

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 TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DI KALANGAN
KAKITANGAN PEGAWAI KASTAM DI NEGERI SELANGOR.

Oleh:

MOHD ILHAMI BIN ABD AZIZ



UUM
Universiti Utara Malaysia

Di sediakan untuk:

Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business,
Universiti Utara Malaysia,
Sebagai Memenuhi Keperluan Pengurnian Ijazah
Master Of Science (Management)

Julai 2019



Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan
(School of Business Management)

Kolej Perniagaan
(College of Business)

Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA TESIS / DISERTASI
(Certification of thesis / dissertation)

Kami, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(We, the undersigned, certify that)

MOHD. ILHAMI ABD. AZIZ

calon untuk Ijazah

(candidate for the degree of)

MASTER OF SCIENCE (MANAGEMENT)

telah mengemukakan tesis / disertasi yang bertajuk:

(has presented his/her thesis / dissertation of the following title):

**KESAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DI KALANGAN KAKITANGAN
PEGAWAI KASTAM DI NEGERI SELANGOR**

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit tesis / disertasi.
(as it appears on the title page and front cover of the thesis / dissertation).

Bahawa tesis/disertasi tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan, sebagaimana yang ditunjukkan oleh calon dalam ujian lisan yang diadakan pada:

10 Feb. 2019.

(That the said thesis/dissertation is acceptable in form and content and displays a satisfactory knowledge of the field of study as demonstrated by the candidate through an oral examination held on:

10 Feb. 2019.

Pengerusi Viva
(Chairman for Viva)

: **Dr. Mohd. Sufli Yusoff**

Tandatangan
(Signature)

Pemeriksa Luar
(External Examiner)

: **Dr. Nur Fariza Mustaffa (IIUM)**

Tandatangan
(Signature)

Pemeriksa Dalam
(Internal Examiner)

: **Dr. Mohd. Rashdan Sallehuddin**

Tandatangan
(Signature)

Tarikh: **10 Feb. 2019**
(Date)

Nama Nama Pelajar : Mohd. Ilhami Abd. Aziz
(Name of Student)

Tajuk Tesis / Disertasi : Kesan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Di Kalangan
(Title of the Thesis / Dissertation) Kakitangan Pegawai Kastam Di Negeri Selangor

Program Pengajian : Master of Science (Management)
(Programme of Study)

Nama Penyelia/Penyelia-penyelia : Mr. Fadzil Mohd. Husin
(Name of Supervisor/Supervisors)



Tandatangan

Nama Penyelia/Penyelia-penyelia : Dr. Zulkiflee Daud
(Name of Supervisor/Supervisors)



Tandatangan



KEBENARAN MERUJUK

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

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

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

ABSTRAK

Kajian ini membincangkan kesan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi di Jabatan Kastam Diraja Malaysia, cawangan Selangor. Kajian ini dijalankan untuk mencapai tiga objektif utama, iaitu (a) untuk menyiasat sama ada kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik mempengaruhi komitmen afektif, (b) untuk memeriksa sama ada kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik mempengaruhi komitmen normatif, dan (c) untuk menguji sama ada kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik mempengaruhi komitmen berterusan. Dengan menggunakan kaedah persampelan rawak berstrata berkadar, Kajian ini melibatkan pengedaran soal selidik kepada 265 kakitangan dari kalangan penjawat Gred W19 sehingga W44 di Jabatan Kastam Diraja Malaysia cawangan Selangor. Tambahan lagi, kajian ini telah menggunakan Pengukuran Kepuasan Kerja yang dibina oleh Spector (1994) untuk mengenal pasti kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik, manakala Skala Komitmen Organisasi oleh Mayer dan Allen (1991) telah digunakan untuk mengukur komitmen pekerja. Keputusan analisis faktor menunjukkan bahawa ganjaran, faedah, gaji dan kenaikan pangkat menjadi dimensi yang mewakili kepuasan kerja intrinsik.. Untuk komitmen organisasi, analisis faktor telah mengekstrak dimensi-dimensi seperti yang dicadangkan oleh Mayer dan Allen (1994) iaitu berterusan, afektif dan normative. Untuk menguji kesan dimensi-dimensi kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi, analisis regresi berperingkat telah dilakukan. Keputusan analisis regresi telah menunjukkan bahawa ganjaran dan kenaikan pangkat mempengaruhi komitmen berterusan dan afektif; dan komitmen normatif dipengaruhi oleh kenaikan pangkat sahaja. Dalam kata lain, untuk mengekalkan komitmen pekerja, pihak pengurusan perlu melihat kembali proses dan prosedur kenaikan pangkat dan memberikan ganjaran yang patut dan sesuai dengan tugas-tugas penguatkuasaan Jabatan Kastam Diraja Malaysia. Implikasi kajian, kajian akan datang dan perlaksanaan serta kekangan kajian ini juga dibincangkan.

Kata Kunci: Kepuasan kerja intrinsik, Kepuasan kerja ekstrinsik, Komitmen kerja efektif, Komitmen kerja normatif, Komitmen kerja berterusan.

ABSTRACT

This research discussed the effect of job satisfaction on organizational commitment at the Royal Customs of Malaysia, Selangor Branch. It was conducted to achieve three main objectives: (a) to investigate whether intrinsic and extrinsic job satisfaction affect affective commitment, (b) to examine whether intrinsic and extrinsic job satisfaction affect normative commitment, and (c) to evaluate whether intrinsic and extrinsic job satisfaction affect continuance commitment. By using proportionate stratified random sampling, this study involved the distribution of questionnaires amongst 265 staff from Grades W19 to W44 of the Royal Customs Selangor Branch. Furthermore, this study employed the Job Satisfaction Measurement constructed by Spector (1994) to identify intrinsic and extrinsic job satisfaction, while Mayer and Allen's (1991) organizational commitment scale was employed to measure staff's commitment. The result of the factor analysis reveals that reward, benefit, salary and promotion are the dimensions representing job satisfaction. Bear in mind that these dimensions represent intrinsic job satisfaction. For organizational commitment, the factor analysis extracted dimensions suggested by Mayer and Allen (1994), which are continuance, affective and normative. To examine the effect of dimensions of job satisfaction on organizational commitment, multiple regression analysis was performed. The result shows that reward and promotion affect continuous and affective commitment; and lastly, normative commitment is affected by only promotion. In other words, to maintain staffs' commitment in organization, the management must relook the process and procedure of promotion and giving appropriate rewards that are suitable with the enforcement duties of the Royal Customs. The implications of the findings, future research and practice, and the limitations of the present study are also discussed.

Keywords : Intrinsic job satisfaction, Extrinsic job satisfaction, employees' effective commitment, employee's normative commitment, employees' continuance commitment.

PENGHARGAAN



Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan syukur Alhamdulillah ke hadrat Allah S.W.T, kerana diatas limpah dan kurniaNya, maka dapatlah saya menyiapkan tesis ini dengan jayanya walaupun menempuhi pelbagai dugaan dan rintangan.

Alhamdulillah. Terima kasih diucapkan kepada kedua ibubapa saya En Abd Aziz Bin Che Daud dan Pn Azizah Bt Daud, isteri tersayang, Pn. Fatin Habibah Bt Mazlan dan anak-anak, Nur Insyirah Hafiya, Nur Irsalina Haziqah dan Muhammad Ilman Harraz diatas berkat kesabaran, sokongan, bantuan, toleransi, cinta dan doa kalian, sehingga tesis dan pengajian ini dapat disempurnakan dengan jayanya. Sesungguhnya segala pengorbanan yang telah dilakukan amat disanjung dan akan dikenang sepanjang hayat ini.

Di kesempatan ini juga saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada Tn Hj. Fadzil Bin Mohd Husin dan Tn Dr. Zulkiflee Bin Daud, selaku penyelia-penyelia saya, di atas kesabaran, sokongan, nasihat dan bimbingan yang diberikan banyak membantu kepada kejayaan dalam penghasilan tesis ini.

Tidak dilupakan juga kepada barisan pensyarah dan warga Universiti Utara Malaysia, Sintok yang sudi berkongsi pengalaman sepanjang pengajian ini. Segala pengalaman yang dilalui pasti tidak dapat dilupakan.

Akhir kata, ucapan terima kasih juga kepada semua yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam memberikan sumbangan cadangan dan bantuan dalam menyiapkan tesis ini. Semoga penyelidikan dan tesis ini dapat dijadikan wadah ilmu yang berguna untuk tatapan generasi akan datang.

ISI KANDUNGAN

Kandungan	Muka surat
Tajuk	i
Perakuan Kerja Tesis/Disertasi	ii
Kebenaran Merujuk	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Penghargaan	vi
Isi Kandungan	vii
Senarai Jadual	xii
Senarai Rajah	xiv
Daftar Kata	xv



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1	Pengenalan	1
1.2	Pernyataan Masalah	4
1.3	Persoalan Kajian	6
1.4	Objektif Kajian	6
1.5	Signifikan Kajian	6
1.6	Skop dan Batasan Kajian	7
1.7	Organisasi Tesis	8

BAB 2 LINTASAN KESUSATERAAN

2.1	Pengenalan	9
2.2	Kepuasan Kerja	9
2.2.1	Kepuasan Kerja Intrinsik	11
2.2.2	Kepuasan Kerja Ekstrinsik	12
2.3	Komitmen Organisasi	14
2.3.1	Komitmen Afektif	18
2.3.2	Komitmen Berterusan	19
2.3.3	Komitmen Normatif	20
2.4	Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi.	21
2.5	Kerangka Kajian	22
2.5.1	Pembangunan Hipotesis	23
2.6	Kesimpulan	24

BAB 3 METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	25
3.2	Reka Bentuk Kajian	25
3.3	Pengumpulan Data	26
3.3.1	Populasi dan Persampelan	26
3.3.2	Prosedur Pengumpulan Data	27
3.4	Pengukuran Soal Selidik	27
3.5	Teknik Analisis Data	29
3.6	Definisi Operasi	30
3.7	Kajian Rintis (<i>Pilot Test</i>)	31
3.7.1	Ujian kebolehpercayaan	32
3.7.2	Ujian Kesahan	32
3.8	Data Saringan	32
3.8.1	Ujian Garis Lurus	33
3.8.2	Ujian Kenormalan	33
3.9	Faktor Analisis	33
3.10	Analisis Korelasi	34
3.11	Analisis Regresi Berganda	35
3.11.1	Syarat pengujian regresi berganda	36
3.11.2	Kaedah Regresi Berganda	37
3.11.3	Pengujian Signifikansi Kajian	38
3.12	Kesimpulan	40

BAB 4 DAPATAN KAJIAN

4.1	Pengenalan	41
4.2	Analisis Deskriptif	41
4.3	Kajian Rintis	43
4.3.1	Kepuasan kerja	43
4.3.2	Komitmen organisasi	44
4.4	Data Screening	44
4.4.1	<i>Linearity</i>	45
4.4.2	Normaliti	45
4.5	<i>Univariate Outlier</i>	46
4.6	Analisis faktor	47
4.5.1	<i>Factor Loading</i>	48
4.5.1.1	Kepuasan Kerja	49
4.5.1.2	Komitmen kerja	56
4.6	Ujian <i>reliability</i> selepas analisis faktor	60
4.6.1	Kepuasan kerja selepas analisis faktor	60
4.6.2	Komitmen kerja	62
4.7	Penyataan semula hipotesis kajian	65
4.8	Ujian korelasi	66
4.9	Analisis regresi berganda	68
4.9.1	Pengaruh ganjaran, faedah, kenaikan pangkat dan gaji terhadap komitmen <i>continuous</i> .	68

4.9.2	Pengaruh ganjaran, faedah, kenaikan pangkat dan gaji terhadap komitmen afektif.	70
4.9.3	Pengaruh ganjaran, faedah, kenaikan pangkat dan gaji terhadap komitmen normatif.	71
4.10	Keputusan ujian hipotesis kajian	73
4.11	Kesimpulan	74

BAB 5 PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

5.1	Pengenalan	75
5.2	Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi di JKDM, Selangor	75
5.3	Kesan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Kerja Di Kalangan Kakitangan JKDM	77
5.3	Implikasi Pengurusan	81
5.4	Kajian Masa Depan	83
5.5	Kesimpulan	83
	RUJUKAN	84
	LAMPIRAN 1 (BORANG SOAL SELIDIK)	90

SENARAI JADUAL

Kandungan	Muka surat
Jadual 3.1: Persampelan Berstrata Tidak Seimbang	27
Jadual 3.2	28
<i>Sumber dan bilangan item di dalam soal selidik</i>	
Jadual 3.4	35
Tafsiran kekuatan pekali korelasi	
Jadual 4.1	41
Jumlah soal selidik yang berjaya dikutip	
Jadual 4.2	42
Profil Responden	
Jadual 4.3	43
Ujian kesahan bagi kepuasan kerja	
Jadual 4.4	44
Ujian kesahan bagi komitmen organisasi	
Jadual 4.5	46
Keputusan ujian Normaliti	
Jadual 4.6	49
Ujian KMO dan Bartlett	
Jadual 4.7	50
<i>Anti Image Correlation</i>	
Jadual 4.8	52
<i>Eigenvalue</i> untuk kepuasan kerja	
Jadual 4.9	53
<i>Rotated Component Matrix</i> bagi kepuasan kerja	
Jadual 4.9 (Continued)	54
<i>Factor Loading for Job Satisfaction</i>	
Jadual 4.9 (Continued)	55
<i>Factor Loading for Job Satisfaction</i>	
Jadual 4.10	56
Ujian KMO dan Bartlett	
Jadual 4.11	56
<i>Anti Image Correlation</i>	

Jadual 4.12	58
<i>Eigenvalues</i> bagi komitmen kerja	
Jadual 4.13	59
<i>Factor Loading</i> untuk komitmen kerja	
Jadual 4.14	61
Ujian <i>reliability</i> untuk kepuasan kerja selepas analisis faktor	
Jadual 4.15	62
Dimensi kepuasan kerja selepas analisis faktor	
Jadual 4.16	63
Ujian <i>Reliability</i> untuk komitmen kerja	
Jadual 4.17	64
Dimensi komitmen kerja selepas analisis faktor	
Jadual 4.18	67
Keputusan ujian korelasi antara dimensi-dimensi kepuasan kerja dan komitmen kerja	
Jadual 4.19	69
ANOVA	
Jadual 4.20	69
Ringkasan model	
Jadual 4.21	69
Coefficient correlation	
Jadual 4.22	70
ANOVA	
Jadual 4.23	70
Ringkasan model	
Jadual 4.24	71
Coefficient correlation	
Jadual 4.25	71
ANOVA	
Jadual 4.26	72
Ringkasan model	
Jadual 4.27	72
Coefficient correlation	

SENARAI RAJAH

Rajah 2.1 Tiga Komponen Komitmen Organisasi	16
Rajah 4.1 Ujian <i>Linearity</i>	45
Rajah 4.2 Boxplot	47



DAFTAR KATA

JKDM	Jabatan Kastam Diraja Malaysia
i-SPEED	<i>Integrity, Speed, Professional, Efficient, Effective, Dynamic</i>
JDI	<i>Job Description Index</i>
PSM	Pengurusan Sumber Manusia
KPSL	Kenaikan Pangkat Secara Lantikan
ABID	Amanah Berkhidmat Ikhlas Dedikasi
MBOS	<i>Malaysia Blue Ocean Strategies</i>
H1	Hipotesis nombor satu
H2	Hipotesis nombor dua
H3	Hipotesis nombor tiga
VIF	<i>Variance Inflation Factor</i>
DV	<i>Dependent Variables</i>
IV	<i>Independent Variables</i>
SPSS	<i>Statistical Packages for the Social Sciences</i>
α	<i>Alpha</i>
β	<i>Beta</i>
KMO	<i>Kaiser-Meyer-Oikin</i>
MSA	<i>Measure of Sampling Adequacy</i>

BAB 1

PENDAHULUAN

1.8 Pengenalan

Tahap motivasi kakitangan kerajaan yang tinggi adalah penting dan utama bagi menentukan sistem pengurusan awam yang cekap dan berkesan di Malaysia. Hal ini bergantung sepenuhnya kepada tingkah laku pekerja yang baik untuk menyediakan perkhidmatan yang mesra rakyat dan berbudi bahasa kepada orang ramai. Motivasi kerja banyak bergantung kepada tahap kepuasan kerja pekerja. Kajian ini memberi tumpuan kepada hubungan antara kepuasan kerja dan komitmen pekerja di Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM).

Kajian ini memberi tumpuan kepada komitmen dalam kalangan kakitangan Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM). Jabatan Kastam Diraja Malaysia telah menetapkan visi untuk Menjadikan Perkhidmatan Kastam Bertaraf Dunia. Pelbagai program diwujudkan untuk mentransformasikan Jabatan kepada sebuah organisasi berprestasi tinggi seterusnya bertaraf dunia. Namun terdapat banyak faktor yang mempengaruhi pencapaian visi tersebut antaranya aspek kepuasan kerja di dalam sesuatu organisasi. Oleh itu, aspek kepuasan kerja menjadi topik penting dalam sesebuah organisasi.

Kajian ini cenderung untuk melihat hubungan di antara kepuasan kerja dan komitmen kerja dalam kalangan kakitangan Jabatan Kastam Diraja Malaysia

The contents of
the thesis is for
internal user
only

RUJUKAN

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63 (1), 1-18.
- Allen, N. J. and Meyer, J.P. (1996). Affective, Continuance, and Normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49, 256-276.
- Amabile, T. M., Hill, K. G., Hennessey, B. A. and Tighe, E. M. (1994). The Work Preference Inventory: Assessing Intrinsic and Extrinsic Motivational Orientation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66 (5), 950-967.
- Angle, H. L. And Perry, J. L. (1981). An empirical assessment of organization commitment and organizational effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26, 1-13.
- Bailey, D. K., (1992). Episodic Alkaline igneous activity across Africa: Implications for the causes of continental break-up, in Storey, B. C., et al., eds., *Magmatism and the causes of continental break-up: Geological Society of London Special Publication 68*, 91-98.
- Bateman, T. And Strasser, S (1984). "A longitudinal analysis of the antecedants of organizational commitment". *Academy of Managment Journal*, 21, 95-112.
- Baugh, S. And Roberts, R. (1994). "Professional and organizational commitment among engineers: conflicting or complementing ?" *Engineering Management*, 41, 2, 108-114.
- Blau, G. And Boal, K. (1987). "Using job involvement and organizational commitment interactively to predict turnover". *Journal of Management*, 15,1, 115-127.
- Bob Delaney. "Alternative Work Arrangements: Do They Make Economic Sense?". [http://www.hrpao.org/files/octoberfeature1 .pdf](http://www.hrpao.org/files/octoberfeature1.pdf)

- Bolon, D. S. (1997), "Organizational Citizenship Behavior Among Hospital Employees: A Multidimensional Analysis Involving Job Satisfaction and Organizational Commitment". *Hospital and Health Service Administration*, 42, 2, 221-241.
- Buchanan, B. II (1974). "Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations". *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546.
- Buchanan, B., II (1979). "Government managers, business executives, and organizational commitment". *Public Administration Review*, 34, 339-347.
- Chatman, J. A. (1991). "Matching people and organizations: Selection and in public accounting firms". *Administrative Science Quarterly*, 36, 459-484.
- Cohen, A (1993). "Age and tenure in relation to organizational commitment: A meta-analysis". *Basic and Applied Social Psychology*, 14, 143-159.
- Connell, J. P., & Wellborn, J. G. (1990). Competence, autonomy and relatedness: A motivational analysis of self-system processes. In M. R. Gunnar & L. A. Sroufe (Eds.), *The Minnesota symposium on child psychology* (Vol. 22, (pp. 43-77). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Creswell, J.W. (2003). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Cummings, T. G. and Worley, C. G. (2007). *Essentials of Organizational Development and Change*. Mason, Ohio: Cengage Learning.
- deCharms, R. (1968). *Personal causation*. New York: Academic Press.
- DeCotis, T. and Summers, T. (1989). "A path analysis of a model of the antecedents consequences of organizational commitment". *Human Relations*, 40, 445-470.
- Deci, E. L. and Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum Press.
- Delaney, Bob (2012). Alternative work arrangements: Do they make economic sense? (Online). <http://www.hrpo.org/files/octoberfeature1.pdf>. January.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., and Davis-LaMastro, V. (1990). "Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation", *Journal of Applied Psychology*, 75, 1, 51-59.

- Farrell, D., and Rusbolt, C. E., (1981). "Exchange variables as predictors of job satisfaction, job commitment, and turnover: The impact of rewards, costs, alternatives, and investments". *Organizational Behavior and Human Performance*, 28, 78-95.
- Florkowski, G. and Schuster, . (1992). " Support for profit sharing and organizational commitment: A path analysis." *Human Relations*, 45, 5, 507-523.
- Golafshani, N. (2003). Understanding reliability and validity in qualitative research. *Qualitative Report*, 8(4), 597-607.
- Grolnick, W. S., & Ryan, R. M. (1985). Autonomy in children's learning: An experimental and individual difference investigation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 890-898.
- Hair, J.F. Jr. , Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. (1998). *Multivariate Data Analysis, (5Edition)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hall, D. (1977). Organizational identification as a function of career pattern and organizational type. *Administrative Science Quarterly*, 17, 340-350.
- Koch, J., and Steers, R. (1978). Job attachment, satisfaction, and turnover among public sector employees. *Journal of Vocational Behavior*, 12, 119-128.
- Koopman, P. L. (1991). "Between control and commitment: Management and Change as the art of balancing". *Leadership and OD Journal*, 12, 3-7.
- Lepper, M. R., Greene, D. and Nisbett, R.E., (1973). "Undermining children's intrinsic interest with extrinsic reward: A test of the 'overjustification' hypothesis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 28 (1), 129-137.
- Lio, Kutsai (1995). "Professional orientation and organizational commitment among public employees: an empirical study of detention workers. *Journal of Public Administration Research and Theory*. 5, 231-246.
- Locke, E. A., and Lathan, G. P. (1976). *Theory of Goal Setting and Task Performance*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall.
- Luthans, F. (1998). *Organizational Behavior*. Boston: Irwin McGraw-Hill.

- Mahaney, C. R. and Lederer, A. L. (2006), The effect of intrinsic and extrinsic rewards for developers of information systems project success. *Project Management*, 37, 42-54.
- Markovits, Y., Davies, A. J., Fay, D., and Van Dick, R. (2010). 'The Link between Job Satisfaction and Organizational Commitment: Differences between public and private sector employees.' *International Public Management Journal*, 177-196.
- Mathieu, J. E. and Farr, J. L. (1991). "Further evidence for the discriminant validity of measures of organizational commitment, job involvement, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 76, 127-133.
- Mathieu, J E and Zajac, D M (1990). "A review and meta-analysis of antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194.
- Meyer, J. P., Paunonen, S. V., Gellatly, I. R., Goffin, R.D., and Jackson, D. N., (1989). "Organizational commitment and job performance: It's the nature of commitment that counts". *Journal of Applied Psychology*, 74, 152-156.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. and Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78 (4), 538-552.
- Meyer, L. S., Gamst, G., Guarino, A., (2006). *Applied Multivariate Research*. Sage Publication. UK.
- Miserandino, M. (1996). Children who do well in school: Individual differences in perceived competence and autonomy in above-average children. *Journal of Educational Psychology*, 88, 203-214.
- Moser, K. (1997). Commitment in organizations. *Psychologies*, 41 (4), 160-170.
- Mowday, R. T., Steers, R.M. and Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.

- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). Employee-organizational linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover. In P. Warr (Ed.), *Organizational and Occupational Psychology*. New York. Academic Press, Inc., 219-229.
- Muchinsky, P. (1993). *Psychology applied to work: An introduction to industrial organizational psychology*. L. A: Brooks/Cole.
- Murray, L. P., Gregoire, M. B., & Downey, R. G. (1991). Organizational commitment of management employees in restaurant operations. *Hospitality Research Journal*, 14, 339-348.
- Porter, L. W., Steers, R.M., Mowday, R.T. and Boulian, P. (1974). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609..
- Price, J. L. (1977). *The study of turnover*. Ames, IA: Iowa State University Press
- Reichers, A (1985). A review and re-conceptualization of organizational commitment. *The Academy of Management Review*. 10 (3), 465-476.
- Rose, R. W. (1991). *Comparisons of employee turnover in food and beverage and other departments in hotel properties*. Ann Arbor, MI: UMI Dissertation Services.
- Rudolf, P. A. & Kleimer, B. H. (1989). The art of motivating employees. *Journal of Managerial Psychology*, 4 (5), 1-4.
- Ryan, R. M. and Deci, E.L.,(2000). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary Educational Psychology*, 25, 54-67.
- Sansone, C. and Harackiewicz, J.M.. (2000), *Intrinsic and extrinsic motivation: The search for optimal motivation and performance*. San Diego: Academic Press.
- Sekaran, U. (2003). Research method for business: a skill building approach (4th ed.). Denver: John Wiley & Sons.
- Shah, J. Y., and Kruglanski, A. W. in Sansone, C. and Harackiewicz, J.M.. (2000), *Intrinsic and extrinsic motivation: The search for optimal motivation and performance*. San Diego: Academic Press.
- Sheldon, K. M., & Kasser, T. (1995). Coherence and congruence: Two aspects of personality and integration. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 531-543.

- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Sujan, H. (1986). Smarter versus harder: An Exploratory attributional analysis of sales people's motivation. *Journal of Marketing Research*, 23 (4) February, pp. 41-49
- Tett, R P and Meyer, J P (1993). "Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analysis based on meta-analytic findings", *Personnel Psychology*, Summer, 259-293.
- Thakor M. V. and Joshi, A.W. (2005), Motivating salesperson customer orientation: Insights from the job characteristics model. *Journal of Business Resources*, 58, 584-592.
- Today (1995). "Slave bosses don't deserve our loyalty", November 15.
- Uma Sekaran (1992), *Research Methods For Business - A Skill- Building Approach. 2nd Edition*, John Wiley and Sons, Inc, New York.
- Vallerand, R. J., & Bissonnette, R. (1992). Intrinsic, Extrinsic, and motivational styles as predictors of behavior: A prospective study. *Journal of Personality*, **60**, 599-620.
- Walliman, N. (2006). *Sosial Research Methods*, Sage Publications Ltd., London.
- Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view. *Academy of Management Review*, 7(3), 418-428.
- Yousef, D. A. (1998). "Satisfaction with job security as a predictor of organizational commitment and job performance in a multicultural environment," *International Journal of Manpower*. 19 (3), 184-194.
- Zaidatun Tasir dan Mohd Salleh Abu, (2003). *Analisis data berkomputer SPSS 11.5 for Windows*, Kuala Lumpur: Venton Publishing.



Saya, Mohd Ilhami Bin Abd Aziz Matrik Nombor 818898, merupakan seorang pelajar Sarjana Sains Pengurusan, Universiti Utara Malaysia yang sedang menjalankan kajian berkenaan **Kesan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Kerja Dikalangan Kakitangan Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Cawangan Selangor**. Adalah menjadi harapan saya supaya pihak Tuan/Puan dapat menjawab semua soalan di dalam borang soal selidik ini. Segala jawapan yang diberikan adalah untuk tujuan kajian ini sahaja.

Sekian, terima kasih.



Mohd Ilhami Bin Abd Aziz
Pelajar Sarjana Sains Pengurusan
Universiti Utara Malaysia

	Section B : Kepuasan Kerja	Sangat tidak setuju Tidak setuju Neutral Setuju Sangat setuju
--	-----------------------------------	--

Seksyen A: Latarbelakang

1. Jantina
 - Lelaki
 - Perempuan

2. Gred Jawatan
 - WK 44
 - WK 41
 - WK 32
 - WK29
 - WK 26
 - WK 22
 - WK 19

3. Tahun Berkhidmat
 - Kurang dari 1 tahun
 - 1 – 5 tahun
 - 6 – 10 tahun
 - 11 tahun dan ke atas

4. Umur
 - 20 – 30 tahun
 - 31 – 40 tahun
 - 41 – 50 tahun
 - 51 tahun dan ke atas

5. Latar Belakang Akademik
 - SPM
 - STPM
 - Diploma
 - Ijazah Sarjana Muda dan ke atas

1	Saya merasakan gaji saya setimpal dengan kerja yang saya lakukan. <i>I feel I am being paid a fair amount for the work I do.</i>	1	2	3	4	5
2	Peluang kenaikan pangkat adalah terlalu kecil. <i>There is really too little chance for promotion on my job.</i>	1	2	3	4	5
3	Penyelia saya adalah kompeten dalam melakukan tugas beliau. <i>My supervisor is quite competent in doing his/her job.</i>	1	2	3	4	5
4	Saya tidak berpuashati dengan faedah yang saya terima. <i>I am not satisfied with the benefits I receive.</i>	1	2	3	4	5
5	Apabila saya melakukan kerja dengan baik, saya menerima pengiktirafan sewajarnya. <i>When I do a good job, I receive the recognition for it that I should receive.</i>	1	2	3	4	5
6	Banyak peraturan dan prosedur menjadikan kerja menjadi sukar. <i>Many of our rules and procedures make doing a good job difficult.</i>	1	2	3	4	5
7	Saya senang bekerja dengan pekerja yang bekerja dengan saya. <i>I like the people I work with.</i>	1	2	3	4	5
8	Saya kadang kali merasakan kerja saya tidak bermakna. <i>I sometimes feel my job is meaningless.</i>	1	2	3	4	5
9	Komunikasi adalah baik di dalam organisasi ini. <i>Communications seem good within this organization.</i>	1	2	3	4	5
10	Kenaikan gaji sangat terhad dan sukar. <i>Raises are too few and far between.</i>	1	2	3	4	5
11	Sesiapa yang melakukan tugas dengan baik akan dinaikkan pangkat secara adil. <i>Those who do well on the job stand a fair chance of being promoted.</i>	1	2	3	4	5
12	Penyelia saya tidak berlaku adil kepada saya. <i>My supervisor is unfair to me.</i>	1	2	3	4	5
13	Faedah yang saya terima adalah sebaik tawaran organisasi lain. <i>The benefits we receive are as good as most other organizations offer.</i>	1	2	3	4	5
14	Saya tidak mendapati bahawa kerja saya dihargai. <i>I do not feel that the work I do is appreciated.</i>	1	2	3	4	5
15	Usaha saya untuk melakukan tugas dengan baik tidak dihalang oleh prosedur yang ketat. <i>My efforts to do a good job are seldom blocked by red tape.</i>	1	2	3	4	5
16	Saya dapati saya perlu bekerja keras kerana pekerja lain tidak kompeten. <i>I find I have to work harder at my job because of the incompetence of people I work with.</i>	1	2	3	4	5
17	Saya suka melakukan tugas saya. <i>I like doing the things I do at work.</i>	1	2	3	4	5
18	Matlamat organisasi saya adalah tidak jelas. <i>The goals of this organization are not clear to me.</i>	1	2	3	4	5
19	Saya merasa tidak dihargai oleh organisasi berdasarkan gaji yang diberikan kepada saya. <i>I feel unappreciated by the organization when I think about what they pay me.</i>	1	2	3	4	5
20	Pekerja organisasi lain lebih mudah dalam kenaikan pangkat berbanding organisasi ini. <i>People get ahead as fast here as they do in other places.</i>	1	2	3	4	5
21	Penyelia saya kurang berminat berkenaan perasaan subordinat. <i>My supervisor shows too little interest in the feelings of subordinates.</i>	1	2	3	4	5
22	Pakej faedah organisasi ini adalah adil. <i>The benefit package we have is equitable.</i>	1	2	3	4	5
23	Hanya beberapa ganjaran disediakan kepada pekerja di organisasi ini. <i>There are few rewards for those who work here.</i>	1	2	3	4	5
24	Kerja saya banyak. <i>I have too much to do at work.</i>	1	2	3	4	5
25	Saya seronok bekerja dengan rakan sekerja saya. <i>I enjoy my coworkers.</i>	1	2	3	4	5
26	Saya kadang kala berasa tidak tahu apa yang berlaku di dalam organisasi ini. <i>I often feel that I do not know what is going on with the organization.</i>	1	2	3	4	5
27	Saya rasa bangga melakukan kerja saya. <i>I feel a sense of pride in doing my job.</i>	1	2	3	4	5
28	Saya berasa puashati dengan peluang kenaikan gaji di organisasi ini.	1	2	3	4	5

	<i>I feel satisfied with my chances for salary increases.</i>	
29	Terdapat faedah yang sepatutnya diterima tidak diberikan. <i>There are benefits we do not have which we should have.</i>	1 2 3 4 5
30	Saya suka penyelia saya. <i>I like my supervisor.</i>	1 2 3 4 5
31	Saya melakukan terlalu banyak kertas kerja. <i>I have too much paperwork.</i>	1 2 3 4 5
32	Saya tidak merasakan usaha saya diberi ganjaran sewajarnya. <i>I don't feel my efforts are rewarded the way they should be.</i>	1 2 3 4 5
33	Saya berpuas hati dengan peluang kenaikan pangkat. <i>I am satisfied with my chances for promotion.</i>	1 2 3 4 5
34	Terdapat banyak pertengkaran dan pergaduhan semasa kerja. <i>There is too much bickering and fighting at work.</i>	1 2 3 4 5
35	Kerja saya menyenangkan. <i>My job is enjoyable.</i>	1 2 3 4 5
36	Semua tugas kerja tidak dijelaskan sepenuhnya. <i>Work assignments are not fully explained.</i>	1 2 3 4 5



UUM
Universiti Utara Malaysia

Section C: Komitmen Pekerja

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Bersetuju	Sangat Bersetuju
1	2	3	4	5

1. Adalah sukar untuk saya meninggalkan jabatan saya pada masa ini.
It would be very hard for me to leave my department right now
5 1 2 3 4
2. Saya tidak rasa bertanggungjawab dengan majikan saya
I do not feel any obligation to remain with my current employer
5 1 2 3 4
3. Saya bergembira bekerja di dalam organisasi ini sehingga pencen
I would be very happy to spend the rest of my career with this department
5 1 2 3 4
4. Satu daripada kesan negatif meninggalkan jabatan ini disebabkan oleh kekurangan peluang
One of the few negative consequences of leaving this department would be the scarcity of available alternatives
5 1 2 3 4
5. Walaupun saya mempunyai peluang, saya tidak merasakan untuk meninggalkan organisasi sekarang
Even if it were to my advantage, I do not feel it would be right to leave my organization
Now
5 1 2 3 4
6. Saya merasakan jika jabatan ini berhadapan dengan masalah, itu merupakan masalah saya juga
I really feel as if this department's problems are my own
5 1 2 3 4
7. Buat masa sekarang, kekal bersama jabatan adalah merupakan keperluan dan keinginan saya
Right now, staying with my department is a matter of necessity as much as desire
5 1 2 3 4
8. Saya tidak merasakan rasa kepunyaan terhadap jabatan saya
I do not feel a strong sense of "belonging" to my department
5 1 2 3 4
9. Saya merasakan hanya terdapat pilihan yang sedikit untuk difikirkan bagi meninggalkan jabatan ini
I feel that I have too few options to consider leaving this department
5 1 2 3 4
10. Saya tidak merasakan "emotionally attached" kepada jabatan ini
I do not feel "emotionally attached" to this department
5 1 2 3 4
11. Saya akan merasa bersalah meninggalkan organisasi saya sekarang
I would feel guilty if I left my organization now
5 1 2 3 4
12. Saya tidak merasa seperti sebahagian daripada keluarga di jabatan saya
I do not feel like "part of the family" at my department
5 1 2 3 4
13. Organisasi ini layak menerima kesetiaan dari saya
This organization deserves my loyalty
5 1 2 3 4
14. Jika saya tidak bersedia berkhidmat sepenuh hati di dalam jabatan ini, saya akan memikirkan
Untuk bekerja di tempat lain
If I had not ready put so much of myself into this department, I might consider working
Elsewhere
5 1 2 3 4
15. Saya tidak akan meninggalkan organisasi sekarang kerana saya merasa bertanggungjawab
terhadap pekerja lain
Would not leave my organization right now because I have a sense of obligation to the

- | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|
| | <i>people in it</i> | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | 5 | | | | |
| 16. | Jabatan ini memberikan makna secara peribadi kepada saya
<i>This department has a great deal of personal meaning for me</i> | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | 5 | | | | |
| 17. | Kehidupan saya akan terganggu jika saya membuat keputusan untuk meninggalkan jabatan
saya sekarang
<i>Too much of my life would be disrupted if I decided I wanted to leave my department now</i> | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | 5 | | | | |
| 18. | Saya berhutang budi dengan organisasi saya
<i>I owe a great deal to my organization</i> | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | 5 | | | | |

***** TERIMA KASIH*****

