ini adalah 71. Dalam ujian analisis model ini nilai F adalah signifikan.

Jadual 4.22 Pengujian Model

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.513	3	4.838	12.905	.000 ^b
	Residual	61.103	163	.375		
	Total	75.615	166			
a. Dependent Variable: JS_Intrinsik_AfterFA						
b. Predictors: (Constant), Continuance_Komitmen_AfterFA, Efektif_Komitmen_AfterFA, Normatif_Komitmen_AfterFA						

Jadual 4.23 Ringkasan Model

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.438 ^a	.192	.177	.61226	1.597
a. Predictors: (Constant), Continuance_Komitmen_AfterFA, Efektif_Komitmen_AfterFA, Normatif_Komitmen_AfterFA					
b. Dependent Variable: JS_Intrinsik_AfterFA					

Jadual menunjukkan nilai R² adalah 0.192 . Model kajian ini bagi komitmen afektif, normatif dan berterusan dan menerangkan kepuasan kerja intrinsik dengan nilai 19.2%.

Jadual 4.24 *Coefficient Correlation*

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
		Coefficients		Coefficients			Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	1.944	.382		5.090	.000		
	Efektif_Komitmen_AfterFA	-.044	.060	-.052	-.741	.460	.997	1.003
	Normatif_Komitmen_AfterFA	.448	.080	.423	5.635	.000	.881	1.135
	Continuance_Komitmen_AfterFA	.026	.078	.025	.336	.737	.883	1.133

a. Dependent Variable: JS_Intrinsik_AfterFA

Jadual menunjukkan ketiga-tiga komitmen afektif, normatif dan berterusan. Hanya satu pemboleh ubah yang menunjukkan signifikan terhadap kepuasan kerja intrinsik iaitu komitmen normatif dengan nilai beta 0.423. Komitmen normatif menerangkan 42.3% kepuasan kerja intrinsik.

4.13 KESIMPULAN

Bab ini telah jelas membuat dan melaksanakan ujian terhadap data-data yang diperolehi melalui borang soal selidik. Beberapa analisis dilakukan mengenai maklumat demografi, analisis deskriptif setiap pemboleh ubah serta dimensi-dimensi.

Melalui proses pertama pengkaji membuat saringan data yang digunakan untuk ujian *linearity* dan *normality*. Pengkaji juga telah mengkurkan dan mengeluarkan data-data terencil (*outliers*).

Proses berikutnya adalah melakukan analisis faktor dan ujian kebolehpercayaan dengan menggunakan cronbach alpha. Peringkat terakhir adalah dengan menggunakan analisis korelasi.



UUM
Universiti Utara Malaysia

BAB 5

PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN

5.1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan perbincangan, cadangan dan kesimpulan kajian meliputi keseluruhan tafsiran analisis terhadap dapatan kajian kesan komitmen terhadap kepuasan kerja kakitangan JPN di Putrajaya. Tujuan utama adalah untuk melihat hasil kajian perhubungan antara komitmen terhadap kepuasan kerja. Secara khusus, bahagian ini akan membincangkan berkenaan dapatan kajian berkenaan kesan dimensi pembolehubah bersandar iaitu komitmen berterusan, afektif dan normatif terhadap pembolehubah tidak bersandar kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik.

5.2 KOMITMEN KAKITANGAN JPN

Komitmen seperti yang didefinisikan oleh Buchanan (1974) adalah identifikasi, penglibatan dan kesetiaan pekerja terhadap organisasi. Identifikasi merujuk kepada penerimaan pekerja terhadap matlamat dan nilai organisasi. Penglibatan bermaksud secara psikologi dan fizikal pekerja dalam aktiviti tugasnya, begitu juga dengan takrifan

kesetiaan ialah satu perasaan, ikatan dan cinta serta sayang kepada organisasi. Seperti yang dinyatakan oleh Allen dan Meyer (1996) komitmen boleh dibahagikan kepada tiga dimensi iaitu komitmen afektif, normatif dan berterusan. Melalui kajian lepas, komitmen afektif adalah merujuk kepada keinginan kuat seseorang untuk terus bekerja dalam organisasi disebabkan kepercayaan yang kuat terhadap matlamat dan nilai yang dipegang oleh organisasi. Mereka yang mempunyai tahap komitmen yang afektif merupakan pekerja yang gembira kerana berpuas hati dengan organisasi dan memberi sumbangan untuk kebaikan organisasi, manakala komitmen normatif pula wujud apabila pekerja terus bekerja untuk organisasi disebabkan oleh tekanan daripada pihak lain untuk kekal berada di organisasi.

Individu yang mempunyai tahap komitmen normatif yang tinggi sangat mementingkan pandangan orang lain terhadap dirinya jika beliau meninggalkan organisasi. Komitmen berterusan adalah hasrat seseorang untuk terus kekal dalam organisasi disebabkan kerana terpaksa. Ini mungkin disebabkan kos untuk meninggalkan organisasi adalah tinggi atau disebabkan oleh kesukaran mendapatkan pekerjaan yang baru jika meninggalkan organisasi. Di dalam dapatan analisis faktor dalam bab empat, pengkaji telah berjaya mengekstrak tiga faktor untuk komitmen.

Dalam JPN komitmen berterusan dinyatakan dalam bentuk sikap yang dizahirkan dengan terus berada di JPN sehingga tempoh akhir perkhidmatan atau persaraan. Ini selaras dengan jawatan mereka yang dikategorikan sebagai jawatan tertutup atau lebih dikenali sebagai jawatan bukan guna sama. Mereka tiada hasrat untuk berpindah atau memohon jawatan yang lain kerana beranggapan bahawa mereka sudah cukup selesa dengan tugas-tugas harian. Tugas-tugas tersebut tiada sebarang perubahan (deskripsi tugas) kerana ia

adalah berdasarkan Akta, Peraturan dan Ordinan. Oleh itu tiada sebab bertukar keluar dan mencari pekerjaan yang baru atau menukar status skim perkhidmatan yang telah sedia ada. Malahan kemudahan kenaikan pangkat tidak mempunyai saingan seperti mana bagi jawatan kumpulan guna sama. Kenaikan pangkat kalangan kumpulan sokongan hanya mengambil masa enam tahun untuk kekananan dan seterusnya boleh dinaikkan pangkat sehingga tahap kumpulan pengurusan dan profesional yang mana tidak memerlukan kelayakan akademik ijazah sarjana muda. Merujuk kepada statistik kes tindakan tatatertib di JPN yang dikeluarkan oleh Unit Integriti mulai tahun 2013 hingga 2015 jumlah kes yang telah disiasat semakin menurun. Sebagai maklumat tambahan bagi membuktikan bahawa kakitangan di JPN mempunyai integriti yang tinggi, terdapat satu kes cubaan sogokan wang rasuah telah dilaporkan ke Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia pada tahun 2015. Kakitangan JPN Negeri Sembilan telah dianugerahkan Sijil Penghargaan oleh Ketua Pengarah JPN, sebagai tanda penghargaan kerana menolak rasuah dalam bentuk wang. Penurunan angka ini membuktikan bahawa kakitangan di JPN komited untuk terus kekal berkhidmat di dalam jabatan. Manakala komitmen afektif pula dimanifestasikan dalam bentuk perasaan yang gembira kerana berpuas hati dengan organisasi dan memberi sumbangan untuk kebaikan organisasi. Tiada sebarang tekanan kepada mereka untuk memberi khidmat dan bakti kepada jabatan. Malahan setiap program dan aktiviti yang dijalankan di luar waktu tugas pun mereka sanggup untuk bekerja. JPN sering kali dijemput oleh Kementerian, Jabatan dan Agensi luar untuk menyerikan sesuatu majlis keramaian. Maka tidak hairanlah Briged Kesenian JPN dijemput untuk mengiringi majlis-majlis rasmi kerajaan. Kesanggupan ini boleh diertikan mereka mempunyai komitmen afektif terhadap jabatan atau organisasi.

Untuk komitmen normatif ditunjukkan dengan gelagat kakitangan JPN yang mementingkan jabatan. Apa sahaja hasrat jabatan akan dipenuhi oleh kakitangan untuk mencapai visi, misi dan objektif. Sebagai contoh untuk mencapai dasar kualiti, Jabatan Pendaftaran Negara komited untuk memberi perkhidmatan yang berkualiti, cekap, tepat dan mesra demi kepentingan negara. Segala dasar dan polisi berkaitan yang dilaksanakan seharusnya diamalkan oleh semua penjawat awam dengan sepenuh hati supaya mereka dapat melakukan sebarang tugas yang diberikan dengan baik dan cekap. Garis panduan kepada setiap penjawat awam untuk membudayakan sikap dalam melaksanakan sesuatu tugas atau amanah yang diberikan kepada mereka dengan merujuk dan melalui panduan pekeliling dan kualiti (MS ISO). Selaras dengan itu untuk memenangi hati rakyat atau pelanggan, kaunter JPN dibuka pada hari cuti minggu (hari Sabtu) untuk memberi perkhidmatan. Dengan erti kata yang lain tujuannya supaya pihak luar lebih mengenali JPN sebuah Jabatan yang amat penting di Malaysia khususnya, umumnya di peringkat antarabangsa. Ini jelas menunjukkan bahawa JPN menginginkan matlamat, visi dan misi tercapai. Sebagai tambahan maklumat kepada keputusan kajian, JPN telah berjaya dalam pertandingan *Radiant e-ID Awards Sempena 11th Government Forum on Electronic Identity Asia Pacific Smart Card Association (APSCA)* di Dhaka, Bangladesh pada 2 Disember 2015. Selain itu JPN juga telah berjaya merangkul gelaran johan keseluruhan dalam pertandingan Kumpulan Inovatif dan Kreatif (Anugerah Komunikasi dan Teknologi Maklumat) Piala Menteri Dalam Negeri pada tahun 2015.

5.3 KEPUASAN KERJA DI KALANGAN KAKITANGAN JPN

Hasil ujian analisis faktor telah menunjukkan, terdapat dua dimensi kepuasan kerja di kalangan kakitangan JPN iaitu kepuasan kerja intrinsik dan kepuasan kerja ekstrinsik. Menurut Dinham dan Scott (2000) kepuasan kerja adalah perasaan yang diperolehi daripada sesuatu tugas sebagai menepati kerja yang selaras dengan individu. Weiss (1967), mendefinisikan kepuasan kerja intrinsik adalah jenis-jenis tugas atau sifat kerja dan bagaimana seseorang merasakan tentang tugas yang dilakukan. Kepuasan kerja intrinsik telah ditunjukkan dengan wujudnya perasaan bangga dengan cabaran kerjaya yang dilakukan. Ini dapat mengurangkan salah laku dan penyelewengan terhadap tugas yang telah dipertanggungjawabkan. Kualiti tugas makin cemerlang dan seterusnya mengekalkan imej baik JPN. Menurut Weiss (1967) kepuasan kerja ekstrinsik adalah aspek-aspek yang mempunyai hubungan langsung dengan tugas-tugas (*non-task characteristic*). Kepuasan kerja ekstrinsik di JPN telah dizahirkan melalui hubungan yang baik sesama rakan sekerja, ini dibuktikan bagi mereka yang bertugas di kaunter hadapan yang melayani pelanggan. Hubungan erat antara rakan sekerja yang saling bantu membantu dapat memberi perkhidmatan yang baik. Sokongan dan tunjuk ajar oleh penyelia kaunter juga menyumbang kepada kejayaan ini. Tambahan pula hubungan yang baik ini dikukuhkan lagi apabila di arahkan bertugas di luar kawasan, iaitu perkhidmatan unit mobile yang sentiasa bergerak dari satu kawasan ke kawasan yang lain untuk memberi perkhidmatan dalam urusan niaga utama JPN, seperti urusan kad pengenalan diri kepada rakyat di Malaysia khususnya. Suasana tempat kerja yang bersih dan keadaan

persekitaran di tempat kerja yang menyediakan kemudahan kepada kakitangan merupakan faktor penyumbang kepada kepuasan kerja ekstrinsik.

5.4 KESAN KOMITMEN NORMATIF TERHADAP KEPUASAN KERJA EKSTRINSIK DAN INTRINSIK

Hasil analisis regresi berganda telah menunjukkan bahawa kepuasan kerja ekstrinsik dan intrinsik telah mempengaruhi secara signifikan komitmen normatif dengan kepuasan kerja ekstrinsik telah memberi kesan lebih besar berbanding kepuasan kerja intrinsik.



UUM
Universiti Utara Malaysia

5.5 KOMITMEN NORMATIF DI JPN MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA EKSTRINSIK DAN INTRINSIK

Hasil kajian yang telah dijalankan memberi jawapan kepada pengkaji bahawa kepuasan kerja ekstrinsik dan intrinsik mempengaruhi kakitangan di JPN. Penelitian dari sudut intrinsik adalah kepada penghargaan dan pengiktirafan seseorang yang menunjukkan prestasi yang cemerlang. Malahan kepada kakitangan yang menunjukkan sikap integriti yang tinggi seperti menolak amalah rasuah juga diberi penganugerahan dan pengiktirafan oleh Jabatan dan Kementerian. Selain itu, kenaikan pangkat kakitangan dari gred

kekananan juga hanya mengambil masa yang singkat iaitu antara enam hingga lapan tahun. Bagi mereka yang melebihi tiga belas tahun berkhidmat diberi kenaikan secara *Time Based* berasaskan kecemerlangan. Apa yang lebih istimewa adalah bagi kumpulan pelaksana (sokongan) berpeluang di naikkan pangkat ke peringkat pengurusan dan profesional tanpa kelayakan akademik ijazah sarjana muda. Jika dilihat dari sudut ekstrinsik kakitangan di JPN lebih selesa dengan keadaan kerja itu sendiri, malahan lebih selesa dengan persekitaran di tempat kerja. Sebagai tambahan penyelesaian kepada kakitangan di JPN, pihak pengurusan juga menyediakan tempat pengijajaan anak-anak di dalam bangunan yang sama dan diberi subsidi yuran sebanyak RM180.00 bagi mereka yang pendapatan bulanan tidak melebihi RM3,000.00. Ini menunjukkan bahawa sikap Ketua Jabatan yang memberi perhatian kepada kakitangan di JPN seterusnya mendorong supaya kakitangan lebih memberi komitmen terhadap tugas dan kepada organisasi.

5.6 KOMITMEN NORMATIF LEBIH MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA EKSTRINSIK BERBANDING KEPUASAN KERJA INTRINSIK.

Pengkaji telah melihat hasil kajian yang telah dijalankan dan keputusan menunjukkan kepuasan kerja ekstrinsik lebih mempengaruhi komitmen normatif berbanding kepuasan kerja intrinsik. Kepuasan kerja ekstrinsik terhadap komitmen normatif dizahirkan dengan keadaan persekitaran tempat kerja yang selesa, malahan faktor jarak antara tempat kediaman dengan pejabat boleh diambil kira. Penekanan yang ingin dibincangkan adalah

ruang kerja yang selesa dan faktor ergonomik di pejabat adalah menepati kehendak kakitangan di JPN. Malahan dikalangan ketua bahagian dan penyelia di setiap unit memainkan peranan menjaga dan memberi kebajikan kepada kakitangan. Sikap kepimpinan yang ada pada pegawai atau penyelia menyebabkan kakitangan sentiasa berada dalam keadaan yang harmoni. Tambahan pula Majlis Kebajikan, Kebudayaan Dan Riadah (MADAH) iaitu Kelab JPN yang sentiasa memberi perhatian kebajikan kepada kakitangan sekiranya berlaku kesusahan luar jangka, seperti kemalangan, dan memberi sumbangan kepada mereka yang memerlukan. Malahan setiap tahun MADAH memberi sumbangan 'duit raya' kepada semua kakitangan sebagai perbelanjaan.



5.7 KAJIAN-KAJIAN LEPAS YANG MENYOKONG DAPATAN ANALISIS REGRESI DALAM KAJIAN INI.

Kajian yang telah dijalankan oleh Shankar Chelliah, B. Vinath dan N.Sundara (2015) mengenai komitmen organisasi di SMEs di Malaysia menunjukkan komitmen normatif mempengaruhi kepuasan kerja kakitangan dan mempunyai hubungan yang signifikan.

Kajian yang dijalankan oleh Wai Kwan (Elaine) Lau (2011) mengenai kesan hubungan kakitangan dengan komitmen normatif terhadap organisasi dan didapati bahawa hubungan yang positif dan signifikan dalam komitmen normatif dengan kepuasan kerja.

Kajian oleh Mieke Foks (2015) mendapati keputusan komitmen normatif mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan kerja

Kajian oleh Fredy Daniel (2015) di Indonesia Open University menunjukkan hasil kajian komitmen (normatif, afektif dan berterusan) mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja.

Antara kajian-kajian yang berkaitan mengenai komitmen terhadap organisasi dan kepuasan kerja yang telah dilakukan oleh pengkaji - pengkaji di dalam dan luar negara.

Menurut kajian Halimatussaedyah Tamrin dan Noraini Abdol Raop (2015) menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan Yayasan Pembangunan Keluarga Darul Takzim di Nusajaya Johor Baharu. Kepuasan kerja yang tinggi akan mempengaruhi pekerja untuk mempamerkan prestasi kerja yang baik.

Manakala kajian oleh Zainab dan Khairunnisa Abd Shukor (2015) adalah berkaitan dengan komitmen pekerja dan latihan. Dapatan kajian menunjukkan bahawa motivasi pekerja dan latihan berkaitan tugas tidak mempunyai hubungan yang positif dengan prestasi kerja. Namun faktor komitmen pekerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan prestasi pekerja.

Menurut kajian oleh Noraishah Daud (2014) terhadap pekerja bank dan kilang di Kluang, Johor mendapati keputusan kajian adalah terdapat hubungan yang signifikan di antara jaminan kerja dengan kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasi.

Malahan kajian di luar negara bermula pada tahun 1946 oleh Centers dan Cantril telah membuat kajian mengenai kepuasan kerja. Kajian ini memberi tumpuan kepada status perkahwinan memberi kesan dan mempengaruhi kepuasan kerja.

Kajian oleh Wu dan Wang (2010) berkaitan proses penilaian kepuasan kerja dan jelas mengatakan bahawa kepuasan kerja bukan semata-mata berkaitan dengan ekstrinsik tetapi juga berkaitan dengan individu itu di mana ia berada.

Oscar (1966) dalam kajian menyatakan komitmen sesebuah organisasi dipengaruhi oleh penghargaan dan anugerah yang diterima berdasarkan pengalaman individu.

5.8 CADANGAN



Pihak pengurusan tertinggi boleh memberi peningkatan yang lebih baik kepada kakitangan dengan mengekalkan kecemerlangan dan lebih dengan memberi penghargaan dan pengiktirafan kepada pegawai dan kakitangan yang mempunyai sikap integriti yang tinggi seperti amalan menolak rasuah. Sebagai tambahan penghargaan dan pengiktirafan Ketua Jabatan perlu memberi dalam bentuk wang dengan jumlah RM1,000.00 atau mana yang lebih kepada kakitangan.

Pihak pengurusan juga boleh memberi semangat bekerja kepada kakitangan dengan memberi 'duit raya' RM500.00 kepada semua kakitangan JPN iaitu lebih tinggi dari yang sedia ada yang hanya kebiasaan menerima RM50.00 hingga RM100.00.

Pihak pengurusan juga boleh mengadakan kekerapan perjumpaan dengan kakitangan dengan konsep pintu sentiasa terbuka. Malahan setiap cadangan boleh terus kepada mesyuarat Majlis Bersama Jabatan sebagai saluran yang betul. Keadaan ini adalah untuk mewujudkan keharmonian antara kakitangan dan pihak pengurusan supaya tiada jurang antara kedua-duanya di dalam sebuah organisasi.

Adalah disyorkan kepada pengkaji yang akan datang supaya kajian dibuat dengan mengambil kira semua pegawai peringkat kumpulan sokongan dan pengurusan & profesional. Oleh yang demikian, pengkaji boleh mengetahui tahap sebenar mengikut kategori gred dan kumpulan skim perkhidmatan yang ada di JPN.

Cadangan kepada pengkaji yang akan datang supaya kajian dijalankan secara meluas kepada negeri-negeri dan daerah-daerah cawangan JPN yang ada dengan bilangan responden yang besar. Dengan ini pengkaji boleh mengetahui perbezaan dan maklum balas di antara JPN ibu pejabat, negeri dan daerah. Sebagai tambahan kepada penambahbaikan kepada JPN kajian ini boleh dan perlu dilakukan.

Adalah disarankan kepada pengkaji yang akan datang supaya boleh membuat kajian merangkumi kajian perbandingan dengan meliputi saiz sampel yang lebih besar dan terangkum dari segi segala aspek. Ini membolehkan keputusan yang lebih tepat dan menjadi bahan rujukan jabatan untuk melihat beberapa kecacatan yang ada.

Melalui saranan, syor dan cadangan serta dapatan kajian ini, pengkaji mempunyai pandangan bahawa hal ini serba sedikit boleh membantu jabatan dan pengkaji yang akan datang dalam menghasilkan penemuan-penemuan baru yang lebih memberi impak.

5.9 PENUTUP DAN KESIMPULAN

Pengkaji melihat melalui keputusan yang diperolehi terhadap kajian yang telah dijalankan maka secara keseluruhan kajian ini didapati telah mencapai objektif kepuasan kerja terhadap organisasi. Ini jelas apabila pengkaji telah mengambil kira elemen-elemen dalam kepuasan kerja dan komitmen terhadap kakitangan JPN dan memperolehi keputusan yang signifikan antara kedua-dua pembolehubah.

Pengkaji memperolehi ketepatan keputusan bahawa kakitangan di JPN adalah cenderung kepada kepuasan kerja dengan komitmen normatif. Ini jelas menunjukkan bahawa JPN menginginkan matlamat, visi dan misi tercapai. Sebagai tambahan maklumat kepada keputusan kajian JPN telah berjaya memenangi beberapa anugerah di peringkat antarabangsa dan peringkat kebangsaan.

Hasil kajian ini diharapkan boleh memberi manfaat dan membantu JPN khususnya dan organisasi lain serta pengkaji yang akan datang untuk membuat penyelidikan. Harapan pengkaji agar kajian-kajian yang akan datang boleh memperluaskan dan mendalami mengenai kepuasan kerja dan komitmen. Secara langsung agar ianya boleh memberi kesan yang positif di sektor awam dan swasta.

RUJUKAN

Ahmad Mahdzan Ayob (2015) Kaedah Penyelidikan Sosioekonomi. Edisi Ketiga.
Dewan Bahasa dan Pustaka

Amir Sohail, Robina Safdar, Salma Saleem, Samara Ansar and M.Azeem (2014).
Effect of Work Motivation and Organizational Commitment on Job
Satisfaction: (A Case of Education Industry in Pakistan). *Global Journal of
Management and Business Research: Administration and
Management*. V 14. Issue 6, Version 1.0 2014

Asri Marsidi dan Hamrila Abdul Latip (2007). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
Komitmen Pekerja Di Organisasi Awam. *Jurnal Kemanusiaan* bil. 10
Disember 2007.

Aziri B. (2011) Job Satisfaction : *A Literature Review Management Research and
Practice* Vol.3 Issue 4 (2011) PP:77-86

Azizi Ahmad Sarkawi (2009) . Hubungan Antara Faktor Motivasi Intrinsik dan
Ekstrinsik Dengan Prestasi Kerja. Kajian Di Kalangan Pegawai Tentera
Laut Di Raja Malaysia. Tesis Sarjana Universiti Utara Malaysia, Sintok,
Kedah.

Azman Ismail & Ridwan Abd. Razak (2016) Job Satisfaction As A Determinant Of Organization Commitment. *Journal of Contemporary Issue and Thought*. Vol. 6 2016 (10-18)

Azman Ismail, Ali Boerhannoeddin dan Osman Md. Rasip (2012) Kepuasan Kerja Adalah Peramal Kepada Keinginan Berhenti Kerja Secara Sukarela. Satu Kajian di Penguasa Tempatan. *Jurnal Kemanusiaan* Bil.19.ISSN 1675-1930

Bahrolmazi Edrak, Benjamin Chan Yin and Koh Seng (2013) The Effectiveness Of Intrinsic and Extrinsic Motivation. A Study of Malaysia Amway Companys Direct Sales Forces. *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 4. No.9

EJ. Lumley, M.Coetzee, R.Tladinyane and N.Ferreira (2011). Exploring The Job Satisfaction and Organisational Commitment of Employees In The Information Technology Environment. *Journal Southern African Business Review* Vol.15 Number 1 2011.

Hamidin Abd Hamid, Khairil Annas Jusoh, Mazri Muhammad dan Zinitulniza Abdul Kadir (2011) Perkhidmatan Awam Meneraju Perubahan. *Razak School of Government (RSOG)*

Hamrila Abdul Latip (2007) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Dalam Kalangan Penjawat Awam. *Jurnal Kemanusiaan* bil.10, Disember 2007

Ilham binti Ismail (2015) Pengaruh Kepimpinan Beretika Dan Kepuasan Kerja Guru Terhadap Komitmen Organisasi Di Sekolah. Tesis Doktor Falsafah (PhD.) Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.

Ishak Md Shah dan Mohd Johan Rahim (2004). Ganjaran Intrinsik dan Ekstrinsik Serta Hubungannya Dengan Komitmen Terhadap Organisasi : Satu Kajian Di Kalangan Kakitangan Pembantu Tadbir Di Majlis Perbandaran Muar, Johor. Jurnal Kemanusiaan

Jabatan Perdana Menteri. Program Transformasi Kerajaan (Pelan Hala Tuju). Unit Pengurusan Prestasi Dan Pelaksanaan (PEMANDU). Percetakan Nasional Malaysia Berhad (PNMB)

Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia. Kerusi Bersawang. Himpunan Contoh Kes-Kes Tatatertib Tidak Hadir Bertugas Cetakan Pertama Mei 2011

Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia. Setitik Nila. Himpunan Contoh Kes-Kes Tatatertib Tidak Hadir Bertugas Cetakan Pertama Mei 2011

K.Nath Gangai dan R. Agrawal (2015) Job Satisfaction and Organization. Is it Important For Employee Performance. *International Journal Management Business Research*. 5(4) 269-278

Katja Goetz, Christ E.Dorfer (2012) Impact of Intrinsic and Extrinsic Factors On The Job Satisfaction of Dentists. *Community Dent. Oral Epidemiol* 2012.doi:10.1111/j.1600-0528.2012.00693.x

Khairunesa Isa (2013) Meneroka Peranan Komitmen Pekerja Dalam Hubungan Antara Gaya Kepimpinan dan Keberkesanan Organisasi. *Jurnal Pendidikan Sains Sosial dan Kemanusiaan*, 6 (1).

Khulida Kirana Yahaya, Johanim Johari, Zarina Adnan, Mohd Faizal Mohd Isa, Zulkeflee Daud (2008) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Dalam Kalangan Penjawat Awam. *Jurnal. IJMS 15 (Bumper Issue)199-223 (2008)*

Ku Azizah Ku Daud, Rosalie Holian and Jiaying Zhang (2014). Job Satisfaction and Organizational Commitment in The Public Sector : A Study of a Closed Government Agency. *International Journal of Innovation Management and Technology* Vol. 5,No. 5 2014, V5-541

Louise M.Iden (2014) Job Satisation and Organization In Multicultural Work Enviroment In Norway. *Master Thesis in International Business*. Norwegian School of Economics

Laila Nazura binti Nawi (2015)Hubungan Motivasi Intrinsik dan Ekstrinsik Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Belia dan Sukan Negeri Kelantan, Terengganu dan Pahang. Tesis Sarjana Sastera . Universiti Malaysia Kelantan.

- Mohd Rabani bin Soyam (2001) *Komitmen Terhadap Organisasi Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Di Kalangan Pegawai Penguatkuasa. Tesis Sarjana, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah*
- Muna binti Mohd Bookeri, Atasya Osmadi (2013). *Produktiviti dan Hubungan Dengan Komitmen dan Kepuasan Kerja Dalam Organisasi Pembinaan. Journal Design+Built. Vo.6. ISSN.1985- 6881*
- N.Uma Devi dan C. Vijayakumar (2016) *A Study On Impact Morale On Organization and Commitment Through Structural Equation Modelling. Annual Research Journal of SCMS, Pune.Vol.4 .ISSN 2348-0661*
- Nik Mutasim Abdul Rahman dan Nordin Muhamad (2001). *Komitmen dan Kepuasan Kerja di Dua Jenis Organisasi. Jurnal Pengurusan 20(2001) 97-100*
- Noraishah Daud (2010) *Jaminan Kerja dan Hubungan Dengan Kepuasan Kerja Dan Komitmen Terhadap Organisasi. International Conference on Ethics and Professionalism 2010 (ICEP 2010)*
- Nor Hartini binti Saari (2004) *Hubungan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi:Kajian Kes Di Jabatan Pelajaran Negeri Kedah Darul Aman. Tesis Sarjana, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.*

Norizan Ismail (2012) *Organizational Commitment And Job Satisfaction Among Staff of Higher Learning Education Institutions In Kelantan. Master Thesis, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah*

Nur Asilah binti Mohd Taib (2015) *Kepuasan Kerja Dalam Kalangan Operator Pengeluaran. Tesis Sarjana, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.*

Nur Hazwani binti Ahmad (2015) *Pengaruh Amalan Sumber Manusia Terhadap Kepuasan Kerja. Satu Kajian Kes Ke Atas Operator Pengeluaran Di Shorubber (M) Sdn. Bhd. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.*

Raja Abdul Rahid bin Raja Aziz (2006) *Kepuasan Kerja Dan Komitmen Terhadap Organisasi. Satu Kajian Di Unit Keselamatan Jabatan Perdana Menteri. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah*

Rusalie Holian, Jiaying Zhang (2014) *Job Satisfaction and Organization Commitment In The Public Sector. A Study Of A Closed Government Agency. International Journal. IJIMT.2014. Vol.5(5) 362-367. ISSN 2010-0248 DOI. 10.7763/ijimt.2014.v5.541*

Sayani Ghosh and Dr. Swamy (2014). *A literature Review on Organizational Commitment- Comprehensive Summary. International Journal of Engineering Reserach and Applications. ISSN:2248, Vol.4 Issue 12 (Part 1). pp 04-14*

Siti Salwa Salim, Shafiq Roszaide, Azman Ismail dan Ishak Yussof (2015). Peranan Sistem Ganjaran Berdasarkan Prestasi Dalam Meningkatkan Komitmen Organisasi: Kajian Kes Penjawat Awam Di Putrajaya dan Selangor, Malaysia. *Malaysia Journal of Society and Space*. Issue 10 (51-62). ISSN 2180-2491

Teoh Ngee Heng (2009) Case Study Of Factors Influencing Job Satisfaction In Two Universities. *International Business Research*. Vol. 2

Uma Sekaran and Bougie (2014) *Research Methods for Business*. Fifth Edition

Varsha Dixit and Monika Bhati (2012) A Study About Employee Commitment And Its Impact On Sustained Productivity In India Auto-Component Industry. *European Journal of Business and Social Sciences*, Vol. 1, No.6. Pp 34-51

Zainal Yang (2003) Nilai, Etika dan Budaya Kerja Dalam Pentadbiran Sektor Awam di Malaysia Dari Perspektif Islam (Satu Imbasan Kembali Tinjauan Karya). *Jurnal Pengurusan Awam* Jilid 2. Bil. 1