

The copyright © of this thesis belongs to its rightful author and/or other copyright owner. Copies can be accessed and downloaded for non-commercial or learning purposes without any charge and permission. The thesis cannot be reproduced or quoted as a whole without the permission from its rightful owner. No alteration or changes in format is allowed without permission from its rightful owner.



KEPUASAN KERJA PEKERJA TERHADAP GANJARAN



**SARJANA PENGURUSAN SUMBER MANUSIA
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
2019**

KEPUASAN KERJA PEKERJA TERHADAP GANJARAN



**Projek ini diserahkan kepada Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan,
Universiti Utara Malaysia sebagai memenuhi syarat keperluan Ijazah
Sarjana Pengurusan Sumber Manusia
April 2019**



**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)

NUR AZWANI BINTI MOHD SUPRI (818058)

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)

KEPUASAN KERJA PEKERJA TERHADAP GANJARAN

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. ZURAIDA BT. HASSAN**
(Name of Supervisor)

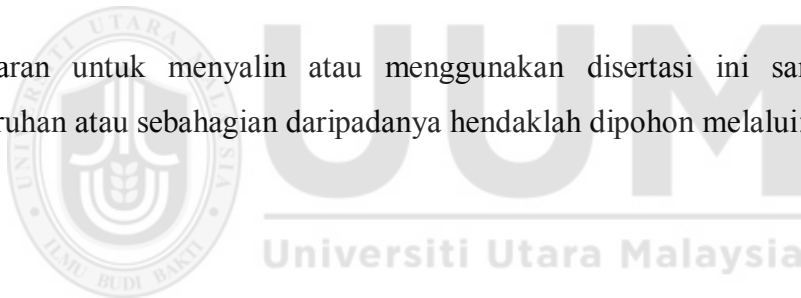
Tandatangan : 
(Signature)

Tarikh : **7 April 2019**
(Date)

KEBENARAN MERUJUK

Disertasi ini dikemukakan sebagai memenuhi keperluan pengijazahan program Sarjana Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju membenarkan pihak pengurusan perpustakaan universiti ini mempamerkan sebagai bahan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan, sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada disertasi ini untuk tujuan akademik adalah dibenarkan dengan kebenaran Penyelia kertas projek atau Dekan Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan (SBM). Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penyelidik dan Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika sebarang rujukan dibuat ke atas disertasi ini.

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



**Dekan
Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan (SBM)
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok
Kedah Darul Aman
Malaysia**

ABSTRAK

Tujuan kajian ini adalah untuk mengkaji faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja di kalangan pekerja hotel. Kepuasan kerja boleh dikenalpasti sebagai penilaian pekerja terhadap tahap suasana kerja yang memenuhi keperluan individu itu. Objektif kajian ini adalah mengkaji hubungan antara ganjaran dan kepuasan kerja. Kajian ini melibatkan 155 responden yang terdiri daripada pekerja hotel. Kaedah tinjauan kajian dikumpulkan dengan menggunakan soal selidik pekerja yang bekerja di hotel yang terletak di Kedah. Soal selidik yang telah digunakan dianalisa melalui "*Statistical Package for Science Social*" (SPSS) kerana kajian ini adalah penyelidikan kuantitatif. Analisis deskriptif dan analisis inferensi teknik telah digunakan dalam kajian ini. Tujuan dua jenis teknik analisis ini digunakan adalah untuk menentukan hubungan antara pembolehubah bebas yang merupakan ganjaran (ganjaran kewangan dan ganjaran bukan kewangan) dan pembolehubah bersandar (kepuasan kerja). Hanya satu faktor yang merupakan ganjaran tertumpu menurut kajian ini. Seharusnya organisasi tidak mengabaikan masalah ini kerana ia boleh menyebabkan penurunan mendadak dalam kepuasan kerja dalam kalangan pekerja hotel. Bagi mengekalkan tenaga kerja yang berkualiti dengan usaha yang sangat produktif di mana hotel merupakan tempat yang dilawat oleh orang ramai. Kajian ini memainkan peranan sangat penting untuk mengenal pasti pembolehubah yang membawa kepada perubahan dan di samping memberikan cara-cara untuk mengatasi masalah yang dihadapi.

Kata Kunci: Hotel, kepuasan kerja, ganjaran kewangan dan ganjaran bukan kewangan.

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the factors that influence job satisfaction among employees in hotel. Job satisfaction can be identified as an employee assessment of the level of work that meets the individual needs. The objective of this study is to study the relationship between reward and job satisfaction. This study involved 155 respondents comprising the hotel. The survey method was collected using a questionnaire to employees at hotel which located in Kedah. The questionnaire used was analysed through “*Statistical Packages for Social Science*” as this study was quantitative research. Descriptive analysis and technical inference analysis have been used in this study. The objectives of these two techniques of analysis are used to determine the relationship between independent variables that are rewards (Monetary rewards and non-monetary rewards and dependent variables (Job Satisfaction). Only one factor that is a reward is concentrated according to this study. The organizations should not ignore this problem as it may cause a sharp decline in work satisfaction among hotel employee. To maintain a quality workforce with a very productive effort where the hotel is a place visited by many visitors. This study plays a very important role in identifying the variability that leads to change and in addition provides a way to overcome the problem of turnover intention.

Keywords: Hotel, job satisfaction, monetary reward, and non-monetary reward.

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Mengasihi. Terlebih dahulu saya memanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan limpah kurnia-Nya, saya dapat menyiapkan kajian ini dengan jayanya.

Setinggi penghargaan dan jutaan terima kasih saya ucapkan kepada Dr. Zuraida Binti Hassan selaku penyelia dalam kajian ini. Dengan komitmen yang tinggi dan sabar, beliau tanpa jemu sentiasa memberi teguran, dorongan serta cadangan sepanjang kajian ini. Terima kasih juga kepada semua pensyarah yang mengajar dan mendidik saya serta rakan-rakan program Sarjana Pengurusan Sumber Manusia. Hanya Allah S.W.T sahaja yang mampu membalas jasa baik kalian.

Seterusnya, setinggi penghargaan buat ibu Hasmah Ismail, Tokjang Isa Puteh, adik Noraimah dan Nur Hidayu serta seluruh ahli keluarga atas segala doa. Setinggi penghargaan buat Dr. Mohamad Zainol Abidin Adam, kakak Noorafizah Saad, Puan Hafiza Hadi, Dr. Wiwied Virgiyanti, Hafizah Christopher Yusof, Nhur Awanis Romli, Munirah, Hafizan dan Sadruddin yang telah memberikan sokongan dan semangat untuk menyiapkan disertasi ini.

Terima kasih juga kepada rakan-rakan, terutamanya Darwinah Darwin Lim, Darwina Abd Rahman, Syazwani Muhammad Raffi Shah Liew, Nurul Hanany A. Rahman, Khairani Syuhada Abdul Rahman, Muhammad Aizat Md Sin, Ahmad Subhi Zolkafly dan Mohamad Sukor Abd Karim yang sentiasa menjadi pendorong sepanjang tempoh pengajian dan kajian ini. Akhir sekali, kepada semua yang terlibat secara langsung dan tidak langsung tempoh pengajian dan kajian saya ini.

Semoga usaha ini sentiasa diberkati Allah S.W.T.

SENARAI KANDUNGAN

KEBENARAN MERUJUK	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGHARGAAN	iv
KANDUNGAN	v
SENARAI JADUAL	viii
SENARAI RAJAH	ix
SENARAI LAMPIRAN	x
BAB 1 PENGENALAN KAJIAN	1
1.1 Latar Belakang Kajian	1
1.2 Pernyataan Masalah	4
1.3 Persoalan Kajian	7
1.4 Objektif Kajian	8
1.5 Kepentingan Kajian	8
1.5.1 Organisasi dan Pekerja	9
1.6 Skop Kajian	10
1.7 Definisi Terma Kajian	10
1.7.1 Ganjaran	10
1.7.2 Ganjaran Kewangan	10
1.7.3 Ganjaran Bukan Kewangan	11
1.7.4 Kepuasan Kerja	11
1.8 Susun Atur Tesis	11
1.9 Ringkasan	12
BAB 2 ULASAN KARYA	13
2.0 Pengenalan	13
2.1 Kepuasan Kerja	13
2.2 Ganjaran dan Kepuasan Kerja	17

2.2.1 Ganjaran Kewangan dan Kepuasan Kerja	19
2.2.2 Ganjaran Bukan Kewangan dan Kepuasan Kerja	20
2.3 Teori Asas Kajian	21
2.3.1 Teori Hierarki Keperluan Maslow	22
2.3.2 Teori ERG Alderfer	23
2.3.3 Teori Dua Faktor Herzberg	24
2.3.4 Teori Jangkaan Vroom	26
2.4 Kerangka Konseptual Kajian	27
2.5 Rumusan	29
BAB 3 METODOLOGI KAJIAN	30
3.0 Pengenalan	30
3.1 Hipotesis Kajian	30
3.2 Rekabentuk Kajian	32
3.3 Teknik Sampel	33
3.3.1 Populasi	34
3.3.2 Saiz Sampel	35
3.3.3 Unit Analisis	35
3.3.4 Kaedah Sampel	35
3.4 Definisi Operasi	36
3.5 Skala dan Instrumen	37
3.6 Pengumpulan Data	41
3.7 Teknik Analisis Data	41
3.7.1 Analisis Deskriptif	42
3.7.2 Ujian Kebolehpercayaan (Ujian Rintis)	42
3.7.3 Ujian Hipotesis	43
3.7.4 Korelasi Pearson	44
3.7.5 Regrasi Berganda	44
3.8 Ringkasan	45
BAB 4 ANALISIS DAN DAPATAN KAJIAN	46

4.0 Pengenalan	46
4.1 Kadar Maklum Balas	46
4.2 Analisis Kebolehpercayaan (Cronbach's Alpha)	47
4.3 Proses Rekod Data	48
4.4 Saringan Data	49
4.5 Pengesanan Unsur Luaran	49
4.6 Analisis Deskriptif	50
4.6.1 Latar Belakang Responden	51
4.6.2 Min dan Sisihan Piawai	53
4.6.3 Analisis Deskriptif Pembolehubah Bersandar	53
4.6.4 Analisis Deksriptif Pembolehubah Bebas	55
4.7 Korelasi	57
4.8 Ujian Hipotesis	58
4.9 Ringkasan	60
BAB 5 KESIMPULAN DAN CADANGAN	61
5.0 Pengenalan	61
5.1 Ringkasan Kajian	61
5.2 Perbincangan	62
5.2.1 Tahap Kepuasan Kerja	62
5.2.2 Hubungan antara Ganjaran Bukan Kewangan dengan Kepuasan Kerja	63
5.2.3 Hubungan antara Ganjaran Kewangan dengan Kepuasan Kerja	64
5.3 Implikasi Teori dan Praktikal	65
5.4 Cadangan	65
5.5 Limitasi Kajian	67
5.6 Kesimpulan	68
RUJUKAN	70

SENARAI JADUAL

Jadual 2.1 Faktor-faktor Kepuasan Kerja Herzberg	25
Jadual 3.1 Bilangan Pekerja Hotel	34
Jadual 3.2 Definisi Operasi	36
Jadual 3.3 Pengukuran Pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar	38
Jadual 3.4 Kebolehpercayaan (Ujian Rintis)	43
Jadual 3.5 Pengkelasan Pekali Korelasi (r)	44
Jadual 3.6 Kekuatan Nilai Pekali Korelasi dan Pekali Penentuan	45
Jadual 4.1 Ujian Reliabiliti	47
Jadual 4.2 Senarai kod	49
Jadual 4.3 Analisis Frekuensi	50
Jadual 4.4 Statistik Deskriptif	53
Jadual 4.5 Analisis Deskriptif untuk pembolehubah bersandar	54
Jadual 4.6 Analisis Deskriptif terhadap ganjaran kewangan	55
Jadual 4.7 Analisis Deskriptif terhadap ganjaran bukan kewangan	56
Jadual 4.8 Matrik Korelasi	57
Jadual 4.9 Ringkasan Analisis Regrasi	58
Jadual 4.10 Anova Analisis	58
Jadual 4.11 Koefisien	59
Jadual 4.12 Ringkasan Keputusan Analisis Regresi	59
Jadual 5.1 Ringkasan Kajian	62

SENARAI RAJAH

Rajah 2.1 Hierarki Keperluan Maslow	22
Rajah 2.2 Kerangka Konseptual Kajian	28



SENARAI LAMPIRAN

Appendik A: Set Borang Soal Selidik	83
Appendik B: Frekuensi	91
Appendik C: Deskriptif	93
Appendik D: Korelasi	93
Appendik E: Regrasi	94





BAB 1

PENGENALAN KAJIAN

Bab ini membincangkan pengenalan kepada kajian yang menjelaskan beberapa isu penting mengenai kajian ini. Seksyen yang pertama adalah pengenalan atau latar belakang kajian diikuti dengan seksyen kedua ulasan karya. Seterusnya, seksyen yang ketiga membincangkan mengenai metodologi dan rekabentuk kajian bagi kajian ini. Manakala hasil penyelidikan akan dibincangkan dalam seksyen keempat. Seterusnya diakhiri dengan seksyen kelima iaitu ulasan secara keseluruhan mengenai kajian dan cadangan untuk penyelidikan pada masa hadapan.

1.1 Latar Belakang Kajian

Industri perhotelan di Malaysia dapat dilihat sebagai sektor yang menyediakan perkhidmatan kepada pelanggan. Selain itu, industri perhotelan juga dilihat telah berkembang dengan pesat pada masa kini. Pada masa yang sama, industri perhotelan juga merupakan medium untuk mempromosikan Malaysia melalui perkhidmatan yang disediakan oleh hotel (PendidikanMalaysia.com, 2017). Menurut statistik Pelancongan Malaysia (2011) menunjukkan ketibaan pelancong asing ke Malaysia meningkat dari semasa ke semasa. Justeru, perkembangan pesat sektor pelancongan menyebabkan peningkatan jumlah hotel dalam industri perhotelan. Industri perhotelan mula berkembang dengan pesat sejak tahun 1980-an hingga 1990-an. Pada tahun 1990-an perkembangan ini berlaku dengan ketara apabila banyak syarikat hotel gergasi bertapak di Malaysia. Hotel Sheraton, Marriot, Ritz Carlton dan Regent adalah antara hotel antarabangsa yang mula beroperasi pada masa itu (Karim, 2007).

Menurut sumber daripada *World Travel and Tourism Council (WTTC)* pada tahun 2010, industri pelancongan dan hospitaliti negara telah mewujudkan 1.3 juta peluang pekerjaan di mana jumlah ini adalah 11.9 peratus daripada kesemua jumlah pekerjaan di seluruh negara. Jumlah ini menunjukkan sektor pelancongan dan perhotelan telah menyumbang serta meningkatkan kadar peluang pekerjaan yang tinggi. Dewasa ini pembangunan industri pelancongan yang berkembang pesat ini memerlukan jumlah tenaga kerja yang besar bagi menyokong sektor perkhidmatan seperti hotel. Seperti yang kita sedia maklum bahawa sektor ini memerlukan pekerja yang mahir dan mempunyai tahap pendidikan yang formal untuk menjamin kualiti perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelancong (Lockyer dan Scholarios, 2005).

Kualiti pekerja sesebuah hotel sangat penting bagi memastikan hotel mempunyai pengurusan yang baik. Maka kepuasan kerja dalam kalangan pekerja hotel memainkan peranan yang sangat penting bagi memperoleh kualiti kerja yang bagus dalam kalangan pekerja hotel. Kepuasan kerja sangat sinonim dengan sesebuah organisasi yang pekerja merupakan aset terpenting dalam menggerakkan produktiviti dan pengeluaran sesebuah organisasi untuk mencapai standard kualiti yang telah ditetapkan (Mohamad Hafiz, 2016).

Menurut Nelson dan Quick (2006), kepuasan kerja juga dapat dijelaskan sebagai emosi menyenangkan yang dapat ditunjukkan melalui penilaian, tindak balas efektif dan sikap terhadap pekerjaan seseorang. Ianya pelbagai aspek seperti pekerja “hubungan yang sangat baik dengan penyelia mereka, amalan membayar, kualiti persekitaran kerja fizikal telah mempengaruhi kepuasan kerja. Menurut definisi di

atas, kajian yang telah dilakukan oleh Wiess (2002) berpendapat bahawa kepuasan kerja adalah sikap, pada masa yang sama katanya penyelidik perlu membezakan dengan jelas tujuan untuk melihat penilaian yang mempengaruhi sentimen, keyakinan dan prestasi. Kepuasan kerja yang menyumbang kepada sikap tidak konsisten yang menunjukkan pantulan tahap pekerja yang lebih suka profesion mereka, dan sepenuhnya berkaitan dengan pekerja “kepentingan dan prestasi kerja (O’leary, Wharton & Quinlan, 2009).

Pekerja yang gembira dengan tugas mereka melalui gabungan emosi, persekitaran dan dapat menentukan definisi fizikal kepuasan kerja, Hoppock (1935) seperti yang disebutkan oleh Liew (2006). Persepsi positif dan negatif terhadap aspek intrinsik dan ekstrinsik mengenai pekerjaan ke arah kepuasan kerja (Bhuiyan & Menguc, 2002: Hunt, Chonko, & Wood, 1985).

Walau bagaimanapun, Cowin (2002) menjelaskan bahawa aspek yang dapat dilihat mengenai pekerjaan serta pendapatan, faedah dan bonus di mana nilai intrinsik terdiri daripada status, pengiktirafan, peluang pertumbuhan individu dan professional, dan faktor lain yang berkaitan. Lebih-lebih lagi, telah disimpulkan bahawa kepuasan kerja dipengaruhi oleh perasaan positif dan negatif terhadap sikap yang berada dalam persepsi pekerja terhadap tugas mereka (Schultz & Schultz, 1994). Selain itu, terdapat satu kenyataan yang telah dikeluarkan oleh Jalayer et al., (2013), bahawa apabila kepuasan kerja seseorang individu itu tinggi, maka berkemungkinan pekerja menjadi lebih positif terhadap kerja yang dilakukan.

Kekurangan pekerja dalam sesebuah organisasi adalah satu tanda ketidakpuasan kerja pekerja, penyeliaan kerja yang terhad, dan mempunyai kelemahan penyelenggaraan dalam organisasi (Zurn, Dolea, & Stillwell, 2005). Pekerja menilai kefahaman kerja mereka sebagai menyeronokkan atau emosi yang optimis juga dikenalpasti sebagai kepuasan kerja (Locke, 1976). Ketidakhadiran kerja yang rendah, pusing ganti kerja yang rendah, dan peningkatan produktiviti di dalam organisasi adalah kerana kepuasan kerja yang tinggi oleh pekerja (Hackman & Oldman, 1975). Kepuasan kerja ialah perasaan pekerja terhadap pencapaian dan kejayaan.

Oleh yang demikian, kepuasan kerja dalam kalangan pekerja hotel haruslah dititikberatkan dan dipandang serius oleh pihak pengurusan hotel supaya suasana kerja yang kondusif dan menyenangkan dapat diterapkan dalam organisasi sekaligus dapat mencapai matlamat organisasi yang dirancang. Selain itu, tahap kepuasan kerja dalam kalangan pekerja akan terjejas sekiranya pihak organisasi tidak peka terhadap masalah dalaman antara pekerja dan organisasi. Jadi, kajian ini dijalankan untuk mengkaji sama ada terdapat kepuasan kerja pekerja terhadap ganjaran sekaligus melalui hasil kajian ini dapat membantu organisasi dalam mengekalkan produktiviti pekerja dan mencapai matlamat organisasi.

1.2 Pernyataan Masalah

Menurut Glisson et al., (2008), dalam meningkatkan produktiviti dan kualiti pekerjaan, terdapat hubungan antara kepuasan kerja dan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan hubungan ini memainkan peranan penting. Menurut Riaz et al.,

(2010) pula, organisasi dapat mengekalkan kakitangannya sekiranya mereka memperoleh kepuasan kerja kerana sememangnya pekerja mempunyai matlamat untuk mencapai tahap kepuasan kerja semasa berkhidmat dengan sesebuah organisasi.

Ketidakpuasan hati pekerja dalam dunia pekerjaan telah menjadi satu isu dan acap kali kita dengari di media cetak mahupun media elektronik. Pelbagai rungutan dan aduan mengenai ganjaran yang tidak mencukupi, bebanan kerja yang terlalu banyak, rakan sekerja yang tidak sehaluan, dan keadaan persekitaran yang kurang memuaskan. Menurut Robbins (2013), kepuasan kerja seseorang individu atau pekerja adalah masing-masing berbeza. Hal ini demikian kerana setiap manusia mempunyai sifat yang berbeza, tidak kira dari segi fizikal mahupun termasuk perasaan mereka.

Selain itu, ia turut melibatkan tahap pencapaian atau prestasi kerja pekerja yang mana kepuasan kerja boleh dipengaruhi melalui faktor yang boleh mempengaruhi kepuasan kerja. Hal ini kerana manusia terdorong untuk terpengaruh oleh beberapa faktor seperti ganjaran. Ganjaran merupakan fungsi pengurusan sumber manusia yang sangat penting di mana melibatkan pentadbiran, perancangan dan pengurusan kepelbagaian sistem ganjaran yang akan dibayar kepada pekerja yang telah berkhidmat kepada organisasi (Milkovich et al., 2014; Henderson, 2009; Azman et al., 2007). Apabila terdapat ganjaran yang disediakan oleh organisasi, kepuasan kerja dalam kalangan pekerja akan meningkat.

Kepuasan kerja bukanlah merupakan satu fenomena yang mudah (Rashid et al., 2013). Ia merupakan masalah yang kompleks kerana dipengaruhi oleh faktor ganjaran. Menurut kajian Rashid et al., (2013), menyuarakan bahawa tahap kepuasan kerja individu secara automatik terdapat peningkatan sekiranya dipengaruhi oleh kerja itu sendiri, ganjaran kewangan yang berpatutan, hubungan yang baik antara penyelia dan rakan sekerja. Secara tidak langsung hal ini akan meningkatkan tahap kepuasan kerja pekerja tersebut. Berdasarkan kenyataan ini jelas menunjukkan bahawa faktor ganjaran memainkan peranan yang sangat penting dengan kata lain ia mampu meningkatkan tahap kepuasan kerja. Sehubungan dengan itu pihak organisasi hendaklah lebih peka terhadap keperluan pekerjaanya.

Apabila kepuasan kerja diperkatakan, hal ini dapat dikaitkan dengan motivasi disebabkan ianya berperanan sebagai indikator terhadap sesuatu tindakan dan tingkahlaku individu bagi memperoleh sesuatu matlamat. Justeru itu, terdapat beberapa teori motivasi seperti Teori Maslow dan Herzberg yang perlu dikaji dan implikasinya terhadap pengurusan sesebuah organisasi. Secara amnya, seseorang individu akan melakukan sesuatu pekerjaan berdasarkan keinginan bagi mendapatkan matlamat mereka. Oleh itu, pekerja didorong untuk melaksanakan sesuatu pekerjaan itu terjadi apabila wujud penilaian terhadap tingkahlaku mahupun tindakan mereka, lalu akan membuahkan sesuatu yang diinginkan dan kebiasaannya berdasarkan pengalaman mereka lalu sama ada secara baik atau pun tidak baik. Selain itu, motivasi juga merupakan antara teori yang sering digunakan dan dapat memberi impak terhadap kepuasan kerja seseorang individu iaitu Teori Motivasi Herzberg dan Teori Hierarki Keperluan Maslow.

Apabila seseorang pekerja melaksanakan pekerjaan secara dedikasi dan penuh komited terhadap tanggungjawab dan tugas mereka yang telah organisasi amanahkan, mereka akan mencapai kepuasan tersebut terhadap ganjaran. Secara tidak langsung, komitmen yang diberikan oleh pekerja akan membantu meningkatkan produktiviti sesebuah organisasi. Jadi, organisasi harus menitikberatkan dan memberi tumpuan kepada setiap pekerja sama ada mereka memperoleh kepuasan kerja atau sebaliknya. Selain itu, terdapat beberapa faktor yang perlu dinilai sama ada dari segi sudut dalaman seperti kesetiaan, kejujuran, amanah dan keikhlasan mempengaruhi komitmen bagi seseorang pekerja terhadap organisasi dan melalui sudut luaran pula seperti ganjaran kewangan, ganjaran bukan kewangan, rakan sekerja dan penyelia.

1.3 Persoalan Kajian

Berdasarkan pernyataan kajian di atas, persoalan kajian ini telah dikenalpasti dan adalah seperti berikut:

1. Apakah tahap kepuasan kerja dalam kalangan pekerja?
2. Adakah ganjaran kewangan mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja?
3. Adakah ganjaran bukan kewangan mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja?

1.4 Objektif Kajian

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji sekiranya terdapat hubungan yang signifikan antara ganjaran dan kepuasan kerja dalam kalangan kakitangan hotel. Secara khususnya, objektif kajian ini adalah seperti berikut:

1. Untuk mengukur tahap kepuasan kerja dalam kalangan pekerja.
2. Untuk menentukan hubungan antara ganjaran bukan kewangan dan kepuasan kerja.
3. Untuk menentukan hubungan antara ganjaran kewangan dan kepuasan kerja.

1.5 Kepentingan Kajian

Kepuasan kerja merupakan satu aspek penting yang harus dikaji untuk mengetahui dan mencari punca sesuatu masalah dalam sesebuah organisasi. Langkah-langkah yang sesuai dan tindakan positif harus diambil bagi mengatasi masalah yang berkaitan dengan kepuasan kerja dalam kalangan kakitangan hotel ini agar perkhidmatan dan penawaran tidak menjejaskan kualiti dan kecemerlangan hotel. Kajian ini perlu dilaksanakan untuk menentukan tahap kepuasan kerja kakitangan terhadap ganjaran yang disediakan. Hasil penemuan daripada kajian ini nanti akan dapat memberikan input untuk proses penambahbaikan dan akan meningkatkan prestasi kerja serta perkhidmatan dalam kalangan pekerja.

Selain itu, ia juga dapat memberikan input kepada pihak pengurusan apakah keutamaan yang perlu diberi perhatian untuk meningkatkan tahap kepuasan kerja

pekerja mereka. Kajian ini juga mempunyai harapan agar dapat membawa hasil terhadap kajian-kajian yang akan datang yang berkaitan dengan ganjaran serta dapat memberi kepuasan kerja dalam kalangan pekerja.

1.5.1 Organisasi dan Pekerja

Sektor perhotelan mempunyai potensi berkembang pesat dengan menawarkan pelbagai kemudahan dan perkhidmatan. Pengunjung atau pelancong yang berkunjung ke hotel khususnya sentiasa memberikan persepsi yang baik terhadap pihak pengurusan hotel apabila mereka mampu menyediakan perkhidmatan yang baik kepada pengunjung. Bagi mencapai tahap kecemerlangan ini, pihak hotel perlu mempunyai kakitangan atau pekerja yang berdedikasi tinggi dalam melaksanakan tugas mereka. Dalam mengekalkan tahap kepuasan hati pekerja secara baik, pihak pengurusan perlu menitikberatkan kepentingan dan hak pekerjaanya. Secara tidak langsung pekerja akan berpuas hati dan prestasi pekerja juga akan meningkat apabila organisasi sentiasa menghargai pekerjaanya dengan baik.

Menurut penyelidik, melalui ganjaran kewangan dan bukan kewangan, organisasi akan lebih menghargai pekerja mereka. Tambahan pula, kajian ini menunjukkan kepada majikan bahawa keutamaan pekerja mengenai tahap pemberian ganjaran, begitu juga peningkatan gaji dan faedah sampingan. Jadi, ini akan membantu organisasi untuk memperbaiki dan memastikan pekerja kekal dalam organisasi.

1.6 Skop kajian

Kajian ini adalah kajian tahap kepuasan kerja yang dijalankan dalam kalangan pekerja hotel. Penyelidik memilih sektor perhotelan disebabkan terdapat banyak perkhidmatan yang ditawarkan di dalam sektor ini serta ingin mengkaji tahap kepuasan kerja pekerja terhadap ganjaran kewangan dan ganjaran bukan kewangan yang disediakan oleh organisasi. Kajian ini memberi fokus kepada semua kakitangan hotel yang terdapat pelbagai jawatan dan bahagian.

1.7 Definisi Terma Kajian

Di bawah adalah terma-terma utama yang telah digunakan dalam kajian ini.

1.7.1 Ganjaran

Organisasi boleh menjadikan sistem pengurusan ganjaran yang cekap sebagai satu strategi untuk meningkatkan tahap komitmen pekerja kerana sistem ini mampu menarik dan akan mengekalkan pekerja bagi meningkatkan lagi kecekapan dan produktiviti organisasi (Milgo et al., 2014).

1.7.2 Ganjaran Kewangan

Merujuk kepada ganjaran yang berbentuk bayaran gaji atau bonus yang telah diperuntukkan oleh pihak majikan kepada pekerjanya setelah berkhidmat atau melaksanakan tugas (Milkovich dan Newman, 2007).

1.7.3 Ganjaran Bukan Kewangan

Ganjaran bukan kewangan merupakan segala ganjaran yang diperoleh pekerja dalam pelbagai bentuk yang tidak termasuk dalam pakej pampasan seperti upah atau gaji (Henderson, 2000).

1.7.4 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah reaksi efektif pekerja terhadap pekerjaan kerana perbandingan di antara jangkaan dan hasil seseorang individu atau perasaan terhadap aspek-aspek pekerjaan mereka (Sara, 2012).

1.8 Susun Atur Tesis

Secara keseluruhannya, kertas projek ini mengandungi lima bahagian atau bab utama dengan beberapa pecahan kecil dalam setiap bab. Bab 1 memberikan gambaran secara keseluruhan kajian daripada pengenalan kajian, latar belakang kajian, persoalan kajian, objektif kajian, signifikansi kajian, dan skop kajian.

Seterusnya, bab 2 di mana akan membincangkan mengenai perihal yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan ganjaran kewangan serta ganjaran bukan kewangan seperti yang terdapat dalam kebanyakan literatur lain. Di samping itu, ulasan dan ringkasan kajian lepas yang berkaitan turut dilihat oleh penyelidik untuk dijadikan asas membina rangka kerja teori kajian ini.

Manakala bab 3 pula akan membincangkan mengenai kaedah dan rangka kerja yang akan digunakan untuk mencapai objektif kajian ini. Perbincangan ini juga akan

menerangkan kesemua proses yang terlibat di dalam menjalankan kajian ini iaitu perancangan awal, pengumpulan dan penganalisan data yang melibatkan rekabentuk dan model kajian serta sampel kajian.

Kemudian, hasil dan dapatan kajian akan dibincangkan dalam bab 4 iaitu analisis statistik seperti ujian kebolehpercayaan, ujian korelasi, ujian regresi berganda, dan tafsiran yang terperinci. Keputusan analisa akan diringkaskan dalam beberapa jadual untuk memudahkan tafsiran.

Akhir sekali, bab 5 yang akan membincangkan penafsiran terhadap hasil dan dapatan kajian. Penemuan kajian ini akan dibandingkan dengan hasil dapatan kajian yang lepas seperti dalam bab 2, serta turut membincangkan penemuan baru. Seterusnya, diakhiri dengan perbincangan batasan atau limitasi kajian, implikasi dan cadangan untuk kajian akan datang.

1.9 Ringkasan

Kajian ini menyumbangkan manfaat kepada pengurusan hotel bagi meningkatkan kepuasan kerja pekerja mereka. Pada masa yang sama, penyelidik menganggarkan bahawa pekerja akan memberi komitmen yang baik terhadap kerja mereka jika pihak pengurusan membantu mereka mencapai tahap prestasi yang baik seperti yang mereka jangkakan. Bab ini memberi gambaran latar belakang kajian, justifikasi bagi menjalankan kajian, matlamat dan objektif kajian. Metodologi juga diperkenalkan dan garis panduan struktur kajian.

BAB 2

ULASAN KARYA

2.0 Pengenalan

Bab ini dihasilkan adalah untuk memberikan asas penerokaan topik kepuasan kerja pekerja dalam industri hotel. Selain itu, antara objektif bab ini adalah untuk menyampaikan analisis penulisan masa kini dan juga masa lalu mengenai kepuasan kerja pekerja sebagai fakta jurnal yang disemak, kajian disertasi dan teks yang berkaitan dengan topik ini. Perbincangan ringkas mengenai kepuasan kerja, ganjaran kewangan dan bukan kewangan akan dibincangkan di dalam bab ini.

2.1 Kepuasan Kerja

Takrif kepuasan kerja mengikut (Locke, 1969) adalah seseorang individu yang memberi tumpuan dengan bertindakbalas atau secara afektif iaitu mencakupi perilaku seperti minat, perasaan, emosi dan sikap terhadap pekerjaannya. Lu et al., (2012) pula telah mempertimbangkan definisi di atas dengan mengatakan bahawa kepuasan kerja mempunyai faktor-faktor yang mempengaruhinya sama ada memperoleh atau tidak memperoleh kepuasan kerja.

Menurut Howe (1995), kepuasan kerja dapat ditakrifkan sebagai satu kombinasi dari segi faktor psikologi dan fisiologi serta persekitaran yang boleh membuatkan seseorang individu mempunyai rasa berpuas hati terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Menurut Kotler (2003) pula, kepuasan boleh dikategorikan sebagai

perasaan individu sama ada seronok atau kecewa yang terhasil daripada sesuatu harapan. Kepuasan kerja adalah sejauh mana individu itu merasa positif atau negatif terhadap pelbagai faktor dan dimensi daripada tugas-tugas dalam pekerjaannya (Marihot Tua Efendi, 2002).

Manakala Robbins (2003) pula berpendapat bahawa kepuasan kerja merujuk kepada satu sikap umum individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Carell et al., (1997) mentakrifkan bahawa kepuasan kerja sebagai sikap seseorang pekerja terhadap bidang kerjanya yang juga berpunca daripada beberapa aspek kerjanya seperti gaji, peluang kenaikan pangkat, penyeliaan dan rakan sekerja yang mana mempengaruhi persepsi pekerja terhadap kerjanya. Lazimnya, seseorang individu itu yang mana mempunyai sikap positif akan berpuas hati terhadap kerjanya. Pendapat ini selari dengan pendapat Mullins (2002) yang turut mengatakan bahawa kepuasan kerja lebih terdorong kepada sikap seseorang terhadap pekerjaannya.

Menurut Hoppock (1935) pula, kepuasan kerja turut terhasil daripada keseragaman di antara keperluan seseorang individu atau kehendak kerja itu sendiri dalam persekitaran. Selain itu, kepuasan kerja juga turut berpunca daripada faktor-faktor yang terdapat dalam persekitaran kerja iaitu stail penyelia, dasar dan prosedur organisasi, perhubungan kumpulan kerja, keadaan kerja dan juga faedah tambahan.

Menurut Donnelly et al., (1995) suatu keperluan iaitu (*need*) belum dipuaskan adalah merupakan satu titik permulaan dalam proses motivasi. Tegangan sama ada secara fizikal atau psikologikal dalam individu itu adalah disebabkan oleh keperluan yang

belum dapat kepuasan, lalu mengakibatkan individu itu terlibat dalam gelagat tertentu untuk mencapai kepuasan keperluan serta untuk mengurangkan tegangan. Ini menunjukkan bahawa ketidakpuasan dalam kerja boleh menyebabkan ketegangan dalam kalangan pekerja dan akan membawa kepada konflik di antara pekerja.

Antara pendapat lain, Luthans et al., (2005) memberi anggapan bahawa kepuasan kerja adalah sebagai kesan daripada persepsi pekerja terhadap pekerjaannya dalam mencapai sesuatu yang dianggap penting. Manakala Locke (1976), pula telah membuat banyak kajian mengenai kepuasan kerja. Menurut beliau kepuasan kerja adalah mengenai perasaan seronok atau keadaan emosi yang positif akibat daripada penilaian kerja atau pengalaman kerja seseorang pekerja itu.

Manakala Smith, Kendall dan Hulin (1969) mentakrifkan bahawa kepuasan kerja itu satu perasaan seseorang terhadap kerja yang dilakukannya. Menurut mereka kepuasan kerja dapat dikaitkan dengan perasaan atau tindakbalas emosi terhadap beberapa aspek keadaan kerja. Aspek-aspek yang berkaitan dengan kepuasan kerja adalah seperti situasi kerja, rakan sekerja, penyeliaan, kenaikan pangkat dan gaji. Oleh yang demikian, dapat disimpulkan bahawa kepuasan kerja adalah sesuatu yang subjektif dan bergantung kepada seseorang individu atau pekerja itu sendiri dalam menafsirkannya.

Setiap pekerja amat memerlukan kepuasan kerja. Menurut Roger (1994), apabila pekerja berpuas hati terhadap kerja maka akan menghasilkan produktiviti dan kualiti kerja yang sangat berguna kepada organisasi. Manakala bagi pekerja yang tidak

berpuas hati pula ianya akan mendorong kepada ketidakhadiran kerja dan seterusnya mereka terdorong mempunyai niat untuk berhenti bekerja. Menurut Hulin, Roznowski dan Hachiya (1985), pekerja yang tidak mencapai kepuasan kerja akan mendorong mereka terlibat dalam aktiviti mencuri, menggunakan masa kerja untuk bersendirian dan melakukan kerja sampingan (*moonlighting*). Menurut Doran dan Stone (1991), mereka mendapati bahawa prestasi dalam kalangan jurual di California, Amerika Syarikat meningkat apabila kepuasan kerja mereka meningkat. Secara tidak langsung, ini menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang positif di antara kepuasan kerja dan prestasi kerja. Ini jelas menunjukkan bahawa kepuasan kerja sangat penting kepada setiap pekerja. Manakala bagi pihak organisasi pula, kepuasan kerja perlu ditingkatkan dan dikekalkan untuk kebaikan dan produktiviti pekerja serta organisasi itu sendiri.

Kajian-kajian lepas mendapati kepuasan kerja dipengaruhi oleh pelbagai faktor. Antara faktor-faktor tersebut adalah merangkumi kuasa, cabaran kerja dan kepentingan individu itu sendiri. Kepuasan dari segi ganjaran seperti gaji, penghargaan diri dan peluang kenaikan pangkat bergantung kepada keadilan dan persamaan yang mereka perolehi daripada organisasi dan bertepatan dengan kehendak atau matlamat individu itu. Manakala kepuasan dari segi keadaan pekerjaan pula bergantung kepada kesesuaian kehendak fizikal pekerja dan tahap pencapaian matlamat kerja yang diharapkan oleh mereka. Antara bukti kajian lepas adalah kajian oleh Dienhart dan Gregoire (1993) yang telah menyatakan bahawa terdapat hubungan di antara kepuasan kerja dan prestasi yang juga merupakan isu yang berterusan dan mencetuskan kontroversi.

Menurut Blum dan Naylor (1968) terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang pekerja adalah seperti faktor individu (umur, kesihatan, watak dan harapan), faktor sosial (hubungan kekeluargaan, pandangan masyarakat, kegiatan persekitaran, kebebasan berpolitik, dan hubungan dalam masyarakat), faktor kerja (gaji, penyeliaan, keselamatan kerja, persekitaran kerja dan peluang untuk masa) dan faktor-faktor lain (kebolehan dalam menyelesaikan masalah atau konflik antara manusia, keadilan dan hubungan sosial dalam pekerjaan).

Oleh yang demikian, dalam kajian ini akan menfokuskan kepada faktor ganjaran kewangan dan ganjaran bukan kewangan. Faktor ganjaran memainkan peranan yang besar dalam mempengaruhi tahap kepuasan kerja individu. Ganjaran seringkali digunakan untuk mengukur atau mengkaji tahap kepuasan kerja seseorang individu. Justeru itu kebanyakan organisasi sering mengaitkan kepuasan kerja dengan ganjaran.

2.2 Ganjaran dan Kepuasan Kerja

Secara umumnya, ganjaran dapat ditakrifkan sebagai bayaran, pampasan, saraan atau pengurusan gaji dan upah. Ganjaran merupakan faedah dalaman atau luaran yang diperoleh oleh pekerja hasil daripada pekerjaannya (Herzberg, Mausner dan Synderman, 1959). Menurut Milkovich dan Newman (1993), ganjaran merupakan pulangan dan imbuhan yang diperoleh seseorang individu setelah berkhidmat. Ganjaran juga dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk penghargaan atau bonus yang diberi oleh pihak organisasi atas kemajuan kerja yang baik. Menurut Azlinda Jaini (2013), hampir semua jenis pekerjaan baik awam, swasta, organisasi kecil dan

besar dipengaruhi oleh ganjaran. Selain itu, ganjaran juga adalah suatu peneguhan (*reinforcement*) dan peneguhan ini merupakan aspek yang saling berkaitan mengenai keinginan bagi memenuhi kehendak seseorang individu (Skinner, 1969).

Umumnya, ganjaran mempunyai dua jenis iaitu ganjaran instrinsik dan ganjaran ekstrinsik (Faizillullahwati, 2002). Ganjaran ekstrinsik atau lebih dikenali sebagai ganjaran kewangan yang dibayar secara langsung kepada pekerja seperti gaji, bonus, elaun dan pampasan. Manakala ganjaran instrinsik atau ganjaran bukan kewangan pula ialah ganjaran yang berbentuk seperti penghargaan diri, penghormatan dan sanjungan organisasi kepada pekerjanya. Mengikut Ali Usman (2010), program ganjaran dan pengiktirafan perkhidmatan pekerja dikenalpasti sebagai faktor yang sangat berkesan dan turut berjaya untuk menjaga harga diri pekerja yang tinggi dan mendorong pekerja untuk terus bersemangat.

Kajian mendapati bahawa terdapat hubungan antara faktor ganjaran dan kepuasan kerja. Menurut Herzberg et al., (1959) berpendapat bahawa faktor ganjaran mempunyai peranan yang penting bagi mencapai tahap kepuasan kerja dalam kalangan pekerja dan sering menjadi punca ketidakpuasan kerja kakitangan. Selain itu, menurut Weaver (1980), yang telah menjalankan kajian di kalangan pekerja Amerika Syarikat dan beliau mendapati bahawa wujud perhubungan yang positif di antara ganjaran seseorang pekerja dan kepuasan kerja. Oleh itu, pekerja yang memperoleh ganjaran yang tinggi mempunyai tahap kepuasan yang tinggi dan begitu juga sebaliknya.

Manakala kajian yang telah dijalankan oleh Aebi (1972), Bowen (1980), Bowen dan Radhakrishna (1990), Herzberg et al., (1959), dan Morris (1972) telah menunjukkan terdapat hubungan di antara peluang kenaikan pangkat dan kepuasan kerja. Sebaliknya, menurut Cano (1990) pula mendapati tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara peluang kenaikan pangkat dan kepuasan kerja. Walau bagaimanapun, Moxley (1977) telah melaporkan bahawa peluang kenaikan pangkat mempunyai korelasi dengan ketidakpuasan kerja dalam kalangan pekerja.

2.2.1 Ganjaran Kewangan dan Kepuasan Kerja

Lazimnya, setiap organisasi atau pengurusan perlu menyediakan sistem ganjaran kewangan atau ganjaran luaran (ekstrinsik) yang memuaskan kepada setiap pekerja yang merupakan aset penting dalam organisasi (Sarvadi, 2005). Ganjaran kewangan adalah seperti gaji, elaun, bayaran lebih masa, bonus, komisen, suasana kerja, polisi syarikat, penyeliaan dan keselamatan pekerja. Apabila pekerja dilayan dengan adil dan saksama oleh pihak organisasi atau majikan, secara tidak langsung ia akan mengurangkan kebosanan dan ketegangan pekerja (Moorman, 1993). Menurut Ab. Aziz et al., (2000) menyatakan terdapat tiga jenis keadilan organisasi, iaitu keadilan pengagihan, keadaan prosedur dan keadilan interaksi. Selain itu, jika organisasi memberi bebanan kerja yang bertambah dan tidak pula selaras dengan ganjaran kewangan yang diperoleh pekerja, akan mewujudkan ketidakpuasan kerja.

Menurut Modor dan Tookson (2011), melaporkan bahawa hubungan antara bayaran gaji dan kepuasan kerja turut mempengaruhi motivasi pekerja dalam mencapai peningkatan produktiviti. Menurut teori dalam pembayaran gaji telah mengesahkan

bahawa kadar bayaran gaji yang tinggi boleh meningkatkan tahap produktiviti seseorang pekerja. Secara tidak langsung, apabila organisasi membayar gaji yang memuaskan pekerjanya, ianya akan meningkatkan produktiviti dan prestasi pekerja sekaligus memberi tahap kepuasan kerja yang tinggi.

Kebiasaannya, individu yang berhenti kerja adalah mereka yang tidak melaksanakan tugas dengan baik, sering datang kerja lewat dan tidak mengikut masa yang telah ditetapkan oleh organisasi. Hal ini demikian kerana tahap kepuasan hati pekerja tidak tercapai. Gaji yang lebih baik dan memuaskan pekerja akan menyumbang kepada tahap kepuasan kerja (Dwyer et al., 1987), dan kadar peralihan kerja atau pusing ganti juga akan menurun (Zheng et al., 2009).

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

2.2.2 Ganjaran Bukan Kewangan dan Kepuasan Kerja

Ganjaran bukan kewangan atau ganjaran dalaman (instrinsik) adalah semua bentuk faedah atau ganjaran yang tidak tercatat secara langsung dalam sistem ganjaran meliputi pencapaian, pengiktirafan diri, kenaikan pangkat, kerja dan tanggungjawab. Selain itu, ganjaran bukan kewangan merupakan satu bentuk perolehan secara tidak langsung hasil daripada situasi, tindakan yang wujud dalam organisasi yang membawa kepada kesan positif kepada intelektual, emosi dan keselesaan fizikal seseorang pekerja tersebut. Menurut Henderson (2000), ganjaran bukan kewangan

merupakan ganjaran yang berkaitan dengan pemberian ganjaran yang tidak termasuk imbuhan seperti gaji.

H1: Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara ganjaran bukan kewangan dan kepuasan kerja.

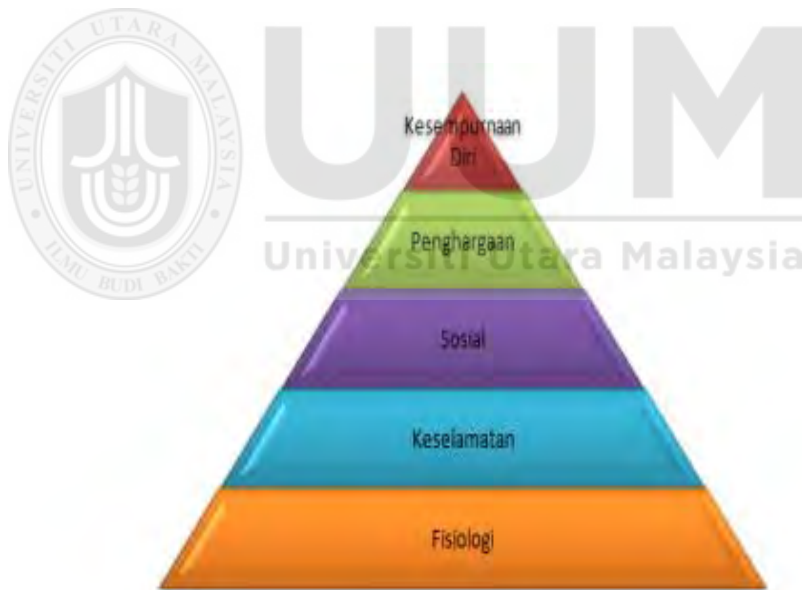
2.3 Teori Asas Kajian

Kepuasan kerja dapat dikaitkan dengan motivasi pekerja kerana berperanan sebagai pendorong tindakan dan tingkahlaku seseorang individu untuk mencapai sesuatu impian. Justeru itu, perlulah mengkaji teori-teori motivasi dan juga impaknya terhadap pihak pengurusan di dalam sesebuah organisasi. Amnya manusia melakukan sesuatu pekerjaan kerana mempunyai keinginan untuk memperoleh sesuatu. Secara tidak langsung timbul satu semangat yang mendorong pekerja untuk melakukan sesuatu itu apabila penilaian tingkahlaku itu memberi hasil kepada sesuatu yang diinginkan. Kebiasaannya, hal ini merujuk kepada pengalaman yang telah dialami oleh pekerja sama ada baik atau tidak baik.

Di tempat kerja, motivasi merupakan satu cabaran yang berterusan dalam kalangan pekerja, oleh yang demikian pengurusan organisasi perlu menitikberatkan perkara ini. Teori-teori yang berkait rapat dengan motivasi yang mana boleh memberi impak kepada kepuasan kerja adalah:

2.3.1 Teori Hierarki Keperluan Maslow

Teori ini telah diperkenalkan oleh Maslow (1943), yang mana mengandungi lima hierarki tingkahlaku manusia iaitu keperluan semula jadi manusia. Susunan hierarki ini adalah dengan mengikut susunan yang paling bawah atau rendah iaitu keperluan fisiologi, lalu diikuti dengan keperluan keselamatan dan keperluan sosial. Kemudian, susunan yang keempat ialah keperluan penghargaan dan diakhiri dengan keperluan kesempurnaan diri yang merupakan kedudukan hierarki yang paling atas. Menurut beliau bahawa keperluan manusia yang paling rendah perlu dipenuhi terdahulu iaitu keperluan fisiologi sebelum dapat meningkat kepada tahap keperluan manusia yang lebih tinggi.



Rajah 2.1: Hierarki Keperluan Maslow

2.3.2 Teori ERG Alderfer

Teori ini adalah hasil susulan dan diubahsuai daripada teori hierarki Maslow dan teori dua faktor Herzberg dan teori ini telah diperkenalkan oleh Alderfer (1969). Dalam teori ini Alderfer telah menekankan bahawa untuk memperoleh kepuasan kerja, seseorang individu itu memerlukan keperluan yang dapat disusun di dalam satu hierarki yang terdapat satu lagi keperluan yang patut dipenuhi di antara keperluan aras terbawah dengan aras tertinggi. Teori hierarki Maslow yang mengandungi lima keperluan telah diubahsuai oleh Alderfer menjadi tiga keperluan yang perlu dipenuhi iaitu kumpulan teras keperluan yang perlu dipenuhi ialah kewujudan (*existence*), perhubungan (*relatedness*) dan pertumbuhan (*growth*) yang mana setiap kumpulan teras ini merangkumi maksud-maksud seperti berikut:

- i. Keperluan Kewujudan (*Existence*) - Keperluan ini melibatkan segala bentuk keperluan psikologi dan keselamatan dalam teori Maslow. Selain itu, ciri-ciri yang termasuk dalam kategori ini berkaitan dengan kerja adalah seperti gaji, keselamatan kerja, kemudahan sampingan dan suasana pekerjaan.
- ii. Keperluan Perhubungan (*Relatedness*) - Kategori ini pula meliputi hubungan peribadi dengan orang lain termasuklah rakan sejawat, orang bawahan, penyelia, keluarga dan sahabat handai. Selain itu, Alderfer juga menekankan keperluan ini dapat menghilangkan rasa marah dan permusuhan tetapi perlu menyemaikan hubungan yang rapat, mesra dan bersifat profesional dengan orang lain juga. Setelah teori ini dirumus oleh

Alderfer kepada lima pembolehubah yang dapat menyumbang kepada kepuasan kerja dalam kalangan pekerja berdasarkan tiga kategori keperluan dalam ini. Contohnya ciri-ciri dalam keperluan kewujudan telah membincangkan perkara yang berkaitan gaji dan suasana tempat kerja yang merujuk kepada faktor gaji dan pekerjaan.

- iii. Keperluan Pertumbuhan (*Growth*) - Kategori ini pula membahaskan keperluan instrinsik seseorang individu seperti mengenai aspek penghormatan dan penonjolan diri yang dapat dicapai melalui faktor kenaikan pangkat pekerja tersebut. Sehubungan dengan itu, keperluan ini akan tercapai apabila pekerja terlibat dengan satu pekerjaan yang melibatkan penggunaan kemahirannya secara keseluruhan dan memerlukan penggunaan kreativiti juga dalam menggunakan kemahiran baru dalam pekerjaan.

2.3.3 Teori Dua Faktor Herzberg

Teori ini telah diperkenalkan pada tahun 1957 oleh Federick Herzberg. Menurut Herzberg (1959) dalam teori ini terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi motivasi pekerja iaitu faktor pendorong (*motivator*) dan keperluan persekitaran (*hygiene*). Faktor pendorong terdiri daripada pencapaian, pengiktirafan, tanggungjawab, penghormatan, perasaan positif terhadap pekerjaan, dan pertumbuhan sendiri. Menurut Herzberg lagi, sekiranya kewujudan faktor-faktor ini dalam pekerjaan, secara tidak langsung ia akan memberikan kepuasan kerja kepada pekerja dan sekiranya diabaikan pula akan membawa kepada ketidakpuasan kerja.

Sementara itu, faktor kedua pula adalah faktor keadaan di tempat kerja atau persekitaran tempat kerja yang mana sekiranya wujud faktor ini, akan membawa kepada kepuasan kerja dalam pekerjaan, dan sekiranya tidak wujud ia juga akan menyebabkan ketidakpuasan kerja dalam pekerjaan. Dalam menentukan kepuasan kerja, faktor-faktor keperluan persekitaran memainkan peranan yang sangat penting iaitu seperti perhubungan dengan rakan sekerja, gaji, jaminan pekerjaan dan keselamatan, polisi dan pentadbiran organisasi, kemudahan kerja dan juga suasana ditempat kerja itu.

Menurut Herzberg dalam Muchinsky (1993), kepuasan kerja sangat bergantung kepada memenuhi keperluan keadaan atau suasana ditempat kerja dengan menyediakan kemudahan kepada pekerja. Ketidakpuasan kerja akan berlaku sekiranya kemudahan ini tidak dapat disediakan, sehingga menyebabkan keperluan dorongan tidak dapat berfungsi. Bagi memenuhi keperluan dorongan atau motivasi ini terhadap pekerja ialah dengan memberikan kerja yang cemerlang, pencapaian dan tanggungjawab agar pekerja dapat meningkatkan komitmen dan prestasi mereka dalam pekerjaan. Jadual di bawah menunjukkan ringkasan terhadap kedua-dua faktor ini.

Jadual 2.1:
Faktor-faktor Kepuasan Kerja Herzberg

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

2.3.4 Teori Jangkaan Vroom

Teori ini telah diperkenalkan oleh Vroom (1964) dan dianggap sebagai satu teori yang sangat sesuai untuk digunakan dalam kajian kepuasan kerja (Locke, 1976). Secara keseluruhan teori ini menunjukkan penekanan aspek motivasi dalam pekerjaan. Tingkahlaku atau perlakuan individu merupakan hasil daripada pemilihan beberapa alternatif dan mengandungi unsur psikologi yang berlaku semasa bertindak yang berasaskan nilai kepercayaan positif dan negatif (Vroom, 1964). Teori ini mempunyai formula dan ianya dapat dijelaskan di bawah:

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

Valens bermaksud tindak balas emosi positif atau emosi negatif seseorang individu dalam mencapai sesuatu matlamat (Vroom, 1964). Manakala jangkaan pula ialah kekuatan keyakinan bahawa tindakan akan menghasilkan matlamat. Jika seseorang pekerja itu mempunyai minat untuk mencapai matlamat maka valensnya adalah bersifat positif tetapi sebaliknya jika pekerja tidak berminat untuk mencapai sesuatu matlamat, maka valensnya berubah menjadi negatif. Apabila seseorang pekerja yang mempunyai tahap keyakinan yang tidak berubah terhadap hasil yang akan diperolehi maka valensnya akan menjadi sifar.

Jangkaan dapat didefinisikan sebagai kekuatan keyakinan di mana tindakan atau tingkahlaku akan menghasilkan sesuatu matlamat. Jika seseorang pekerja mempunyai tahap keyakinan yang tinggi untuk mencapai tahap prestasi, maka pekerja tersebut akan terus berusaha untuk mencapainya (Vroom, 1964). Sebagai

contoh seseorang pekerja yang rajin bekerja akan diberi kenaikan pangkat seperti yang diharapkannya. Setiap elemen-elemen kepuasan kerja seperti ganjaran kewangan dan ganjaran bukan kewangan adalah diperlukan oleh setiap pekerja.

Oleh yang demikian, dapat dilihat bahawa tahap motivasi yang tinggi akan menghasilkan tahap jangkaan dan valens seseorang pekerja itu tinggi (Siti, 2013). Oleh itu, tahap motivasi, jangkaan yang berkaitan dengan valens akan mempengaruhi tindakan pekerja dalam mencapai kepuasan kerja berdasarkan faktor ganjaran kewangan dan ganjaran bukan kewangan.

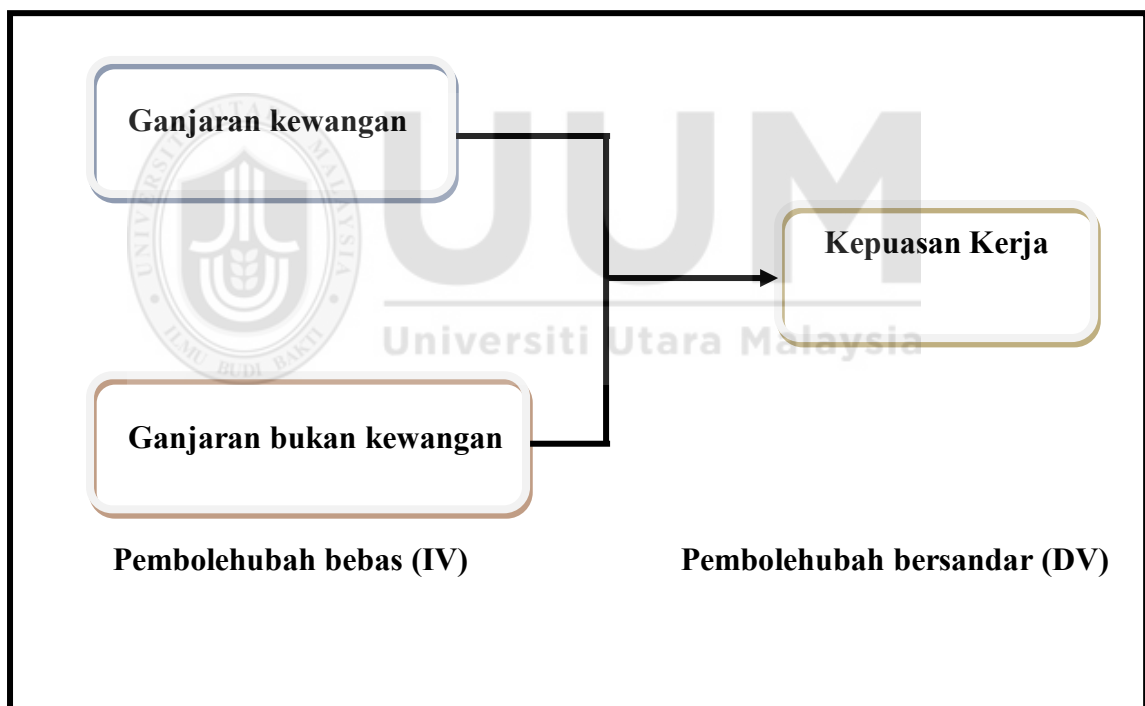
2.4 Kerangka Kajian

Kerangka teori sebagai panduan menghuraikan teori di dalam bab dua. Kerangka kajian ini akan menunjukkan perkaitan di antara pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar. Menurut Sekaran (1992), beliau menjelaskan bahawa kerangka ini adalah asas terhadap kajian yang dijalankan kerana kerangka ini dibina secara logik, berperanan bagi menerangkan dan menghuraikan hubungan di antara setiap pembolehubah melalui soalan kaji selidik.

Kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti sama ada faktor ganjaran mempengaruhi kepuasan kerja dalam kalangan pekerja hotel. Terdapat dua kategori dalam kajian ini iaitu pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar. Dalam kajian ini pembolehubah bebas adalah ganjaran kewangan dan ganjaran bukan kewangan manakala pembolehubah bersandar adalah kepuasan kerja.

Menurut teori Herzberg, keperluan untuk kepuasan kerja dapat dilihat sebagai salah satu faktor utama di tempat kerja. Apabila teori Herzberg dan teori Maslow digabungkan, teori-teori ini menunjukkan bahawa bukan sahaja mampu mempengaruhi motivasi pekerja tetapi kepuasan dan kemahuan pekerja untuk melakukan cabaran kerja yang baru juga turut dipengaruhi. Ia juga turut menyatakan bahawa ganjaran juga akan membawa kepada kepuasan kerja. Oleh yang demikian, model yang dicadangkan bagi kajian ini adalah seperti rajah 2.2 di bawah:

Rajah 2.2:
Kerangka Kajian



Sumber: Penulis

2.5 Rumusan

Bab 2 ini meliputi teori-teori yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan turut membincangkan mengenai penyelidikan yang dijalankan dengan kepuasan kerja. Selain itu, hasil kajian yang lepas dan teori yang berkaitan juga dijadikan sokongan dan sebagai panduan untuk kajian ini. Melalui sorotan karya di atas telah membawa kepada perkembangan hipotesis dan rangka kerja kajian ini yang akan dibincangkan dengan lebih jelas dalam bab seterusnya.



BAB 3

METODOLOGI KAJIAN

3.0 Pengenalan

Bab ini akan membincangkan secara keseluruhan mengenai metodologi kajian yang akan digunakan bagi mengumpul dan menganalisa data untuk mencapai objektif kajian. Kajian yang bermula dengan kaedah kerangka konseptual sehingga kepada penganalisan data-data yang diperoleh. Seterusnya dapatan kajian berkaitan ujian rintis dan penganalisan data akan turut dibincangkan. Selain itu, bab ini juga meliputi perbincangan seperti kerangka kerja, rekabentuk kajian, data analisis, instrumen kajian, ujian rintis dan penganalisan data. Dalam menguji kebolehpercayaan kajian ini terhadap instrumen soalan kaji selidik, ujian rintis telah dijalankan dan dapatan hasil dibincangkan dengan jelas dalam bab ini. Akhir sekali rumusan akan disimpulkan dengan jelas dalam memberi gambaran keseluruhan perbincangan bab ini sekaligus akan menyediakan input penting bagi memahami struktur kajian ini.

3.1 Hipotesis Kajian

Hipotesis merupakan cadangan yang tidak terbukti tentang aspek atau kejadian yang menarik minat penyelidik (Sekaran, 1992). Hipotesis kajian telah dibentuk berdasarkan kepada pembolehubah atau faktor ganjaran (kewangan dan bukan kewangan) yang dijangkakan akan mempengaruhi kepuasan kerja dalam kalangan pekerja. Oleh itu, hipotesis kajian adalah seperti berikut:

H1: Terdapat hubungan antara ganjaran kewangan dan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja;

Terdapat banyak jenis sikap yang mendedahkan tahap bagaimana pekerja menyukai pekerjaan mereka yang optimis bersekutu dengan kesejahteraan pekerja dan prestasi kerja dan sering dilihat sebagai kepuasan kerja (O'Leary, Wharton & Quinlan, 2008). Tambahan pula, pampasan menjelaskan bahawa kepuasan adalah faktor yang paling ekstrinsik yang menunjukkan tahap kepuasan kerja pekerja dengan kesedaran terhadap berapa banyak mereka dibayar dan keselamatan lain yang disediakan oleh pekerjaan mereka.

Jurang gaji antara penerima yang berpendapatan rendah dan tinggi adalah berkait dengan keyakinan diri yang rendah, kekurangan kewajipan, dan kecekapan yang rendah. Oleh itu, ganjaran kewangan mempengaruhi kepuasan kerja. Jurang antara gaji pula menunjukkan komitmen pekerja terhadap tugas mereka.

H2: Terdapat hubungan antara ganjaran bukan kewangan dan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja

Mengikut Hoppock (1935), faktor-faktor yang berkenaan psikologi, fizikal dan persekitaran adalah faktor yang membuat pekerja berasa puas dengan pekerjaan mereka seperti yang telah disebutkan oleh Liew (2006). Pernyataan di atas menunjukkan kepuasan kerja boleh menjadi pengaruh dalam pelbagai bentuk contohnya kepuasan dengan penyelia, pampasan, rakan sekerja, dan pengurusan di bawah polisi sumber manusia (HR). Seperti yang telah disebutkan oleh (Cowin, 2002), bahawa pendapatan, keuntungan dan bonus adalah nilai-nilai ekstrinsik yang boleh dilihat, manakala nilai-nilai intrinsik adalah mereka yang mempunyai prospek

kemajuan status, pengenalan, peribadi dan profesional dan pelbagai aspek yang berkaitan. Melalui beberapa kumpulan pekerja yang berbeza pengurusan, ianya telah dikenalpasti bahawa tidak terdapat perbezaan signifikan dalam kepuasan kerja dan tahap motivasi.

Ganjaran intrinsik ditakrifkan sebagai faktor perasaan semasa melakukan pekerjaan contohnya perasaan terhadap tugas, penghargaan dan tanggungjawab di mana ganjaran ekstrinsik mengandungi dua kategori seperti sosial (hubungan dan pengendalian dengan orang lain) dan pentadbiran (gaji, persekitaran tempat kerja dan keselamatan). Dalam organisasi, sumbangan pekerja memainkan peranan yang sangat penting. Faktor utama yang mempengaruhi prestasi pekerja adalah kepuasan kerja. Dalam rangka kajian ini dapat dilihat hubungan antara kepuasan kerja dan ganjaran bukan kewangan. Ini menunjukkan semakin kecil jumlah ganjaran kewangan yang disediakan, semakin kurang kepuasan yang ditunjukkan oleh pekerja terhadap pekerjaan mereka.

3.2 Rekabentuk Kajian

Kajian ini merupakan satu kajian kes terhadap sebuah hotel yang terdapat di Kubang Pasu, Kedah. Rekabentuk kajian ini sangat penting bagi sesuatu kajian kerana rekabentuk kajian menjadi satu panduan kepada penyelidik untuk menjalankan sesuatu kajian (Syed Arabi Idid, 1993). Rekabentuk kajian sebagai rangka kerja penyelidikan bagi menjawab dan mencapai objektif kajian (Rose Ellina, 2008). Rekabentuk kajian merupakan kaedah untuk membolehkan maklumat diperolehi bagi menjawab masalah kajian yang dibina (Zulhairry, 2011).

Kaedah saintifik dalam kajian adalah untuk membina dan menguji pelbagai hipotesis. Kajian saintifik menggunakan proses tertentu serta pencerapan dan pengujian hipotesis kepada aktiviti-aktiviti yang berasaskan pemikiran reflektif. Kaedah yang digunakan dalam kajian ini ialah kaedah kuantitatif. Kaedah ini membuatkan data dapat diringkaskan dengan cara dan bentuk yang mudah untuk dianalisis dan hasil penelitian yang diperoleh mempunyai keyakinan yang tinggi. Di samping itu, kaedah ini juga dapat menjimatkan masa dan kos berbanding kaedah kualitatif.

Tambahan pula, kajian ini menggunakan kaji selidik secara *cross sectional*. *Cross sectional* merupakan penelitian yang dilakukan pada satu waktu dan hanya sekali untuk mencari hubungan antara pembolehubah bebas dengan pembolehubah bersandar. Kajian selidik secara *Cross sectional* ditakrifkan sebagai satu kajian yang mengumpul data untuk menjawab persoalan kajian (Sekaran, 2013). Selain itu, Young & Hagerty (2007), menyatakan bahawa data daripada analisis kuantitatif adalah lebih objektif dan dapat direplikasi serta dibandingkan. Kelebihan menggunakan analisis kuantitatif adalah dapat membuat laporan secara statistik yang ringkas dan menyakinkan. Rekabentuk kajian adalah merangkumi jenis kajian, sumber data, unit analisis, saiz populasi, saiz sampel dan bentuk persampelan.

3.3 Teknik Sampel

Elemen populasi, saiz sampel, dan unit analisis merujuk kepada teknik sampel. Rekabentuk sampel dan saiz sampel merupakan elemen sangat penting dalam menjalankan kajian (Uma Sekaran, 2003). Bagi memudahkan faedah populasi,

rekabentuk dan saiz sampel yang diperlukan untuk membantu penyelidik membuat kesimpulan.

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan kumpulan individu yang terdapat di sesuatu kawasan yang ingin diselidiki oleh penyelidik serta dijadikan asas untuk membuat pemilihan sampel. Menurut Sidek Mohd Noah (2002), populasi ialah jumlah keseluruhan kes atau subjek yang menjadi minat oleh penyelidik untuk dijadikan bahan kajian. Populasi bagi kajian ini adalah kakitangan hotel di Kubang Pasu, Kedah. Jumlah kakitangan yang terlibat ialah seramai 155 orang. Sebanyak 113 sampel diambil daripada jumlah keseluruhan 155 sampel yang dicadangkan oleh Krecjie dan Morgan (1970). Di bawah adalah jadual yang menunjukkan butiran pekerja mengikut jabatan.

Jadual 3.1:
Bilangan pekerja hotel

Jabatan	Jumlah pekerja
Penyambut tetamu	10
Housekeeping	32
Perakaunan	8
Sumber manusia & pentadbiran	10
Penyelenggaraan	8
Keselamatan	6
F&B	45
Kitchen	26
Jualan & Pemasaran	10
Total (N)	155

3.3.2 Saiz Sampel

Sampel merujuk kepada cabutan kes atau subjek daripada populasi (Sidek Mohd Noah, 2002). Kaedah pensampelan rawak mudah dipilih untuk kajian ini di mana ia merupakan satu proses mencabut sesuatu sampel dalam mana-mana unit secara individu dan terus melalui suatu proses rawak (Ahmad Mahdzan, 1997). Manakala jumlah sampel minimum pula ditetapkan berdasarkan jadual sampel saiz minimum yang telah dicadangkan oleh Krejcie dan Morgan (1970). Menggunakan bilangan pekerja di organisasi kajian sebagai jumlah populasi, $N = 155$ dan saiz sampel, $s = 113$. Bagi mengelak ralat jawapan, penyelidik mengedarkan sebanyak 155 set soal selidik. Namun walau bagaimanapun, sebanyak 124 set soalan dikembalikan semula dengan sempurna. Dalam kajian ini, setiap responden mempunyai kebarangkalian yang sama untuk dipilih menjadi responden bagi kajian ini.

3.3.3 Unit Analisis

Unit analisis merupakan analisis yang digunakan untuk meneliti seseorang individu yang digunakan sebagai bahan kajian. Dalam kajian ini, unit analisis adalah pekerja individu yang terdiri daripada kakitangan sebuah hotel di Kubang Pasu, Kedah.

3.3.4 Kaedah Sampel

Selain itu, kaedah sampel juga merujuk kepada satu proses yang dapat menentukan dan memastikan populasi yang ingin dijadikan sampel dalam sesebuah kajian. Melalui teknik pemilihan sampel yang betul juga, dapat menghasilkan analisis yang tepat dan betul. Rekabentuk persampelan kebarangkalian digunakan dalam kajian ini

secara rawak iaitu teknik persampelan rawak mudah. Menurut Sekaran (2003), persampelan rawak mudah merupakan satu pengumpulan informasi daripada ahli populasi yang dapat memberi maklumat dengan mudah. Jadi, kaedah ini telah memudahkan penyelidik untuk mengumpul maklumat, data atau informasi dengan mudah, pantas dan tidak memerlukan kos yang tinggi.

3.4 Definisi Operasi

Definisi operasi adalah bagaimana menentukan dan mengukur pembolehubah-pembolehubah tersebut di lapangan dengan merumuskan secara singkat dan jelas serta tidak menimbulkan berbagai tafsiran.

Jadual 3.2:
Definisi Operasi

Pembolehubah	Definisi Operasi	Perkara	Sumber
Pembolehubah tak bersandar	Ganjaran kewangan adalah termasuk ganjaran mata wang seperti bonus, kenaikan, insentif jangka pendek, insentif jangka panjang dan faedah-faedah lain seperti perlindungan pendapatan, elaun dan lain-lain.	Ganjaran kewangan	Milkovich, George. T., dan Jerry M. Newman, (1993).
	Ganjaran bukan kewangan lebih memberi tumpuan kepada keperluan manusia seperti penghargaan, pencapaian, tugas, publisiti dan pembangunan peribadi.	Ganjaran bukan kewangan	White dan Drucker, (2000).
Pembolehubah bersandar	Kepuasan kerja menunjukkan seseorang yang berasa senang dengan kerja mereka, berkeadaan baik, dan sesuai untuk diberi ganjaran di atas usaha yang diberikan.	Kepuasan kerja	Schultz & Schultz, (1994).

3.5 Skala dan Instrumen

Bagi mendapatkan maklumat kajian secara lebih mudah, penyelidik menggunakan borang soal selidik yang dibentuk berdasarkan sorotan kajian lepas dan diadaptasikan mengikut kefahaman penyelidik. Cara ini adalah lebih mudah berbanding secara kualitatif yang perlu berhadapan dengan responden dan melakukan sesi soal jawab. Kaedah kuantitatif yang digunakan ini lebih mudah untuk dianalisis oleh penyelidik. Borang soal selidik ini terdiri daripada empat bahagian iaitu profil demografi, kepuasan kerja, ganjaran kewangan dan ganjaran bukan kewangan. Ringkasan soal selidik digambarkan seperti dalam jadual 3.3 di bawah.

Pengukuran yang telah disesuaikan dalam kajian ini adalah berskala nominal yang mana merujuk kepada soalan demografi dalam seksyen D dan skala interval yang merujuk kepada skala Likert (1-5) dalam seksyen A sehingga C. Soal selidik dapat ditakrifkan sebagai set bertulis yang telah dirumuskan soalnya untuk responden merekodkan jawapan mereka yang kebiasaannya terdapat alternatif. Seterusnya terdapat kebaikan dan kelebihan menggunakan kaedah kuantitatif ini yang mana soal selidik mengurangkan kos pengendalian yang rendah, lebih cepat, dapat menggunakan format yang lebih teratur dan mudah untuk dianalisis. Kelebihan menggunakan soal selidik ini ialah bagi mengemukakan soalan yang sensitif. Hal ini disebabkan identiti responden tidak didedahkan dan responden lebih selesa untuk memberi maklum balas (Sekaran, 2003).

Kajian ini dijalankan menggunakan borang soal selidik yang diadaptasi daripada Borang Soal Selidik yang direka bentuk oleh Hofstede, Kraut dan Simonetti (1976), dan Weiss, Dawis, England dan Lofquist (1967) serta Wan Shakizah (2011). Borang soal selidik ini disediakan dalam Bahasa Melayu bagi memudahkan responden memahami maksud soalan dengan lebih jelas.

Jadual 3.3:

Pengukuran pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar

Seksyen	Sumber	Mengukur	Jenis skala	Soalan
Seksyen A: Ganjaran Kewangan	Wan Shakizah (2011)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya menerima gaji pokok yang bernilai. 2. Pelarasan kos sara hidup saya adalah cukup. 3. Saya rasa gaji semasa saya adalah setimpal dengan kerja saya. 4. Gaji semasa saya mencerminkan trend pasaran. 5. Bayaran pulang saya adalah munasabah. 6. Saya menerima kenaikan merit di atas produktiviti dan sumbangan saya dalam organisasi. 7. Bonus prestasi saya menggambarkan produktiviti saya dalam organisasi. 8. Bonus prestasi saya menggambarkan kualiti kerja saya dalam organisasi. 9. Terdapat banyak insentif yang ditawarkan untuk produktiviti saya. 10. Elaun dibayar mengikut kelayakan saya. 	Skala Likert	10
Seksyen B: Ganjaran bukan kewangan	Hofstede, Kraut dan Simonetti (1976)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya mendapat pengiktirafan yang saya layak apabila melakukan pekerjaan dengan baik. 2. Saya mempunyai peluang untuk maju ke peringkat yang lebih tinggi. 3. Saya sentiasa jelas mengenai tugas dan tanggungjawab saya. 4. Saya merasakan saya mempunyai peluang untuk maju ke hadapan dalam pekerjaan ini. 	Skala Likert	13 soalan

-
5. Saya tahu bahawa terdapat banyak peluang untuk maju dalam organisasi ini.
 6. Saya merasakan kepuasan dalam setiap pencapaian yang saya dapat daripada pekerjaan ini.
 7. Saya menerima pengiktirafan untuk pencapaian dan sumbangan saya.
 8. Kenaikan pangkat dan pemindahan dibuat secara adil.
 9. Saya mempunyai pemahaman yang baik terhadap potensi kerjaya saya dalam organisasi.
 10. Saya mempunyai peluang untuk berkembang dan belajar perkara baru dan kemahiran.
 11. Saya menerima peluang pembelajaran yang baik.
 12. Cabaran tugas yang diberikan oleh organisasi dapat meningkatkan kualiti pekerjaan saya.
 13. Pengiktirafan dan motivasi membantu meningkatkan produktiviti saya.

Seksyen C: Kepuasan Kerja	Weiss, Dawis, England dan Lofquist (1967)	1 Saya mempunyai peluang untuk melakukan perkara yang berbeza dari semasa ke semasa. 2 Saya mempunyai peluang untuk mengambil bahagian dalam menentukan kaedah, prosedur dan matlamat dalam tugas saya. 3 Saya mempunyai keupayaan untuk melakukan perkara-perkara yang tidak menentang kesedaran saya. 4 Saya mempunyai peluang untuk melakukan sesuatu perkara untuk orang lain. 5 Saya mempunyai peluang untuk memberitahu orang tentang apa yang perlu dilakukan. 6 Bekerja di organisasi ini membuatkan saya sibuk sepanjang masa. 7 Saya dapat merasakan pencapaian yang baik daripada pekerjaan dalam organisasi ini. 8 Saya mempunyai peluang untuk	Skala Likert 20
--------------------------------------	---	--	------------------------

-
- melaksanakan kemampuan saya.
- 9 Saya berpuas hati dengan sejauh mana tugas saya memberi saya tempat dalam masyarakat.
 - 10 Saya mempunyai peluang untuk bekerja secara sendirian dalam tugas saya.
 - 11 Saya mempunyai kebebasan untuk menggunakan pertimbangan saya sendiri di tempat kerja.
 - 12 Saya merasakan bahawa gaji saya adalah setimpal dengan tugas saya.
 - 13 Saya berpuas hati dengan pekerjaan ini yang menyediakan pekerjaan yang stabil.
 - 14 Saya berpuas hati dengan suasana di tempat kerja (penghawa dingin, pencahayaan, pengudaraan, dan banyak lagi).
 - 15 Saya berpuas hati dengan cara pengurus saya membantu untuk membuat kerja saya lebih menyenangkan.
 - 16 Saya berpuas hati dengan cara pengurus merasakan setiap pekerja adalah sangat penting.
 - 17 Saya berpuas hati dengan pengiktirafan yang saya perolehi daripada pekerjaan saya yang dilaksanakan dengan baik.
 - 18 Saya berpuas hati dengan peluang-peluang dalam organisasi ini.
 - 19 Saya berpuas hati dengan pergaulan rakan-rakan sekerja saya.
 20. Saya berpuas hati dengan dasar kerja yang diamalkan dalam organisasi ini.

Seksyen D:

Profil Demografik

1. Jantina
2. Bangsa
3. Umur
4. Status Perkahwinan
5. Tempoh perkhidmatan di organisasi
6. Jabatan
7. Tahun perkhidmatan dalam jawatan semasa

7

3.6 Pengumpulan Data

Dalam kajian ini, data yang dikumpul merupakan data primer. Data primer ialah data yang diperoleh adalah secara terus daripada responden. Manfaat menggunakan soal selidik ialah meminimumkan kos dan kekaburan butir-butir dalam kalangan responden yang mana akan membawa kepada jawapan yang jujur (Schermerhorn, 2000). Soal selidik ini diberikan dalam soalan berstruktur berbentuk skala Likert. Penyelidik menggunakan soalan berstruktur dalam mengumpulkan data. Kebaikan yang diperoleh oleh penyelidik ialah memperoleh tindak balas dalam masa yang singkat berbanding menggunakan soal selidik secara pos atau elektronik. Penyelidik boleh mengenalpasti keperluan yang tepat untuk mengukur pembolehubah yang penting dengan menggunakan soal selidik, sementara itu juga data dapat diperoleh dengan berkesan.

Sebanyak 155 set soal selidik disediakan untuk diagihkan kepada kakitangan hotel. Soal selidik ini diagihkan secara individu mengikut setiap bahagian. Responden diberikan masa yang mencukupi lebih daripada satu hari untuk menjawab soal selidik ini.

3.7 Teknik Analisis Data

Kesemua borang soal selidik dikumpulkan oleh penyelidik dan akan dianalisis menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science (SPSS) 20*. Analisis berbentuk deskriptif akan dilakukan meliputi peratusan dan min digunakan untuk menggambarkan matlumat dan hasil kajian. Analisis statistik deskriptif ini juga

dibuat bagi mendapat peratusan, min dan sisihan piawai. Selain itu, dapatan hasil analisis data juga turut dipaparkan dalam bentuk jadual dan gambar rajah.

3.7.1 Analisis Deskriptif

Data yang diperoleh daripada Bahagian D iaitu demografi responden merupakan data deskriptif dan akan diuraikan menggunakan frekuensi dan peratusan. Analisis data berbentuk deskriptif ini adalah untuk mendapatkan kekerapan dan peratusan responden berkaitan profil demografi seperti jantina, umur, status perkahwinan, tempoh perkhidmatan dan kedudukan atau jawatan semasa. Data yang diperolehi ini dapat memberi ringkasan kepada keseluruhan demografi responden kajian ini.

3.7.2 Ujian Kebolehpercayaan (ujian rintis)

Kebolehpercayaan ialah kepercayaan sebagai ketepatan dan kejituan instrumen pengukuran itu (Kerlinger, 1986). Menurut Sekaran dan Bougie (2010), kajian perintis adalah untuk mengumpul butiran daripada beberapa kejadian yang terhad. Tujuan ujian rintis dilakukan untuk menguji kebolehpercayaan soal selidik yang diberikan kepada responden dalam jumlah yang kecil sebelum menjalankan output sebenar mengikut jumlah responden. Item diukur menggunakan kaedah Cronbach's Alpha. Nilai indeks ujian ke atas item-item yang baik harus melebihi 0.60 (Azizi, Shahrin, Jamaludin, Yusof dan Abdul Rahman (2007). Menurut Sekaran (2000), nilai Cronbach's Alpha kurang daripada 0.6 adalah kurang baik, manakala nilai Cronbach's Alpha 0.7 dapat diterima dan nilai Cronbach's Alpha melebihi 0.8 adalah baik. Menurut Sekaran dan Bougie (2010), menunjukkan bahawa nilai

Cronbach's Alpha yang semakin menghampiri angka 1, semakin tinggi kebolehpercayaan.

Jadual 3.4:
Kebolehpercayaan (Ujian Rintis)

Seksyen	Alfa Cronbach (α)	Item
Seksyen A: Ganjaran kewangan	.874	10
Seksyen B: Ganjaran bukan kewangan	.834	13
Seksyen C: Kepuasan kerja	.757	20

Kebolehpercayaan untuk ganjaran kewangan menunjukkan keputusan *Cronbach's Alpha* yang tertinggi iaitu =0.874. *Cronbach's Alpha* terendah adalah kebolehpercayaan kepuasan kerja iaitu =0.757. Hasil keseluruhan untuk ujian kebolehpercayaan ini adalah melebihi =0.904 dan ini dianggap keputusan yang baik dan boleh diterima. Oleh itu, soal selidik boleh diedarkan secara menyeluruh untuk menjalankan output SPSS.

3.7.3 Ujian Hipotesis

Beberapa pembolehubah telah dimasukkan ke dalam penyelidikan yang mana menunjukkan bahawa penyelidik berminat untuk mengetahui bagaimana satu pembolehubah dapat dikaitkan dengan pembolehubah lain selain daripada mengetahui min dan sisihan piawai kedua-dua pembolehubah (Sekaran, 2003). Terdapat dua jenis ujian yang dikenali sebagai analisis Kolerasi Pearson dan analisis Regresi Berganda telah digunakan untuk menentukan kewujudan hubungan antara pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar.

3.7.4 Korelasi Pearson

Analisis korelasi Pearson merupakan salah satu bentuk analisis yang sering digunakan oleh penyelidik untuk menentukan sama ada wujud atau tidak hubungan antara dua pemboleh ubah dalam sesebuah kajian. Di samping itu, analisis korelasi Pearson ini juga memberikan pekali yang boleh digunakan sebagai indeks bagi mengukur hubungan yang wujud antara dua pemboleh ubah yang dikaji. Selain daripada itu, nilai pekali korelasi, r akan membantu dalam menentukan kekuatan hubungan yang wujud antara pembolehubah dalam sesebuah kajian. Kaedah korelasi diukur mengikut aras signifikansi dan pengelasan pekali korelasi, r mengikut Chua (2009) seperti Jadual 3.5 di bawah:

Jadual 3.5:
Pengelasan pekali korelasi (r)

Pekali korelasi (r)	Kekuatan hubungan
Kurang daripada 0.30	Sangat lemah
0.31 hingga 0.50	Lemah
0.51 hingga 0.70	Sederhana
0.71 hingga 0.90	Kuat
Lebih daripada 0.90	Sangat kuat

3.7.5 Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah pekali korelasi yang menunjukkan kekuatan hubungan antara dua pembolehubah. Analisis ini memberi idea kepada penyelidik untuk mengenalpasti berapa banyak perbezaan dalam pembolehubah bersandar yang akan diterangkan apabila beberapa pembolehubah tidak bersandar sekaligus mempengaruhinya secara teori. Menurut Sekaran (2003), analisis regresi juga dilakukan untuk mengkaji kesan serentak beberapa pembolehubah tidak bersandar ke atas pembolehubah bersandar yang sedang berkala. Cohen (1988) telah

mengklasifikasikan kekuatan nilai pekali korelasi dan pekali penentuan (*correlation coefficient and coefficient of determination*) seperti Jadual 3.6 di bawah:

Jadual 3.6:

Kekuatan Nilai Pekali Korelasi dan Pekali Penentuan

Nilai Mutlak, r	R square	Saiz kesan
$0.1 \leq r < 0.3$	$0.01 \leq r^2 < 0.09$	Kecil
$0.3 \leq r < 0.5$	$0.09 \leq r^2 < 0.25$	Sederhana
$ r \geq 0.5$	$r^2 \geq 0.25$	Besar

3.8 Ringkasan

Secara kesimpulannya, bab ini telah membincangkan tentang kaedah dan metodologi yang digunakan di dalam kajian ini. Selain itu, turut dimuatkan cara penganalisaan data, instrumen yang digunakan bagi mengukur pembolehubah-pembolehubah yang telah dikenalpasti. Data diproses dan dianalisis dengan menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 20. Kajian kuantitatif digunakan dalam kajian ini. Dalam bab ini juga, telah menjelaskan cara instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data, kriteria untuk penyusunan responden, penambahbaikan soal selidik, pengumpulan bahan-bahan kajian dan teknik kajian dijalankan. Selain itu juga, bab ini menjelaskan secara terperinci mengenai penerapan beberapa analisis seperti analisis regrasi dan korelasi untuk menguji hipotesis kajian. Hasil dan penemuan kajian akan dibincangkan dalam bab empat.

BAB 4

ANALISIS DAN DAPATAN KAJIAN

4.0 Pengenalan

Bab empat ini akan membincangkan dan menerangkan hasil penyelidikan daripada soal selidik yang telah di kumpul dan dianalisis. Bab ini menentukan hubungan antara ganjaran dan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja hotel di Kubang Pasu, Kedah. Data yang telah dikumpul oleh penyelidik dianalisa melalui *Statistical Package of Social Science (SPSS) 20*. Hasil kajian ini akan memenuhi semua kriteria yang meliputi dan memenuhi kehendak objektif dan hipotesis yang telah dibentuk dalam bab-bab terdahulu.

Data ini ditentukan dengan analisis deskriptif, analisis kebolehpercayaan, analisis regresi dan analisis korelasi. Tambahan pula, analisis kekerapan digunakan untuk menganalisis ciri demografi responden seperti jantina, umur, dan status perkahwinan. Selain itu, bab ini juga membincangkan kaedah statistik yang digunakan untuk menganalisis sampel data dan mentafsirkan hasil yang dikaitkan dengan hipotesis kajian.

4.1 Kadar Maklum Balas

Sebanyak 155 set soalan telah diedarkan kepada semua pekerja di setiap bahagian dan jabatan hotel. Namun penyelidik telah menerima kembali set soal selidik

tersebut dengan jumlah 124 respon (80%) yang mana jumlah yang diperoleh ini adalah melebihi sampel minimum yang diperlukan.

4.2 Analisis Kebolehpercayaan (*Cronbach's Alpha*)

Ujian kebolehpercayaan (*Cronbach's Alpha*) telah digunakan untuk melihat ketepatan dalam instrumen yang digunakan bagi pengumpulan data. Pengujian kebolehpercayaan ini telah dibuat ke atas keseluruhan instrumen kajian dan didapati bahawa nilai alpha adalah =0.904 bagi 43 item yang terdapat di dalam soal selidik.

Menurut Sekaran (1992), telah menyatakan bahawa nilai kebolehpercayaan yang berada di bawah 0.6 adalah dianggap lemah dan keperluan minima yang harus diperoleh adalah 0.6 ke atas. Nilai alpha bagi pembolehubah bebas iaitu faktor ganjaran kewangan dan ganjaran bukan kewangan adalah =0.911.

Manakala pembolehubah bersandar iaitu kepuasan kerja yang terdiri daripada 20 item memperoleh nilai alpha =0.757. Dapatan hasil keseluruhan bagi ujian kebolehpercayaan ini adalah seperti jadual di bawah yang menunjukkan kesemua keputusan yang telah diperolehi melebihi piawaian 0.6.

Jadual 4.1:
Ujian Reliabiliti

Pembolehubah	Bilangan Item	Cronbach's Alpha (α)
Ganjaran kewangan	10	=0.874
Ganjaran bukan kewangan	13	=0.834
Kepuasan kerja	20	=0.757
Jumlah keseluruhan	43	=0.904

Ujian kebolehpercayaan ini telah dijalankan ke atas pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar iaitu ganjaran kewangan, ganjaran bukan kewangan dan kepuasan kerja dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Nilai kebolehpercayaan 0 sehingga 1 boleh didefinisikan sebagai kebolehpercayaan konsisten. Menurut Malhotra (2012), bahawa kebolehpercayaan merupakan sejauh mana skala dapat menghasilkan keputusan yang konsisten apabila instrumen tersebut digunakan secara berulang dan memberikan hasil yang sama.

Bagi keputusan kebolehpercayaan bagi jumlah keseluruhan item adalah $=0.904$. Hasil keputusan Cronbach's alpha dalam jadual di atas menunjukkan bahawa skor yang konsisten dan boleh diterima dan boleh dipercayai. Selain itu, Cronbach's Alpha bagi ganjaran kewangan adalah $=0.874$ dengan jumlah item sebanyak 10, ganjaran bukan kewangan pula sebanyak $=0.834$ dengan 13 jumlah item dan akhir sekali keputusan kerja memperoleh sebanyak $=0.757$ dengan 23 jumlah item. Jadual di atas menunjukkan bahawa semua nilai yang diperoleh adalah dalam tahap yang baik dan boleh diterima.

4.3 Proses Rekod Data

Proses memasukkan data daripada soal selidik yang telah diterima kembali adalah langkah pertama sebelum data tersebut dianalisis oleh perisian SPSS. Setiap data yang dimasukkan adalah dengan menggunakan sistem pengekodan berdasarkan kategori item atau pembolehubah dan bilangan soalan yang terdapat dalam soal selidik. Pengekodan tersebut boleh dirujuk kepada jadual 4.2 di bawah:

Jadual 4.2:
Senarai kod

Kod	Penerangan
GK	Ganjaran kewangan
GBK	Ganjaran bukan kewangan
KK	Kepuasan kerja

4.4 Saringan data

Menurut Allison (2002), saringan data adalah memastikan set soal selidik yang diedarkan kepada responden akan diterima kembali kepada penyelidik, diikuti pula dengan proses pengesahan dan pemeriksaan dengan kod berangka yang bersesuaian untuk setiap pembolehubah dalam kajian ini.

Saringan data dapat ditakrifkan sebagai proses penerokaan terhadap data yang ralat dan memperbaikinya berdasarkan kajian terdahulu dalam analisis data (Allison, 2002). Ia juga menunjukkan pemeriksaan terhadap data yang belum diproses. Tujuan saringan data ini adalah untuk mengenalpasti unsur luar dan mengendalikan data yang hilang. Walau bagaimanapun dalam kajian ini tiada data yang hilang dan data ralat.

4.5 Pengesanan unsur luaran

Menurut Hair (2014), unsur luaran ini adalah tindak balas melampau oleh responden terhadap soalan tertentu atau semua soalan soal selidik. Terdapat dua kaedah untuk mengesan unsur luaran ini. Kaedah pertama adalah dengan membuat pemerhatian terhadap nilai z-skor. Bagi menyemak data univariat yang ditinggalkan, z-skor tidak boleh melebihi 3.29. Menurut Tabachnick dan Fidell (2007), bahawa z-skor yang

melebihi 3.29 itu merupakan data univariat yang ditinggalkan oleh responden. Hasil pemantauan ke atas data telah menunjukkan tiada nilai z-skor univariat yang melebihi 3.29. Seterusnya kaedah kedua adalah dengan melihat nilai jarak Mahalanobis. Dalam kajian ini didapati tidak mempunyai jarak Mahalanobis dan juga tiada isu-isu di luar jangkauan.

4.6 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah mendapatkan butiran atau maklumat mengenai responden. Teknik ini digunakan untuk menjelaskan data yang dikumpul dengan mengedarkan soal selidik, frekuensi dan peratusan analisis tertentu yang digunakan untuk mendapatkan maklumat umum dalam data tersebut.

Oleh itu, analisis deskriptif akan menjadi titik permulaan untuk mewakili maklumat terperinci mengenai sampel data yang telah dikumpulkan dan akan diikuti dengan analisis deskriptif untuk setiap elemen yang telah dibentuk dalam kajian ini iaitu pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar.

Jadual 4.3:
Analisis Frekuensi

Demografi	Frekuensi	Peratus
Umur:		
20 dan ke bawah	3	2.7
21 hingga 30 tahun	58	51.3
31 hingga 40 tahun	39	34.5
41 dan ke atas	13	11.5
Jantina:		
Lelaki	40	35.4
Perempuan	73	64.6

<i>Bangsa:</i>		
Melayu	111	98.2
Cina	0	0
India	0	0
Lain-lain	2	1.8
<i>Status perkahwinan:</i>		
Bujang	54	47.8
Berkahwin	53	46.9
Bercerai	3	2.7
Ibu Tunggal/Janda	3	2.7
<i>Tempoh perkhidmatan dalam organisasi:</i>		
2 tahun dan ke bawah	15	13.3
3 hingga 6 tahun	82	72.6
7 hingga 19 tahun	16	14.2
20 tahun atau lebih	0	0
<i>Jabatan:</i>		
Penyambut Tetamu	10	8.8
Housekeeping	26	23.0
Perakaunan	4	3.5
Sumber manusia & pentadbiran	10	8.8
F&B	26	23.0
Kitchen	22	19.5
Jualan & Pemasaran	6	5.3
Keselamatan	4	3.5
Penyelenggaraan	5	4.4
<i>Tahun perkhidmatan dalam jawatan semasa:</i>		
Kurang daripada 1 tahun	6	5.3
1 hingga 4 tahun	75	66.4
5 hingga 8 tahun	28	24.8
9 hingga 12 tahun	4	3.5
13 tahun dan ke atas	0	0

4.6.1 Latar Belakang Responden

Jumlah keseluruhan set soal selidik yang diedarkan adalah 155 set tetapi hanya sebanyak 124 set yang telah diperoleh oleh penyelidik. Oleh yang demikian, dengan mengikut jadual Krecjie dan Morgan (1970) sebanyak 113 set soal selidik ini telah dijalankan proses analisis data. Peratus respon yang diperoleh dalam kajian ini

adalah 73%. Menurut Hair et al., (1984), 50% kadar respon yang diperoleh kebiasaanya akan diterima dan jika melebihi 80% pula adalah jauh lebih baik. Dalam kajian ini telah menunjukkan bahawa kadar respon yang diperoleh adalah 73%, oleh itu ini terbukti analisis ini adalah wajar dan boleh digunakan. Julat umur antara pekerja adalah seperti dalam jadual 4.3. Penyertaan tertinggi dalam kajian ini adalah daripada kalangan pekerja yang berumur dalam lingkungan 21-30 tahun (51.3%) dengan diikuti oleh pekerja yang berumur 31- 40 tahun (34.5%) dan 41 tahun ke atas (11.5%). Manakala penyertaan paling rendah adalah pekerja daripada lingkungan umur 20 tahun ke bawah (2.7%).

Dalam kajian ini responden perempuan merupakan jumlah responden yang tertinggi dengan berjumlah 64.6% manakala responden lelaki sebanyak 35.4%. Sebanyak 13.3% adalah pekerja yang mempunyai pengalaman kerja di bawah 2 tahun dalam organisasi ini yang boleh dikategorikan sebagai pekerja baharu. Seterusnya diikuti oleh kategori pekerja yang telah berkhidmat 3 hingga 6 tahun iaitu sebanyak 72.6%, manakala bagi tahun 7 hingga 19 tahun pula berjumlah 14.2% dan bagi 20 tahun ke atas pula tidak mempunyai sebarang rekod.

47.8% daripada responden masih bujang diikuti oleh 46.9% telah berkahwin manakala yang paling rendah dan juga menunjukkan jumlah yang sama iaitu 2.7% bagi responden yang berstatus ibu tunggal dan telah bercerai.

4.6.2 Min dan Sisihan Piawai

Menurut Fah dan Hoon (2009), min ditakrifkan sebagai nilai purata set data. Sisihan piawai digunakan untuk mengukur serakan statistik dan mengukur betapa lebarnya nilai dalam set data. Sebagai contoh jika kebanyakan titik data hampir dengan min, maka sisihan piawai adalah kecil dan sebaliknya. Tetapi jika semua data adalah sama, maka sisihan piawai adalah sifar. Oleh itu, ia diperlukan untuk mengenalpasti min dan sisihan bagi setiap pembolehubah bagi menguji signifikan di antara pembolehubah bebas dan bersandar. Jadual di bawah menunjukkan min, sisihan piawai, nilai minimum dan maksimum bagi semua pembolehubah.

Jadual 4.4:
Statistik Deskriptif

Pembolehubah	Min	Sisihan piawai
Ganjaran kewangan	3.977	3.108
Ganjaran bukan kewangan	4.187	2.988
Keseluruhan ganjaran	4.018	5.211
Kepuasan kerja	4.073	3.596

4.6.3 Analisis Deksriptif Pembolehubah Bersandar

Berikut merupakan hasil maklum balas yang diterima daripada setiap item yang terdapat dalam pembolehubah bersandar. Pembolehubah bersandar dalam kajian ini ialah kepuasan kerja. Pembolehubah ini mempunyai 20 item atau soalan yang perlu dijawab oleh responden. Dalam kajian ini, responden diminta menjawab dengan menggunakan julat skala Likert iaitu 1 = Sangat tidak setuju, 2 = Tidak setuju, 3 = Neutral, 4 = Setuju dan 5 = Sangat setuju.

Jadual 4.5:
Analisis Deskriptif pembolehubah bersandar

Item kepuasan kerja	Min
S1: Saya mempunyai peluang untuk melakukan perkara yang berbeza dari semasa ke semasa.	3.51
S2: Saya mempunyai peluang untuk mengambil bahagian dalam menentukan kaedah, prosedur dan matlamat dalam tugas saya.	3.88
S3: Saya mempunyai keupayaan untuk melakukan perkara-perkara yang tidak menentang kesedaran saya.	3.97
S4: Saya mempunyai peluang untuk melakukan sesuatu perkara untuk orang lain.	3.87
S5: Saya mempunyai peluang untuk memberitahu orang tentang apa yang perlu dilakukan.	3.89
S6: Bekerja di organisasi ini membuatkan saya sibuk sepanjang masa.	4.10
S7: Saya dapat merasakan pencapaian yang baik daripada pekerjaan dalam organisasi ini.	4.09
S8: Saya mempunyai peluang untuk melaksanakan kemampuan saya.	4.08
S9: Saya berpuas hati dengan sejauh mana tugas saya memberi saya tempat dalam masyarakat.	4.08
S10: Saya mempunyai peluang untuk bekerja secara sendirian dalam tugas saya.	4.00
S11: Saya mempunyai kebebasan untuk menggunakan pertimbangan saya sendiri di tempat kerja.	4.02
S12: Saya merasakan bahawa gaji saya adalah setimpal dengan tugas saya.	4.01
S13: Saya berpuas hati dengan pekerjaan ini yang menyediakan pekerjaan yang stabil.	4.07
S14: Saya berpuas hati dengan suasana di tempat kerja (penghawa dingin, pencahayaan, pengudaraan, dan banyak lagi).	4.72
S15: Saya berpuas hati dengan cara pengurus saya membantu untuk membuat kerja saya lebih menyenangkan.	4.16
S16: Saya berpuas hati dengan cara pengurus merasakan setiap pekerja adalah sangat penting.	4.11
S17: Saya berpuas hati dengan pengiktirafan yang saya perolehi daripada pekerjaan saya yang dilaksanakan dengan baik.	4.08
S18: Saya berpuas hati dengan peluang-peluang dalam organisasi ini.	4.08
S19: Saya berpuas hati dengan pergaulan rakan-rakan sekerja saya.	4.52
S20: Saya berpuas hati dengan dasar kerja yang diamalkan dalam organisasi ini.	4.22
Jumlah Purata min	4.07

4.6.4 Analisis Deskriptif Pembolehubah Bebas

Jadual 4.6 di bawah menunjukkan hasil analisis responden mengenai elemen ganjaran kewangan terhadap kepuasan kerja pekerja. Dalam kajian ini terdapat 10 item yang telah digunakan untuk menilai ganjaran kewangan dan telah memperoleh min setelah dianalisis. Julat atau kadar maklum balas responden adalah bersetuju bahawa ganjaran kewangan menyumbang kepada kepuasan kerja. Berdasarkan analisis, nilai tertinggi untuk ganjaran kewangan ialah 4.14 bahawa pekerja bersetuju elaun yang dibayar mengikut kelayakan mereka. Sementara itu, purata terendah dalam analisis ini ialah 3.67 bahawa gaji semasa pekerja mencerminkan trend pasaran. Secara keseluruhan, maklum balas responden adalah bersetuju mengatakan bahawa ganjaran kewangan yang ditawarkan organisasi mempengaruhi kepuasan kerja mereka.

Jadual 4.6:
Analisis deksriptif pembolehubah ganjaran kewangan

Item ganjaran kewangan	Min
S1: Saya menerima gaji pokok yang bernilai.	3.94
S2: Pelarasan kos sara hidup saya adalah cukup.	3.87
S3: Saya rasa gaji semasa saya adalah setimpal dengan kerja saya.	3.96
S4: Gaji semasa saya mencerminkan trend pasaran.	3.67
S5: Bayaran pulang saya adalah munasabah.	3.95
S6: Saya menerima kenaikan merit di atas produktiviti dan sumbangan saya dalam organisasi.	4.05
S7: Bonus prestasi saya menggambarkan produktiviti saya dalam organisasi.	4.10
S8: Bonus prestasi saya menggambarkan kualiti kerja saya dalam organisasi.	4.11
S9: Terdapat banyak insentif yang ditawarkan untuk produktiviti saya.	3.99
S10: Elaun dibayar mengikut kelayakan saya.	4.14
Jumlah purata min	3.98

Jadual 4.7 di bawah menunjukkan hasil analisis deskriptif daripada responden mengenai pembolehubah ganjaran bukan kewangan terhadap kepuasan kerja. Terdapat 13 soalan yang digunakan bagi menilai ganjaran bukan kewangan ini dan min diperoleh selepas analisis data dijalankan. Berdasarkan analisis tersebut, nilai tertinggi bagi ganjaran bukan kewangan adalah 4.57 bahawa pekerja bersetuju bahawa pengiktirafan dan motivasi membantu meningkatkan produktiviti kerja mereka. Manakala min paling rendah pula dalam analisis ini adalah 4.04 bahawa pekerja mengatakan kenaikan pangkat dan pemindahan mereka dibuat secara adil. Secara keseluruhan, tindak balas responden adalah bersetuju mengatakan ganjaran bukan kewangan yang ditawarkan kepada pekerja mempengaruhi kepuasan kerja.

Jadual 4.7:
Analisis deskriptif ganjaran bukan kewangan

Item ganjaran bukan kewangan	Min
S1: Saya mendapat pengiktirafan yang saya layak apabila melakukan pekerjaan dengan baik.	4.32
S2: Saya mempunyai peluang untuk maju ke peringkat yang lebih tinggi.	4.14
S3: Saya sentiasa jelas mengenai tugas dan tanggungjawab saya.	4.44
S4: Saya merasakan saya mempunyai peluang untuk maju ke hadapan dalam pekerjaan ini.	4.12
S5: Saya tahu bahawa terdapat banyak peluang untuk maju dalam organisasi ini.	4.09
S6: Saya merasakan kepuasan dalam setiap pencapaian yang saya dapat daripada pekerjaan ini.	4.09
S7: Saya menerima pengiktirafan untuk pencapaian dan sumbangan saya.	4.14
S8: Kenaikan pangkat dan pemindahan dibuat secara adil.	4.04
S9: Saya mempunyai pemahaman yang baik terhadap potensi kerjaya saya dalam organisasi.	4.12
S10: Saya mempunyai peluang untuk berkembang dan belajar perkara baru dan kemahiran.	4.13
S11: Saya menerima peluang pembelajaran yang baik.	4.11
S12: Cabaran tugas yang diberikan oleh organisasi dapat meningkatkan kualiti pekerjaan saya.	4.13
S13: Pengiktirafan dan motivasi membantu meningkatkan produktiviti saya.	4.57
Jumlah purata min	4.19

Berdasarkan kepada data yang telah diperoleh, nilai min bagi keseluruhan bagi ganjaran kewangan dan bukan kewangan adalah 3.98 dan 4.19. Menurut hasil dapatan ini, ganjaran bukan kewangan menunjukkan nilai yang lebih tinggi berbanding ganjaran kewangan. Kesimpulannya, ganjaran bukan kewangan menunjukkan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja pekerja berbanding ganjaran kewangan.

4.7 Korelasi

Korelasi adalah untuk mengenalpasti hubungan di antara pembolehubah. Objektif analisis korelasi adalah untuk mengukur sama ada kedua-dua pembolehubah ini berkait antara satu sama lain.

Jadual 4.8:
Matrix korelasi

Pembolehubah	GK	GBK	KK
GK	1		
GBK	.461**	1	
KK	.489**	.296**	1

**Korelasi ialah signifikan pada tahap 0.01 (2-tailed).

GK: Ganjaran kewangan; GBK: Ganjaran bukan kewangan; KK: Kepuasan kerja;

Korelasi Pearson dalam jadual 4.8 di atas menunjukkan bahawa nilai kebolehpercayaan korelasi ganjaran kewangan adalah .489** manakala ganjaran bukan kewangan pula adalah .296**. Jadi korelasi yang diperoleh menunjukkan signifikan pada tahap 0.01. Oleh itu, analisis regresi ini digunakan untuk membuktikan analisis korelasi yang signifikan.

4.8 Ujian Hipotesis

Ujian hipotesis dalam analisis korelasi koefisien telah menunjukkan bahawa magnitud dan arah hubungan antara pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar dalam jadual 4.8. Hubungan antara pembolehubah adalah berguna untuk menguji hipotesis yang telah dibangunkan. Analisis regresi berganda telah digunakan untuk menguji hubungan seperti hipotesis yang telah dibangunkan dalam kajian ini. Keputusan hasil adalah seperti di bawah:

Jadual 4.9:
Rumusan analisis regresi

Mod	R	R square	Adjusted R square	Std. Error of the estimate
1	.495 ^a	.245	.232	3.1519

- Predictors: (Constant), GBK, GK
- Pembolehubah bersandar: KK

Menurut jadual 4.9 di atas, menunjukkan $R\ square = 0.245$ (24.5%). Bermakna hasil jelas menunjukkan bahawa pembolehubah bebas kajian ini iaitu ganjaran kewangan dan bukan kewangan adalah faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja pekerja hotel. Selain itu, nilai 24.5% juga menunjukkan nilai varians yang diperoleh dan dijelaskan dengan menggunakan pembolehubah bebas. Walau bagaimanapun baki 75.5% tidak dapat dijelaskan dalam kajian ini. Secara keseluruhannya, analisis regresi mengatakan bahawa hanya 24.5% ganjaran kewangan dan ganjaran bukan kewangan telah dikenalpasti terhadap kepuasan kerja pekerja.

Jadual 4.10:
Analisis Anova

Model		Sum of squares	Df	Mean square	F	Sig.
1	Regrasi	355.245	2	177.622	17.879	.000 ^b
	Residual	1092.826	110	9.935		
	Total	1448.071	112			

- Predictors: (Constants), GK, GBK.
- Pembolehubah bersandar: Kepuasan kerja

Keputusan dalam jadual 4.10 menunjukkan bahawa ganjaran kewangan dan ganjaran bukan kewangan signifikan dengan kepuasan kerja. Dalam kajian ini telah mencapai statistik signifikan 0.05 ($p < 0.05$).

Jadual 4.11:
Koefisien^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error				L/bound	U/bound
1(constant)	55.002	5.632		9.767	.000	43.842	66.163
GK	.518	.108	.448	4.796	.000	.304	.732
GBK	.108	.112	.089	.959	.340	-.115	.330

a. Pembolehubah bersandar: (KK) Kepuasan kerja

Jadual di atas menunjukkan bahawa ganjaran kewangan dan kepuasan kerja secara positif berkaitan dengan nilai beta GK = 0.448. Seterusnya hubungan antara ganjaran bukan kewangan dan kepuasan kerja juga menunjukkan hubungan yang positif dengan nilai beta GBK = 0.089.

Nilai tertinggi bagi nilai beta dalam ujian koefisien adalah ganjaran kewangan. Ini menunjukkan bahawa ganjaran kewangan merupakan faktor yang tertinggi mempengaruhi kepuasan kerja pekerja berbanding ganjaran bukan kewangan. Ini menunjukkan pekerja hotel mengharapkan ganjaran kewangan berbanding ganjaran bukan kewangan.

Jadual 4.12:
Rumusan keputusan analisis regrasi

Hipotesis	Hipotesis	Hasil
H1	Terdapat hubungan antara ganjaran kewangan dan kepuasan kerja di kalangan pekerja.	Diterima
H2	Terdapat hubungan antara ganjaran bukan kewangan dan kepuasan kerja di kalangan pekerja.	Diterima

4.9 Ringkasan

Secara keseluruhannya, bab ini membincangkan tentang data analisis dan hasil dapatan terhadap kajian yang dijalankan serta kaedah-kaedah kajian yang digunakan seperti data statistik deskriptif dan analisis korelasi regresi. Data deskriptif telah menunjukkan bahawa responden yang terlibat telah bersetuju yang mana pembolehubah ganjaran mempunyai kepentingan positif terhadap kepuasan kerja. Selain itu, instrumen yang digunakan telah diuji kebolehpercayaan dan telah menunjukkan bahawa ia boleh diterima pakai dalam kajian ini. Dalam kajian ini dapat dilihat dapatan nilai Cronbach's Alpha yang melebihi 0.60 untuk kesemua pembolehubah ini membuktikan bahawa soal selidik yang digunakan boleh diterima.

Selain itu juga, hasil ujian rintis turut menunjukkan maklum balas yang memuaskan tanpa sebarang pertindihan pendapat. Dalam kajian ini secara keseluruhannya, hasil dapatan data analisis menjawab kepada hipotesis yang dicadangkan. Oleh itu, bab yang seterusnya adalah bab kelima yang merupakan perbincangan, cadangan dan kesimpulan kajian akan menyusul.

BAB 5

KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.0 Pendahuluan

Bab ini akan membincangkan hasil kajian ini berdasarkan kepada objektif dan hipotesis, perbincangan kepada ringkasan kajian secara keseluruhan, mengenai implikasi-implikasi yang dapat diterima dan diguna pakai serta diambil kira daripada kajian ini, seterusnya cadangan-cadangan kajian yang boleh diberikan kepada pihak pengurusan hotel dan bakal penyelidik yang akan datang. Selain itu, hasil kajian ini dapat memberi panduan kemudian boleh digunakan untuk mencadangkan perkara yang boleh diberi perhatian atau apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan tahap kepuasan kerja pekerja terhadap ganjaran dalam kalangan pekerja hotel. Kemungkinan juga hasil kajian ini dapat mencadangkan kajian susulan mengenai isu-isu yang berkaitan dalam organisasi.

5.1 Ringkasan Kajian

Ringkasan kajian secara keseluruhan dibuat mengikut keperluan dan tujuan yang telah ditetapkan dan berdasarkan keputusan kajian yang diperolehi. Tujuan utama bagi kajian ini adalah untuk mengkaji adakah terdapat hubungan di antara ganjaran kewangan dan ganjaran bukan kewangan terhadap kepuasan kerja pekerja. Berdasarkan kajian ini, dapat diringkaskan keseluruhan isu utama kajian iaitu berdasarkan persoalan, objektif kajian, hipotesis dan keputusan analisis yang telah dijalankan adalah seperti Jadual 5.1 di bawah:

Jadual 5.1:
Ringkasan Kajian

Persoalan Kajian	Objektif Kajian	Hipotesis	Hasil Analisis
Apakah tahap kepuasan kerja dalam kalangan pekerja?	Untuk mengukur tahap kepuasan kerja dalam kalangan pekerja.	H1: Terdapat hubungan antara ganjaran kewangan dan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja.	Diterima
Adakah ganjaran kewangan mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja?	Untuk menentukan hubungan antara ganjaran bukan kewangan dan kepuasan kerja.	H2: Terdapat hubungan antara ganjaran bukan kewangan dan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja.	Diterima
Adakah ganjaran bukan kewangan mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja?	Untuk menentukan hubungan antara ganjaran kewangan dan kepuasan kerja.		

5.2 Perbincangan

Penyelidik telah memberi tumpuan dengan mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dalam kalangan pekerja hotel. Sebanyak 155 set soal selidik telah diedarkan kepada pekerja hotel di Kubang Pasu, tetapi penyelidik memperoleh respon sebanyak 124 yang diterima kembali.

5.2.1 Tahap Kepuasan Kerja

Kajian ini telah menggunakan set soal selidik yang mengandungi empat bahagian. Seksyen A adalah mengenai ganjaran kewangan, diikuti seksyen B mengenai ganjaran bukan kewangan, seksyen C pula mengenai kepuasan kerja dan diakhiri dengan seksyen D iaitu maklumat umum responden. Soal selidik ini menggunakan skala Likert bagi mengetahui tahap keperluan pekerja. Seterusnya data akan dianalisis dengan menggunakan perisian SPSS.

Objektif kajian ini adalah untuk mengukur tahap kepuasan kerja dalam kalangan pekerja hotel. Kajian ini telah memperoleh hasil kajian menerusi analisis regresi yang menunjukkan $R\ square = 0.245$ (24.5%). Peratusan ini menunjukkan bahawa pekerja berpuas hati dengan kerja mereka setelah dikenalpasti melalui pembolehubah bebas iaitu faktor ganjaran. Menurut Schuler dan Jackson (1996), berpendapat bahawa hubungan antara ganjaran, penghargaan dan semangat pekerja itu sendiri sangat penting dalam organisasi mencapai matlamat.

5.2.2 Hubungan antara ganjaran bukan kewangan dengan kepuasan kerja

Objektif seterusnya ialah menentukan hubungan antara ganjaran bukan kewangan dan kepuasan kerja. Hasil dapatan kajian melalui ujian korelasi di mana nilai min menunjukkan nilai ganjaran bukan kewangan adalah 4.19. Ini menunjukkan bahawa ganjaran bukan kewangan mempengaruhi kepuasan kerja. Keputusan ini juga menunjukkan bahawa responden berpuas hati dengan faedah sampingan. Menurut Strovall (2003), faedah ganjaran bukan kewangan yang berkesan mencerminkan pekerja yang bermotivasi dan mendorong pekerja memenuhi kehendak mereka.

Menurut (Adeoti dan Isiaka, 2006) mendapati bahawa ganjaran bukan kewangan seperti pengiktirafan, pencapaian, tanggungjawab dan pembangunan peribadi pekerja itu mempunyai kesan optimis terhadap prestasi kerja mereka. Selain itu, pekerja juga menunjukkan mereka mengharapkan manfaat yang lebih untuk kepuasan diri mereka dan pada masa yang sama juga untuk menghasilkan kerja yang produktif.

Tambahan lagi, Michael (2004) mencadangkan agar ganjaran bukan kewangan dapat digunakan bagi pekerja melaksanakan pekerjaan mereka dengan baik. Menurut (Dewhurst et al., 2009) pula, kebanyakan pekerja memilih ganjaran bukan kewangan sebagai motivasi mereka selain daripada memperoleh wang. Selain itu Andrew (2004), ganjaran dan pengiktirafan adalah faktor yang menentukan komitmen pekerja terhadap pekerjaan mereka.

5.2.3 Hubungan antara ganjaran kewangan dengan kepuasan kerja

Objektif terakhir adalah menentukan hubungan antara ganjaran kewangan dan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja. Hasil kajian ini mendapati bahawa ganjaran kewangan mempengaruhi kepuasan kerja. Secara tidak langsung, ganjaran kewangan dan ganjaran bukan kewangan memainkan peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan kerja pekerja.

Secara amnya, kebanyakan organisasi memberi tumpuan kepada ganjaran kewangan untuk memotivasikan pekerja mereka dan pada masa yang sama juga organisasi harus mengekalkan ganjaran bukan kewangan bagi pekerja melaksanakan tugas dengan baik (Dzuaranin, 2012). Selain itu, menurut Allen dan Kilmann (2001), mereka menjelaskan bahawa amalan ganjaran memainkan peranan yang sangat penting untuk menggalakkan pekerja meningkatkan prestasi mereka ke arah mencapai matlamat organisasi.

5.3 Implikasi Teori dan Praktikal

Kepuasan kerja sangat penting kepada sesebuah organisasi dalam mencapai misi dan visi organisasi yang memberi impak yang besar terhadap imej dan reputasi organisasi. Dalam kajian ini ganjaran sebagai pembolehubah bebas telah menunjukkan bahawa faktor ini menyumbang hubungan yang sangat penting kepada kepuasan kerja pekerja. Menurut kajian yang dibincangkan di atas, kepuasan responden menunjukkan produktiviti yang berkesan terhadap pekerjaan mereka. Selain itu, kajian ini juga menjelaskan bahawa ketidakpuasan hati oleh pekerja boleh menjejaskan imej dan reputasi organisasi.

Hasil kajian ini juga menunjukkan bahawa pembolehubah bebas iaitu ganjaran kewangan dan ganjaran bukan kewangan berkaitan dengan pembolehubah bersandar iaitu kepuasan kerja. Pihak organisasi perlu mengambil berat dan perhatian kerana faktor ini adalah penting dan memberi motivasi kepada pekerja. Oleh itu, organisasi boleh mengelak masalah produktiviti yang rendah dan ketidakpuasan hati oleh pengunjung. Keputusan menunjukkan bahawa ganjaran adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan kerja dalam kalangan pekerja hotel. Kajian ini juga memberi petunjuk kepada organisasi untuk memenuhi keperluan pekerja dan mengekalkan tahap produktiviti mereka.

5.4 Cadangan

Keseluruhannya kajian ini telah mencapai objektif tetapi masih ada ruang yang boleh diperbaiki dan diberikan perhatian. Berdasarkan kepada objektif kajian dan hasil analisis yang dijalankan dalam kajian ini, dapat dirumuskan bahawa ganjaran

kewangan dan ganjaran bukan kewangan mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan kerja dalam kalangan pekerja hotel ini. Oleh yang demikian, penyelidik mencadangkan supaya pihak pengurusan organisasi perlu mengambil perhatian dan mengambil tindakan terhadap faktor ini agar kepuasan kerja dalam kalangan pekerja dapat ditingkatkan lagi dan mengekalkan pekerja berkhidmat dalam organisasi ini.

Kajian ini merupakan sebahagian kecil mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dalam kalangan pekerja hotel. Selanjutnya, kajian pada masa hadapan perlu membincangkan cadangan-cadangan yang perlu diperluaskan untuk merangkumi kesemua pekerja hotel dari seluruh jabatan memberi maklum balas.

Selain itu, kajian ini juga harus merangkumi aspek-aspek lain daripada amalan sumber manusia seperti pengambilan kakitangan, motivasi, kepimpinan, kepelbagaian tenaga kerja dan lain-lain supaya ia boleh menunjukkan ketepatan dalam memahami kesan kepuasan kerja pekerja kerana mungkin terdapat beberapa faktor lain yang menyumbang kepada kepuasan kerja. Penyelidik pada masa hadapan juga perlu berusaha mengumpul data dari hotel lain untuk melihat perbandingan antara beberapa hotel dan mengenalpasti faktor-faktor yang memberi kesan kepada kepuasan kerja pekerja.

Walau bagaimanapun, bagi kajian yang akan datang dengan alasan yang sama harus merangkumi faktor-faktor lain dan juga mempunyai dimensi yang berbeza dan juga boleh memberi pengaruh atau kesan kepada hasil kajian. Dicadangkan juga kepada

penyelidik pada masa depan supaya mengkaji tentang kepuasan kerja dengan menggunakan instrumen lain yang di mana skop yang akan dikaji tersebut kemungkinan berbeza atau lebih meluas daripada kajian ini. contoh instrumen tersebut adalah the Hoppock Job Satisfaction Blank (Hoppock, 1935) atau the Brayfield-Rothe Job Satisfaction Scale (1951) untuk menilai dan mengkaji secara global mengenai keseluruhan kerja, dan begitu juga Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ (Lofquist & Dawis, 1969) bagi mengukur dan menilai bidang-bidang kerja yang spesifik.

5.5 Limitasi kajian

Kajian ini mempunyai beberapa limitasi. Pertama, limitasi dari segi tempoh bagi melengkapkan kajian ini yang hanya mempunyai lebih kurang tiga bulan sahaja. Oleh yang demikian, kajian ini adalah terbatas dan hanya melibatkan hubungan yang ringkas di antara pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar. Dalam kajian ini, pembolehubah bersandar yang dikaji adalah kepuasan kerja, manakala pembolehubah tidak bersandar yang telah dipilih oleh penyelidik adalah ganjaran kewangan dan ganjaran bukan kewangan.

Selain itu, terdapat banyak hotel yang beroperasi di Malaysia, amnya di Kedah tetapi kajian ini dijalankan hanya di sebuah lokasi dan pengetahuan penyelidik hanya tertumpu kepada sebuah hotel, oleh itu rujukan dan output adalah terhad. Oleh yang demikian, hasil kajian ini hanya menggambarkan situasi di sebuah organisasi sahaja dan tidak mewakili keseluruhan jabatan atau populasi sebenar. Walau

bagaimanapun, sedikit sebanyak kajian ini memberikan sumbangan dalam memahami mengenai kepuasan kerja seseorang individu di tempat kerja.

Dalam kajian ini, hanya satu pembolehubah bebas yang dibincangkan iaitu ganjaran tetapi terdapat banyak faktor lain yang menyumbang kepada kepuasan kerja terhadap pekerjaan pekerja. Antara faktor lain seperti motivasi, kepimpinan, amalan sumber manusia, persekitaran kerja dan lain-lain mungkin berpotensi untuk mewujudkan kesan terhadap kepuasan kerja yang tidak diliputi dalam kajian ini. Di samping itu, kelebihan dalam kajian ini adalah komunikasi yang mudah dengan kakitangan dan mendapatkan maklumat daripada sesetengah mereka. Kelemahannya juga adalah kurangnya maklumat daripada kalangan pekerja.

5.6 Kesimpulan

Berdasarkan perbincangan di atas, penyelidik memberi tumpuan kepada kepuasan kerja dalam kalangan pekerja hotel. Menurut hasil dapatan kajian, penyelidik hanya memberi tumpuan kepada satu pembolehubah bebas iaitu ganjaran. Secara amnya, ganjaran mempunyai dua jenis iaitu ganjaran kewangan dan ganjaran bukan kewangan. Ganjaran juga merupakan satu faktor penting untuk pekerja dalam menunjukkan tahap produktiviti mereka.

Daripada hasil kajian ini, menunjukkan bahawa kebimbangan pekerja adalah lebih kepada ganjaran bukan wang. Ini dapat dikenalpasti melalui hasil dapatan kajian yang telah dijalankan dalam bab empat. Hubungan antara kepuasan kerja dan ganjaran (kewangan dan bukan kewangan) adalah sangat penting. Pandangan

penyelidik mendapati organisasi tidak boleh mengabaikan masalah ketidakpuasan hati pekerja jika berlakunya penurunan tahap kepuasan kerja mereka. Hal ini demikian kerana ia sangat penting untuk mengekalkan tenaga kerja yang berkualiti dengan mengekalkan tahap produktiviti di mana hotel merupakan tempat atau destinasi yang sering dikunjungi oleh pelawat atau pelancong. Oleh yang demikian, harapan penyelidik adalah semoga kajian ini dapat membantu ramai pihak sedikit sebanyak dalam membincangkan isu kepuasan kerja pekerja terhadap ganjaran.



RUJUKAN

- Ab. Aziz Yusof, (2000). Keadilan organisasi dalam pengurusan perubahan: Satu Kemestian.
- Adeoti, J. A. and Isiaka. S. B. (2006), "Non-Financial Compensation and Its Impact on Employee Performance in Selected Nigerian Firms". *Illorin Journal of Business and Social Sciences*, 11 No.1, pp 3-11.
- Aebi, C. J. (1972). The application of Herzberg's motivation-hygiene theory to college educators as tested by two different methodologies. Dissertation abstracts international, 3979-A.
- Ahmad Mahdzan Ayob (1997). Kaedah Penyelidikan Sains Sosial, Kuala Lumpur. Dewan Bahasa & Pustaka.
- Allen, R. S., & Kilmann, R. H., (2001). How Well Your Reward System Support TQM? Linking employee performance to the organization's strategic objectives.
- Alderfer, C. P. (1969). "An Empirical Test of a New Theory of Human Needs". *Organizational Behavior and Human Performance*. Vol 4: pp. 142-125.
- Ali Usman (2010). Impact of Reward and Recognition on Job Satisfaction and Motivation: An Empirical Study from Pakistan.
- Allison, L. C. (2008). Job Satisfaction And Job Performance: Is The Relationship Spurious? B.A., Purdue University.
- Adeyinka, T., Ayeni, L. and Popoola, S. O. (2007). Work Motivation, Job Satisfaction and Organizational Commitment of Library Personnel in *Academic And Research Libraries In Oyo State, Nigeria Library Philosophy*

and Practice.

- Amabile, T. M., Hill K. G., Hennessey, B. A., Tighe, E. M. The Work Preferences Inventory: Assessing intrinsic and extrinsic motivational orientations *.Journal of Personal and Social Psychology*.1994, 66 (5): 950-967.
- Andrew, D. and Kent, R. (2004). The impact of perceived leadership behaviors on satisfaction, commitment, and motivation: An expansion of the multidimensional model of leadership“, *International Journal of Coaching Science*, 1(1), p35-56.
- Armstrong, M. (2006). Motivation.*A Handbook of Human Resource Management Practice* (pp. 253-254). London: Kogan Page Limited.
- Azizi Yahya, Shahrin Hashim, Jamaludin, Yusof & Abdul Rahman (2007). *Menguasai Penyelidikan Dalam Pendidikan*. Kuala Lumpur: PTS Profesional Publishing Sdn. Bhd.
- Azman, I., Hayazi, A. R., Wan Khairuzzaman, W. I. (2007). Moderating effect of procedural justice in the relationship between participation in pay systems and personal outcomes. *Jurnal Kemanusiaan* 9, 83- 96.
- Bhuiyan, S. N. & Menguc, B. (2002). Evaluation of Job Characteristics, Organizational Commitment and Job Satisfaction in an Expatriate, Guest Worker, Sales Setting, *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 22, 1-12.
- Blum, M. L., & Naylor, J. C. (1968). *Industrial psychology: Its theoretical and social foundations* (Rev. ed.). New York: Harper & Row.
- Bowen, C. F., Radhakrishna, R. and Kesyer, R. (1994). “Job Satisfaction and

- Commitment of 4-H Agents". *Journal of Extension*, (online), 32 (1).
- Bharwani, S. & Butt, N. (2012). Challenges for the global hospitality: an HR perspective. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 4(2), 150-162.
- Bozeman, B. & Gaughan, M. (2011). Job Satisfaction among University Faculty: Individual, Work, and Institutional Determinants. *Journal of Higher Education*, 82(2), 154-186.
- Branham, L. (2005). The 7 Hidden Reasons Employees Leave. Retrieved August 16, 2014 from: http://www.12secondstoprojectmanagementgreatness.com/member/resources/summaries/Personnel_HR/7_Hidden_Reasons_Employees_Leave.pdf.
- Brayfield, A. H. & Rothe, H. F., (1951). An Index of Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 35, No. 5.
- Cano, J. & Miller, G. (1992). A Gender Analysis of Job Satisfaction, Job Satisfier Factors, and Job Dissatisfier Factors of Agriculture Education Teachers. *Journal of Agricultural Education*, 33(3), 40-46.
- Carell, M. R., Jenning, D. F., Heavin, C. (1997). *Fundamental of Organizational Behavior*. New Jersey, Prentice-Hall.
- Clarke, J., and Hobson, A. (2005). *Above all else: The Everest dream*. Toronto: *Stewart Publishing*.
- Clark, A. E. (2001). What really matters in a job? Hedonic measurement using quit data. *Labour Economics*, 8, 223–242. [http://dx.doi.org/10.1016/S0927-5371\(01\)00031-8](http://dx.doi.org/10.1016/S0927-5371(01)00031-8).
- Coakes, S. J., Steed, L., & Ong, C. (2010). *SPSS: Analysis without anguish. Version 17.0 for Windows*. Milton, Queensland: John Wiley & Sons Australia, Inc.

- Chua, G. N., Mohamed A. H., Asrul, A. S., & Ahmed, A. (2009). A survey exploring knowledge and perceptions of general practitioners towards the use of generic medicines in the northern state of Malaysia.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. 2nd Ed, Department of Psychology, New York University.
- Cowin, L. (2002), "The effect of workers' job satisfaction and retention", *Journal of Nursing Administration*, Vol. 32 No. 5, pp. 283-91.
- Dienhart, J. R. & Gregoire, M. B. (1993). Job Satisfaction, job involvement, job security, and customer focus of quick-service restaurant employees. *Hospitality Research Journal*, 16(2), 29-44.
- Dipboye, R. L., Smith, C. S. and Howell, W. C. (1994). Understanding an Industrial and Integrated Organizational Approach Psychology, *Harcourt Brace College Publishers, Forth Worth, TX*.
- Deeprase, D. (1994). How to recognize and reward employees. New York: AMACOM.
- Depedri, S., Tortia, E., Carpita, M. (2010). Incentives, job satisfaction and performance: Empirical evidence in Italian social enterprises. *European Research Institute on Cooperatives and Social Enterprises Working Papers No. 012/10*.
- Donnelley, J. H., Gibson, J. M., Ivancerich, J. M., (1995). *Fundamental of Management*. U.S.A., Irwin.
- Doran, L. I., Stone, V. K., Brief, A. P., & George, J. M. (1991). Behavioral intentions as predictors of job attitudes: The role of economic choice. *Journal*

of Applied Psychology, 76: 40-46.

Drucker, J., & White, G. (2000). The context of reward management, in White, G., & Drucker, J. *Reward Management: A Critical Text, Routledge Studies in Employment Relations*. London.

Dzuaranin, S. (2012). The effect of tangible and intangible noncash rewards on performance and satisfaction in production setting. *Management Accounting Quarterly, Vol.13*. (4).

Dewhurst, R. J., Delaby, L., Moloney, A., Boland, T., Lewis, E., (2009). Nutritive value of for age legumes used for grazing and silage. *Irish J. Agric. Food Res.*, 48 (2): 167-187.

Dwyer, F. Robert, & Oh, Sejo. (1987). Output sector munificence effects on the internal political economy of marketing channels. *Journal of Marketing Research*, 24 (November), 347–358.

Faizillullahwati Haji Mura (2002). *Kajian Faktor Ganjaran Dalam Memotivasikan Pekerja Sokongan: Kajian Di Salah Sebuah Organisasi Kerajaan*. Universiti Malaysia Sarawak.

Fah, L. Y. & Hoon, K. C., (2009). Introduction to statistical analysis in social sciences.

Furham, Eracleous, A., Charmorro-Premusiz, T. (2009). Personality, motivation and job satisfaction: Herzberg meets the Big Five. *Journal of Managerial Psychology.*, 24 (8): 765-779.

Frederick Herzberg, (1950) Two Factor Theory “The Dual Structure Theory”, How Do You Motivate Employees.

- Frey, B. S. (1997a). Not Just for The Money. *An Economic Theory of Personal Motivation*. Cheltenham, UK and Brookfield, USA: Edward Elgar.
- George, M. T., and Gerhart, J. M. (10th eds.). *Compensation Management*. Singapore: Mc Graw Hill, 2011, pp. 112-119.
- Guilford, J. P. (1956). *Fundamental Statistics in Psychology and Education*. New York: Mc Graw Hill.
- Glisson, C., Schoenwald, S. K., Kelleher, K., Landsverk, J., Hoagwood, K. E., Mayberg, S., Green, P., (2008). The Research Network on Youth Mental Health. Therapist turnover and new program sustainability in mental health clinics as a function of organizational culture, climate, and service structure. *Administration and Policy in Mental Health*. 35:124–133.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Hair, J. F., Hult, G. T., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2014). *A Primer Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM)*. America: Sage Publication Inc,.
- Houran, J., & Kefgen, K. Money and Employee Motivation [WWW page]. URL www.2020skills.com
- Henderson, S. J. (2000). "Follow Your Bliss: A Process for Career Happiness." *Journal Of Counseling And Development* 78, no. 3 (Summer): 305-315.
- Henderson, R. I. (2009). *Compensation Management in a Knowledge Based-World*. Prentice-Hall New Jersey, USA.
- Herzberg, F., Mausner, B., Peterson, R. D., & Capwell, D. F. (1959). The motivation

- to work. New York: Wiley.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland: *World Publishing*.
- Hom, P. W. & Kinicki, A. J. Toward a Greater Understanding of How
Dissatisfaction Drives Employee Turnover. *The Academy of Management Journal*, 2001, 44, 975-987.
- Hofstede, G. H., Kraut, A. I., & Simonetti, S. H. (1977). Development of a core
attitude survey questionnaire for international use. *JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology*, 7, 21, ms. 1439.
- Hofstede, G. H. (1976). "Nationality and espoused values of managers." *Journal of Applied Psychology*, 61(2): 148-155.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*, Harper and Brothers, New York, p. 47.
- Howe, D. (1995). *Attachment Theory for Social Work Practice*, Macmillan.
- Hunt, S. D., Chonko, Bhuian, L. & Wood, V. R. (1985). Organizational commitment
and marketing. *Journal of Marketing*, 49 (1), 112-126.
- Hulin, C. L., & Smith, P. C. (1969). A linear model of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, vol. 49, pp. 209-216.
- Hulin, C. L., Roznowski, M., & Hachiya, D. (1985). Alternative opportunities and
withdrawal decisions: Empirical and theoretical discrepancies and an
integration. *Psychological Bulletin*, 97, 233-250.
- Jaini, A. (2013). *A Study On The Factors That Influence Employees Job Satisfaction*
At Scope International (M) Sdn. Bhd. Uitm Shah Alam: Disertasi Sarjana.
- Jalayer, K., Giacomo, D. C., Jafar, J. & Hamid, Z. B., (2013). Methodological
approaches to job satisfaction measurement in hospitality firms.

International Journal of Contemporary Hospitality Management, 25(6), 865-882.

Karim, M. S. (2007). *Kerjaya Dalam Bidang Perhotelan*. Kuala Lumpur: PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.

Kerlinger, P. & Lein, M. R. (1986). Differences in Winter Range among Age-Sex Classes of Snowy Owls *Nyctea scandiaca* in North America. *Ornis Scandinavica*, Vol. 17, No. 1, pp. 1-7.

Khan, I., Shahid, M., Nawab, S. & Wali, S. S. (2013). Influence of intrinsic and extrinsic rewards on employee performance: The banking sector of Pakistan. *Academic Research International*, 4(1), 292-292.

Kohn, Alfie. (1999). Why incentive plans cannot work. *Ultimated Rewards*. *A Harvard Business Review Book*, edited by S. Kerr. Boston, MA: Harvard Business School Press.

Kotler, P. (2003). *Marketing Management: An Asian Perspective*. NJ: Prentice-Hall.

Krejcie, R.V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*.

Laman sesawang, www.pendidikanmalaysia.com (2017). Kerjaya-untuk-diploma-perhotelan. Peluang kerjaya Dalam Bidang Perhotelan Di Malaysia. Dicapai pada 15 Februari 2019.

Lawler, E. E. (2003). *Treat people right*. San Francisco: Jossey-Bass Inc. Mc Graw-Hill Irwin.

Lin, H. F. Effects of extrinsic and intrinsic motivation on employee knowledge sharing intentions. *Journal of Information Science* 2007, 33(2): 135-149.

Lofquist, L. H., & Dawis, R. V. (1969). *Adjustment to work*. New York: Appleton-

Century-Crofts.

Luthans, K. W. and Sommers, S. M. (2005). The impact of high performance work on industry level outcomes. *Journal of Managerial Issues*, 17(3): 327-345.

Lew, T. Y. (2006). Job satisfaction and affective commitment: A study of employees in the tourism industry in Sarawak, Malaysia. *Sunway Academic Journal 4*: 27-43.

Lew, T. Y. & Liew, M. Y. (2006). Exploring the antecedents of needs and job satisfaction among employees of a leading bank in Malaysia: *Implications for managing bank employees in Malaysia*. *Banker's Journal Malaysia*, 29(1), 10–26.

Locke, E.A., (1969). What is job satisfaction? *Organizational behavior and human performance*. 4 (4), 309-336.

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction', M. D. Dunnette (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally.

Lockyer, C. and Scholarios, D. (2005) 'Selecting Hotel Staff: Why Best Practice does not always Work', *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 16 (2): 125–35.

Lincoln, J., & Kallerberg, A. (1990). Culture, control, and commitment: *A study of work organization and work attitudes in the United States and Japan*. New York: Cambridge University Press.

Likert, R. (1967). *The human organization*. New York: McGraw-Hill.

Ma Liang (2010). A study on factors influencing hotel employee's job satisfaction:

- A case study of tang dynasty hotel. Unpublished master thesis,
Universiti Utara Malaysia.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation, *Psychological Review*, 50,
370-396. doi:10.1037/h0054346, <http://dx.doi.org/10.1037/h0054346>.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*, 2nd edition. Harper & Row,
369 p.
- Marchese, M., & Muchinsky, P. M. (1993). The validity of the employment
interview: *A meta-analysis. International Journal of Selection and
Assessment*, 1, 18-26.
- Madjar, N., & Ortiz-Walters, R. (2009). Trust in supervisors and trust in customers:
Their independent, relative, and joint effects on employee performance and
creativity. *Human Performance*, 22, 128-142.
- Malhotra, Y. (2012). Knowledge Management and New Organization Forms: A
Framework for Business Model Innovation, *Information Resources
Management Journal*, Jan-Mar, 2000b, 13(1), 5-14.
- Marihot Tua Efendi, (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Grasindo,
Jakarta.
- Masri, M. (2009). Job satisfaction and turnover intention among the skilled
personnel in TRIplc BERHAD. (Master), University Utara Malaysia.
- Michael Rose, (2004). Job Satisfaction in Britain: Coping with Complexity. *British
Journal of Industrial Relations*, 43:3 September 0007-1080 pp. 455-467.
- Milgo, A. C., Namusonge, G., Kanali, C., & Makokha, E. N. (2014). Reward and
compensation as a determinant of employee commitment: A survey of

- KTDA tea factories in Kenya. *European Journal of Business and Management*, 6(15), 117-125.
- Milkovich, George, T., Newman J. M, Gerhart, B. (2014). *Compensation*. McGraw-Hill/Irwin, New York.
- Milne, P. (2007). Motivation, incentives and organizational culture. *Journal of Knowledge Management*. 11 (6): 28-38.
- Morrel, K. M., Loan-Clarke, J. & Wilkinson, A. J. (2004). Organizational change and employee turnover. 33(2) 161-173.
- Moore, J. E. (2002). One road to turnover: An examination of work exhaustion in technology professionals, *MIS Quarterly*, 24(1), 141-168.
- Mohd Hafiz Bin Mohd Ghazali, (2016). *Amalan Sumber Manusia Dan Keseimbangan Tuntutan Kerja-Tanggungjawab Peribadi Terhadap Kepuasan Kerja: Kajian Di Jabatan Keselamatan Universiti Utara Malaysia*. Universiti Utara Malaysia.
- Mohd Sidek Mohd Noah, (2002). *Rekabentuk Penyelidikan: Falsafah, Teori & Praktis*.
- Moorman, R. H., Niehoff, B. P., & Organ, D. W. (1993). Treating employees fairly and organizational citizenship behavior: Sorting the effects of job satisfaction, organizational commitment, and procedural justice. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 6, 209-225.
- Morris, J. (1972). Factors influencing job satisfaction/dissatisfaction among faculty in selected private Liberalarts Colleges. *Dissertation Abstracts International*, 3211-A.

- Moxley, L. S. (1977). Job satisfaction of faculty teaching higher education: An examination of Herzberg's dual factor theory and Porter's need satisfaction research. (ERIC Document Service No. ED 139 349).
- Mudor, H. & Tooksoon, P. (2011). Conceptual Framework on the Relationship between Human Resource Management Practices, Job Satisfaction and Turnover. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 2 (2), 41-49.
- Mullins, J. (2002). *Management & organization behavior*. (Ed. Ke-6). USA: Prentice Hall.
- Nelson, D. L. and Quick, J. C. (2006). *Organizational Behavior: Foundations, Realities & Challenges*. Ohio: South-Western.
- Organ, D. W. and Hammer, W. C. (1991). *Organizational Behavior: An Applied Psychological Approach*. Business Publications: Texas.
- O'Driscoll, P. M. & Randall, M. D., (1999). Perceived organizational support, satisfaction with rewards, and employee job involvement and organizational commitment. *An International Review*, 48(2), pp. 197-209.
- O'Reilly, C. A., III, & Caldwell, D. F. (1980). Job Choice: The impact of intrinsic and extrinsic factors on subsequent satisfaction and commitment. *Journal of Applied Psychology*, 65, 559-565.
- O'Leary, P., Wharton, N. and Quinlan, T., (2009). Job Satisfaction of Physicians in Russia *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 22 No. 3, pp. 221-231.
- Ostroff, C. (1992). The Relationship between satisfaction, attitudes, and performance: An organizational level analysis. *Journal of Applied*

Psychology 77 (6): 963-974.

- Payne, A., Holt, S., & Frow, P. (2001). Relationship value management: Exploring The intergration of employee, customer, and shareholder value and enterprise performance models. *Journal of Marketing Management* 17:785-817.
- Pelancongan Malaysia (2011). <https://senangtravel.blogspot.com>. Dicapai pada 15 Februari 2019. Statistik Perkembangan Industri Pelancongan di Malaysia.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). Managerial attitudes and performance. Homewood, IL: Irwin.
- Purani, K. & Sahadev, S. (2007). The Moderating role of industrial experience in the job satisfaction, intention to leave relationship: An empirical study among salesman in India. *The Journal of Business & Industrail Marketing*, 29 (6).
- Rafikul, I. and Ahmad, Z. I. (2008). Employee motivation: A Malaysian perspective. *International Journal of Commerce and Management*, 18 (4): 344-362.
- Rashid, S., Rab, N. L., Anam, I., Hafizah, H. N., Shireen, M., & Somia, Y. (2013). Factors Influencing Job Satisfaction of Employees in Telecom Sector of Pakistan. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 16(11), 1476-1482.
- Richard, S. A. & Ralph, H. K., (2001) "The role of the reward system for a total quality management based strategy". *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 14 Iss: 2, pp.110 – 131.
- Reena, A., Ahmed, M. S. (2009), "The impact Reward and Recognition Programs on Employee's Motivation and Satisfaction: *An Empirical Study*

from International Review of Business Research Paper, Vol. 5, No. 4, pp 270-279.

- Robbins, S. P., and Tim J. (2013), 15th edition. Organizational behavior. *Upper Saddle River, N. J.: Pearson/Prentice Hall*.
- Robbins, S. P. (2003). *Business Research Method* (9th Ed). New Jersey: Prentice
- Rogers, J. D., Clow, K. E. & Kash, T. J. (1994). Increasing job satisfaction of service personnel. *Journal of Services Marketing*, 8(1), 14-26.
- Rose Ellina. (2008). Hubungan Antara Gaya Pembelajaran Dengan Pencapaian Akademik Pegawai Kadet Di Universiti Pertahanan Nasional Malaysia. Universiti Pertahanan Nasional Malaysia: Tesis Sarjana Muda.
- Rossi, P. H., Lipsey, M. W. & Freeman, H. E. (1999). *Evaluation: A Systematic Approach* (6th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Public.
- Siti Nur Zahirah Omar, (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Bekerja Dalam Kalangan Pekerja Sektor Swasta: Kajian Di Negeri Kedah Darulaman. Universiti Utara Malaysia.
- Spector, P. E. (1985). Job Satisfaction: Application, assessment, causes and consequences. *Thousand Oaks: SAGE Publications*, pp. 10-15.
- Saiyaden, M. A. (1993). *Human Resources Management*, New Delhi. McGraw-Hill.
- Sarvadi, P. (2005). The best way to reward employees. *Solutions for growing Business*. www.entrepreneur.com Accessed 19 September 2013.
- Schultz, D. P. & Schultz, S. E. (1994). *Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology* (6th ed). New Jersey: Prentice Hall, Inc.

- Sekaran, U. (1992). *Research Methods for Business: A Skills-Building Approach*.
New York: Wiley and Sons.
- Sekaran, U. (2003). *Research method for business: A skill building approach*. 4th ed.
New York, NY.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2010). *Research methods for business: A skill building approaches (5th ed.)*. West Sussex, UK: John Wiley & Sons Ltd.
- Schermerhorn, J. R., Richard, O. H., James, G. (2000). *Organizational behavior* John R. Schermerhorn, Jr., James G. Hunt, Richard N. Osborn. 7th ed. Update.
New York Wiley 2000.
- Schuler, R. S. & Jackson, S. E. (1996). *Human Resource Management: positioning for the 21st century*. 6th ed. New York: Copyright.
- Stovall, (2003). *Increasing Employee Participation in Fire Safety Education Programs using Non-Monetary Rewards*.
- Sara, J. (2017). *Police Officers' Job Satisfaction and Well-Being: The Influences of Flow*. Pace University.
- Sara, L. R., Barry, G., and Kathleen, A. M. (2004). *The Importance Of Pay In Employee Motivation: Discrepancies Between What People Say And What They Do*. *Human Resource Management, Winter 2004*, Vol. 43, No. 4, Pp. 381–394 © 2004 Wiley Periodicals, Inc. Wiley InterScience.
- Sun, J. (2013). *Employee engagement: How to use recognition and on-monetary rewards to drive employee engagement*.
- Syed Arabi Idid (1993). *Kaedah Penyelidikan Komunikasi dan Sains Sosial*. Dewan Bahasa dan Pustaka, Kementerian Pendidikan Malaysia. Kuala Lumpur.

- Tabachnick, G. G. and Fidell, L. S. (2007). *Experimental Designs Using ANOVA*. Belmont, CA: Duxbury.
- Tjosvold, D. (1986). The dynamics of interdependence in organizations'', *Human Relations*, Vol. 39, pp. 517-40.
- Wan Shakizah, M. N. (2011). The Moderating Role of Organizational Size between the Malaysian Cultural Orientation, Islam Hadhari's Principles and Reward Management Practices: A study in Malaysian private organization.
- Weaver, C. N. (1980). Job satisfaction in the United States in the 1970s. *Journal Applied Psychology* 65: 364–367.
- Weiss, D. J., Dawis, R.V., England, G.W. and Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*, University of Minnesota Industrial Relation Center, Minneapolis, MN.
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction-Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12 (2), 173-194.
- Whetten, D. A. & Cameron, K. S. (2007). *Developing management skills*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*, Wiley, New York, NY.
- Wong, Y. T., Ngo, H.Y., & Wong, Y. T., (2002). Affective Organizational Commitment Of Workers In Chinese Joint Ventures. *Journal Of Managerial Psychology*.
- Wood, R. & Locke, E. (1990). Goal setting and strategy effects on complex tasks. In B. Staw & L. Cummings (EDS.), *Research in organizational behavior*

12: 73-109 Greenwich, CT: JAI Press.

Wood, V. R., Chonko, L. B. & Hunt, S. (1986). Social Responsibility and Personal Success: Are they Incompatible? *Journal of Business Research*, 14: 193-212.

WTTC. (2010). Travel and Tourism Economic Impact 2010 (Malaysia).

Dicapai pada 12 Februari 2019,

http://www.wttc.org/bin/pdf/original_pdf_file/malaysia.pdf

Young, C. and Hagerty, R. (2007). Blending Qualitative and Quantitative Methods for Program Evaluation: The Application and Insights of the Exit Interview, 4th Annual Meeting of the American Political Science Association Teaching and Learning Conference, Charlotte.

Yin, R. (1994). Case Study Research: Design and Methods (Vol. 5). London: Sage.

Zikmund, W. G. (2003). Business Research Methods, 7th edition, Thomson/South-Western.

Zheng, W., Kaur, S., Zhi, T. (2010). A critical review of employee turnover model (1938-2009) and development in perspective of performance. *Afr. Journal. Business Management*, 4 (19):4146-4158.

Zulhairy Zainal A'Abidin. (2011). Tinjauan Kerjaya Usahawan di Kalangan Mahasiswa UPNM. Universiti Pertahanan Nasional Malaysia: Tesis Sarjana Muda.

Zurn, P., Dolea, C., & Stillwell, B. (2005). Nurse retention and recruitment: developing a motivated workforce, In *The Global Nursing Review Initiative*. International Council of Workers, 6.

APPENDIK A: SET SOAL SELIDIK



UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

Tajuk:
Kepuasan Kerja Pekerja Terhadap Ganjaran

Responden yang dihormati,

Anda dijemput untuk mengambil bahagian dalam kajian ini yang bertajuk “**Kepuasan Kerja Pekerja Terhadap Ganjaran**”. Sila jawab semua item dalam soal selidik dengan jujur dan teliti kerana ia akan mempengaruhi hasil penyelidikan. Matlumat yang diperolehi daripada soal selidik ini **DIANGGAP SULIT** dan digunakan semata-mata untuk tujuan akademik. Terima kasih atas masa anda dalam menjawab soal selidik ini. Penyertaan anda amat dihargai.

Yang benar,
Nur Azwani binti Mohd Supri
Sarjana Pengurusan Sumber Manusia
Universiti Utara Malaysia
06010 Sintok, Kedah
H/P: 011-14560268
Email: azwaninaskl@yahoo.com

Sila jawab pernyataan dibawah dengan membulatkan pada tahap yang sesuai dengan pendapat anda atau pengetahuan anda.

Sangat tidak setuju				Sangat setuju
1	2	3	4	5

Dengan membulatkan jawapan pada tahap 5, bermaksud anda sangat bersetuju dengan kenyataan yang diberikan.

SEKSYEN A :GANJARAN KEWANGAN	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Neutral	Setuju	Sangat setuju
Saya menerima gaji pokok yang berpatutan/berbaloi	1	2	3	4	5
Kos sara hidup saya mencukupi	1	2	3	4	5
Saya rasa gaji saya adalah setimpal dengan tugas saya	1	2	3	4	5
Gaji saya mengikut pasaran terkini	1	2	3	4	5
Bayaran saya adalah munasabah	1	2	3	4	5
Saya menerima kenaikan merit di atas produktiviti dan sumbangan saya dalam organisasi	1	2	3	4	5
Bonus prestasi saya menggambarkan produktiviti saya dalam organisasi	1	2	3	4	5

Bonus prestasi saya menggambarkan kualiti kerja saya dalam organisasi	1	2	3	4	5
Terdapat banyak insentif yang ditawarkan untuk produktiviti saya	1	2	3	4	5
Elaun dibayar mengikut kelayakan saya	1	2	3	4	5

SEKSYEN B :GANJARAN BUKAN KEWANGAN	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Neutral	Setuju	Sangat setuju
Saya mendapat pengiktirafan yang saya layak apabila melaksanakan tugas dengan baik	1	2	3	4	5
Saya mempunyai peluang untuk maju ke peringkat yang lebih tinggi	1	2	3	4	5
Saya sentiasa jelas mengenai tugas dan tanggungjawab saya	1	2	3	4	5
Saya merasakan saya mempunyai peluang untuk maju ke hadapan dalam pekerjaan ini	1	2	3	4	5
Saya tahu bahawa terdapat banyak peluang untuk maju dalam organisasi ini	1	2	3	4	5
Saya merasakan kepuasan dalam setiap pencapaian yang saya dapat daripada pekerjaan	1	2	3	4	5

ini					
Saya menerima pengiktirafan untuk pencapaian dan sumbangan saya	1	2	3	4	5
Kenaikan pangkat dan pemindahan dibuat secara adil	1	2	3	4	5
Saya mempunyai pemahaman yang baik terhadap potensi kerjaya saya dalam organisasi	1	2	3	4	5
Saya mempunyai peluang untuk berkembang dan belajar perkara baru dan kemahiran	1	2	3	4	5
Saya menerima peluang pembelajaran dengan baik	1	2	3	4	5
Cabaran tugas yang diberikan oleh organisasi dapat meningkatkan kualiti pekerjaan saya	1	2	3	4	5
Pengiktirafan dan motivasi membantu meningkatkan produktiviti saya	1	2	3	4	5

SEKSYEN C : KEPUASAN KERJA	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Neutral	Setuju	Sangat setuju
Saya mempunyai peluang untuk melakukan perkara yang berbeza dari semasa ke semasa	1	2	3	4	5
Saya mempunyai peluang untuk mengambil bahagian dalam menentukan kaedah, prosedur dan matlamat dalam tugas saya	1	2	3	4	5
Saya mempunyai keupayaan untuk melakukan perkara-perkara yang tidak menentang kesedaran saya	1	2	3	4	5
Saya mempunyai peluang untuk melakukan sesuatu perkara untuk orang lain	1	2	3	4	5
Saya mempunyai peluang untuk memberitahu orang tentang apa yang perlu dilakukan	1	2	3	4	5
Bekerja di organisasi ini membuatkan saya sibuk sepanjang masa	1	2	3	4	5
Saya dapat merasakan pencapaian yang baik dengan pekerjaan dalam organisasi ini	1	2	3	4	5
Saya mempunyai peluang untuk melaksanakan kemampuan saya	1	2	3	4	5
Saya berpuas hati dengan sejauh	1	2	3	4	5

mana tugas saya memberi saya tempat dalam masyarakat					
Saya mempunyai peluang untuk bekerja secara sendirian dalam tugas saya	1	2	3	4	5
Saya mempunyai kebebasan untuk menggunakan pertimbangan saya sendiri di tempat kerja	1	2	3	4	5
Saya merasakan bahawa gaji saya adalah setimpal dengan tugas saya	1	2	3	4	5
Saya berpuas hati dengan pekerjaan ini yang menyediakan pekerjaan yang stabil	1	2	3	4	5
Saya berpuas hati dengan suasana di tempat kerja (penghawa dingin, pengcahayaan, pengudaraan, dan banyak lagi)	1	2	3	4	5
Saya berpuas hati dengan cara pengurus saya membantu untuk membuat kerja saya lebih menyenangkan	1	2	3	4	5
Saya berpuas hati dengan cara pengurus merasakan setiap pekerja adalah sangat penting	1	2	3	4	5
Saya berpuas hati dengan pengiktirafan yang saya perolehi daripada pekerjaan	1	2	3	4	5

saya yang dilaksanakan dengan baik					
Saya berpuas hati dengan peluang-peluang dalam organisasi ini	1	2	3	4	5
Saya berpuas hati dengan pergaulan rakan-rakan sekerja saya	1	2	3	4	5
Saya berpuas hati dengan dasar kerja yang diamalkan dalam organisasi ini	1	2	3	4	5

Seksyen D: Demografik

Soalan-soalan berikut berkaitan ciri-ciri asas dan beberapa maklumat mengenai diri anda. Sila (√) tandakan pada ruang kosong yang telah disediakan.

1. Jantina

_____ Lelaki

_____ Perempuan

2. Bangsa

_____ Melayu

_____ Cina

_____ India

Lain-lain (Nyatakan): _____

3. Umur

_____ 20 dan ke bawah

_____ 21 hingga 30 tahun

_____ 31 hingga 40 tahun

_____ 41 dan ke atas

4. Status perkahwinan

- Bujang
- Berkahwin
- Berceraai
- Ibu Tunggal/Janda

5. Tempoh perkhidmatan dalam organisasi

- 2 tahun dan ke bawah
- 3 – 6 tahun
- 7 – 19 tahun
- 20 tahun atau lebih

6. Jabatan

- Penyambut Tetamu
- Housekeeping
- Perakaunan
- Sumber manusia & pentadbiran
- F&B
- Kitchen
- Jualan & Pemasaran
- Keselamatan
- Penyelenggaraan

7. Tahun perkhidmatan dalam jawatan semasa

- Kurang daripada 1 tahun
- 1 – 4 tahun
- 5 – 8 tahun
- 9 – 12 tahun
- 13 tahun dan ke atas

Terima kasih.

1. FREKUENSI

Jantina

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Lelaki	40	35.4	35.4	35.4
Valid Perempuan	73	64.6	64.6	100.0
Total	113	100.0	100.0	

Bangsa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Melayu	111	98.2	98.2	98.2
Valid Lain-lain	2	1.8	1.8	100.0
Total	113	100.0	100.0	

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
20 tahun ke bawah	3	2.7	2.7	2.7
21 hingga 30 tahun	58	51.3	51.3	54.0
Valid 31 hingga 40 tahun	39	34.5	34.5	88.5
41 tahun ke atas	13	11.5	11.5	100.0
Total	113	100.0	100.0	

Status perkahwinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Bujang	54	47.8	47.8	47.8
Berkahwin	53	46.9	46.9	94.7
Valid Bercerai	3	2.7	2.7	97.3
Ibu tunggal/Janda	3	2.7	2.7	100.0
Total	113	100.0	100.0	

Tempoh perkhidmatan dalam organisasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2 tahun ke bawah	15	13.3	13.3	13.3
3 - 6 tahun	82	72.6	72.6	85.8
7 - 19 tahun	16	14.2	14.2	100.0
Total	113	100.0	100.0	

Jabatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Penyambut tetamu	10	8.8	8.8	8.8
Housekeeping	26	23.0	23.0	31.9
Perakaunan	4	3.5	3.5	35.4
Sumber manusia dan pentadbiran	10	8.8	8.8	44.2
F&B	26	23.0	23.0	67.3
Kitchen	22	19.5	19.5	86.7
Jualan dan pemasaran	6	5.3	5.3	92.0
Keselamatan	4	3.5	3.5	95.6
Penyelenggaraan	5	4.4	4.4	100.0
Total	113	100.0	100.0	

Tahun perkhidmatan dalam jawatan semasa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang daripada 1 tahun	6	5.3	5.3	5.3
1 - 4 tahun	75	66.4	66.4	71.7
5 - 8 tahun	28	24.8	24.8	96.5
9 - 12 tahun	4	3.5	3.5	100.0
Total	113	100.0	100.0	

2. DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
GK	113	28	50	39.77	3.108
GBK	113	47	65	54.44	2.988
G	113	75	115	94.21	5.211
KK	113	67	92	81.46	3.596
Valid N (listwise)	113				

Descriptive Statistics

	N	Skewness		Kurtosis	
		Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
GK	113	-.477	.227	4.834	.451
GBK	113	1.273	.227	1.671	.451
KK	113	-.321	.227	3.208	.451
Valid N (listwise)	113				

3. KORELASI

Correlations

		GK	GBK	KK
GK	Pearson Correlation	1	.461**	.489**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	113	113	113
GBK	Pearson Correlation	.461**	1	.296**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001
	N	113	113	113
KK	Pearson Correlation	.489**	.296**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	
	N	113	113	113

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

4. REGRASI

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	355.245	2	177.622	17.879	.000 ^b
	Residual	1092.826	110	9.935		
	Total	1448.071	112			

a. Dependent Variable: KK

b. Predictors: (Constant), GBK, GK

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	55.002	5.632		9.767	.000	43.842	66.163
	GK	.518	.108	.448	4.796	.000	.304	.732
	GBK	.108	.112	.089	.959	.340	-.115	.330

a. Dependent Variable: KK