HUBUNGAN SIKAP DAN KOMITMEN KERJA DI KALANGAN PEGAWAI-PEGAWAI POLIS DIRAJA MALAYSIA

ZAIMY BIN MOHAMAD NAWI

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
2002

HUBUNGAN SIKAP DAN KOMITMEN KERJA DI KALANGAN PEGAWAI-PEGAWAI POLIS DIRAJA MALAYSIA.

Tesis Sarjana ini diserahkan kepada Sekolah Pembangunan Sosial untuk memenuhi keperluan Ijazah Sarjana
Sastera (Psikologi)
Universiti Utara Malaysia.

Oleh
ZAIMY BIN MOHAMAD NAWI

© ZAIMY BIN MOHAMAD NAWI
Hak Terpelihara, 2002

KEBENARAN MERUJUK TESIS

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan program sarjana Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan Universiti mempamerkannya sebagai rujukan. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada tesis ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia tesis atau Dekan Sekolah Siswazah ataupun Dekan Sekolah Pembangunan Sosial. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan-tujuan komersial dan membuat keuntungan adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Penyataan rujukan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas tesis ini.

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

Dekan Sekolah Siswazah
Universiti Utara Malaysia
06010 Sintok
Kedah Darul Aman

PENGAKUAN

Saya akui tesis Sarjana Sastera (Psikologi) yang bertajuk 'Hubungan Sikap Dan Komitmen Kerja Di Kalangan Pegawai-pegawai Polis Diraja Malaysia' ini adalah hasil kajian saya sendiri, kecuali nukilan-nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

Tarikh : 10 April 2002

ZAIMY BIN MOHAMAD NAWI
80670
Sekolah Pembangunan Sosial
Universiti Utara Malaysia.

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan dan kesan-kesan psikologi, iaitu sikap dan komitmen kerja berdasarkan faktor-faktor demografi, suasana sosial kerja, pekerjaan dan halangan. Satu model kajian untuk mengkaji hubungan-hubungan ini telah dibina oleh pengkaji berdasarkan model kajian Breckler (1984) dan Luthans (1989). Kajian ini dilakukan di IbuPejabat Polis Daerah Kangar, Perlis. Subjek kajian ini terdiri daripada 344 orang pegawai polis dari pelbagai pangkat, daripada Konstabel sehinggalah Superintenden yang sedang bertugas di lokasi tersebut. Satu set soalselidik yang merangkumi tiga bahagian, iaitu soalselidik demografi dan butir-butir peribadi, soalselidik sikap terhadap kerja dan soalselidik komitmen terhadap kerja telah diedarkan kepada subjek kajian. Kaedah Korelasi Pearson (r), ANOVA Sehala, Ujian-t, Post Hoc Duncan Tests dan Regresi Berbilang telah digunakan untuk menganalisis data. Keputusan analisis menunjukkan sikap terhadap kerja mempunyai perbezaan yang signifikan berdasarkan faktor umur, hubungan dengan rakan sekerja dan kursus meningkatkan kemahiran ke atas seseorang pegawai polis. Faktor jantina, bangsa, hubungan dengan ketua, pengaruh gaji, suasana pejabat, kemudahan pejabat dan perbezaan pengalaman tidak mempunyai perhubungan yang signifikan dengan sikap kerja seseorang pegawai polis. Keputusan juga menunjukkan komitmen terhadap kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan jantina, hubungan dengan ketua, hubungan dengan rakan sekerja, suasana pejabat, kemudahan pejabat dan kursus meningkatkan kemahiran ke atas seseorang pegawai polis. Faktor umur, bangsa, pengaruh gaji, perbezaan pangkat dan perbezaan pengalaman tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan komitmen kerja seseorang pegawai polis. Dapatan kajian juga menunjukkan faktor halangan, iaitu faktor memahami peranan mempunyai hubungan yang signifikan dengan sikap kerja seseorang pegawai polis. Sebaliknya faktor halangan seperti faktor tekanan kerja, konflik dengan ketua dan perbezaan gaji tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan sikap kerja seseorang pegawai polis. Akhir sekali kajian mendapati faktor halangan, iaitu tekanan kerja, konflik dengan ketua dan memahami peranan mempunyai hubungan yang signifikan dengan komitmen kerja seseorang pegawai polis berbanding faktor perbezaan gaji yang tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan komitmen kerja seseorang pegawai polis.

ABSTRACT

The aim of this research is to examine the relationship between attitude and work commitment based on the demographic factors, the work environment, the job itself and its obstacles. The researcher has constructed a research model adapted from the models by Breckler (1984) and Luthans (1989). The research is conducted at the Kangar District Police Headquarters in Perlis. The subjects of the research comprised of 344 police officers of various ranks namely from constable to the superintendent working on location. A set of questionnaires were distributed to the subjects consisting three sections: Demographic and personal details, attitudes toward work and work commitment. Data were analyzed using correlation Pearson (r), one-way ANOVA, T-Test and Multiple Regression. The results indicated that attitudes toward work have significant difference based on factors such as age, co-worker relationship and courses on skills enhancement for the police officers. On the other hand, factors like gender, race, relationship with leader, pay, office facilities and environment as well as experiences do not have a significant difference with an officers work attitude. The results also showed that work commitment has a significant relationship with gender, relationship with leader, relationship with co-worker, office facilities, and environment and skills enhancement courses that were provided. Moreover, age, race, pay, ranks and experiences do not have significant relationship with work commitment. Consequently, attitudes toward work have a significant relationship to understanding one's work roles as opposed to constraints like work stress, conflict with leaders or salary differences. In fact, these constraints have significant difference on work commitment rather than on work attitude.

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang, saya bersyukur ke hadrat Ilahi kerana dengan keizinanNya dan inayahNya, tesis ini telah dapat disiapkan.

Sekalung penghargaan dan jutaan terima kasih saya ucapkan kepada Profesor Dr. Mahmood Nazar bin Mohamed dan Encik Sabarani bin Ghazali selaku penyelia pertama dan kedua saya yang telah memberikan segala tunjuk ajar, panduan, bimbingan, dorongan dan nasihat yang amat bermakna di sepanjang penyelidikan dan kerja-kerja menyiapkan tesis ini. Semoga Allah S.W.T jua yang akan membalas jasa baik mereka.

Saya juga ingin memberi setinggi-tinggi penghargaan kepada isteri tercinta, Mazni Fikri yang menyokong dan mendorong pendidikan saya sehingga ke peringkat Sarjana ini. Dengan sokongan moral dan bantuan beliau saya telah dapat menyiapkan kajian dan tesis yang sangat bermakna ini.

Di kesempatan ini juga, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada Naib Canselor Universiti Utara Malaysia, Kolonel Dato' Profesor Dr. Ahmad Fawzi bin Mohd. Basri, Dekan Sekolah Pembangunan Sosial, Profesor Madya Dr. Ahmad Faiz bin Abd. Hamid dan Dekan Sekolah Siswazah, Profesor Dr. Juhary bin Haji Ali. Tidak ketinggalan juga kepada Profesor Madya Dr. Che Su binti Mustaffa, Timbalan Dekan Akademik Sekolah Pembangunan Sosial yang turut memberi panduan dan tunjuk ajar yang memberi keyakinan dan semangat kepada saya. Ucapan terima kasih dan penghargaan istimewa turut ditujukan kepada pensyarah-pensyarah Sekolah Pembangunan Sosial di atas segala dorongan dan tunjuk ajar yang memberi keyakinan dan semangat kepada saya.

Saya juga ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan jutaan terima kasih kepada pihak Polis Diraja Malaysia, Ketua Polis Daerah Kangar, Pegawai-

pegawai dan anggota-anggota polis Ibu Pejabat Polis Daerah Kangar, Perlis yang telah memberi kerjasama dan bantuan sepenuhnya dalam menjayakan kajian ini.

Akhir sekali, penghargaan dan ucapan terima kasih yang tidak ternilai ditujukan kepada ibu, bapa, ibu mertua, bapa mertua dan adik ipar, Moriza Fikri yang telah banyak membantu dan menggalakkan saya menjayakan pengajian di peringkat Sarjana ini. Di samping itu juga, saya ingin memberi penghargaan tersayang dan kasih kepada anak-anak tersayang saya, Nur Athyrah, Nur A'fyfah dan Nur A'qylah yang kerap saya tinggalkan semasa menjayakan penyelidikan ini. Kasih sayang dan kesabaran kalian amat saya hargai buat selama-selamanya.

Dengan sokongan moral dan bimbingan anda semua yang disebut di atas, saya telah dapat menyiapkan tesis Sarjana Sastera (Psikologi) ini dengan sempurna dan jayanya.

ZAIMY BIN MOHAMAD NAWI
Sekolah Pembangunan Sosial
Universiti Utara Malaysia
Sintok, Kedah
April 2002

JADUAL KANDUNGAN

	Halaman
KEBENARAN MERUJUK TESIS	**ii**
PENGAKUAN	**iii**
ABSTRAK (Bahasa Malaysia)	**iv**
ABSTRACT (Bahasa Inggeris)	**v**
PENGHARGAAN	**vi**
JADUAL KANDUNGAN	**viii**
RUJUKAN LAMPIRAN	**xii**
SENARAI JADUAL	**xiii**
SENARAI RAJAH	**xvi**
SENARAI SINGKATAN	**xvii**

BAB 1 PENGENALAN

1.1	Latarbelakang		1
1.2	Permasalahan Kajian		4
1.3	Objektif Kajian		12
1.4	Hipotesis Kajian		13
	1.4.1	Kumpulan Pertama: Faktor Demografi Dengan Sikap Terhadap Kerja	14
	1.4.2	Kumpulan Kedua: Faktor Demografi Dengan Komitmen Terhadap Kerja	14
	1.4.3	Kumpulan Ketiga: Faktor Suasana Sosial Kerja Dengan Sikap Kerja	15
	1.4.4	Kumpulan Keempat: Faktor Suasana Sosial Kerja Dengan Komitmen Terhadap Kerja	15
	1.4.5	Kumpulan Kelima: Faktor Pekerjaan Dengan Sikap Terhadap Kerja	16
	1.4.6	Kumpulan Keenam: Faktor Pekerjaan Dengan Komitmen Terhadap Kerja	17
	1.4.7	Kumpulan Ketujuh: Faktor Halangan Dengan Sikap Terhadap Kerja	17
	1.4.8	Kumpulan Kelapan: Faktor Halangan Dengan Komitmen Terhadap Kerja	18

1.5 Signifikan Kajian 20
1.6 Batasan Kajian 21
1.7 Definisi Konsep 22
1.7.1 Sikap 22
1.7.2 Komitmen 25
1.7.3 Faktor Demografi 26
1.7.4 Faktor Suasana Kerja Sosial 26
1.7.5 Faktor Pekerjaan 27
1.7.6 Faktor Halangan 27
1.7.7 Pegawai dan Organisasi PDRM 28
1.8 Kerangka Teori 28
1.8.1 Model Sikap dan Komponennya 29
1.8.2 Model Stimuli – Peserta – Tingkah laku – Akibat 30
1.8.3 Model Kajian 35
1.9 Kesimpulan Bab 38

BAB II TINJAUAN KAJIAN LEPAS

2.1 Pendahuluan 39
2.1.1 Faktor Demografi 39
2.1.1.1 Faktor Jantina 40
2.1.1.2 Faktor Umur 42
2.1.1.3 Faktor Bangsa 43
2.1.1.4 Kesimpulan 44
2.1.2 Faktor Suasana Sosial Kerja 44
2.1.2.1 Faktor Hubungan Dengan Ketua 44
2.1.2.2 Faktor Pengaruh Gaji 47
2.1.2.3 Faktor Rakan Sekerja 49
2.1.2.4 Faktor Suasana Pejabat 51
2.1.2.5 Kesimpulan 54
2.1.3 Faktor Pekerjaan 54
2.1.3.1 Faktor Pangkat 55
2.1.3.2 Faktor Pengalaman Kerja 57
2.1.3.3 Faktor Kursus Kemahiran 59
2.1.3.4 Kesimpulan 60
2.1.4 Faktor Halangan 61
2.1.4.1 Faktor Tekanan Kerja 61
2.1.4.2 Faktor Konflik Dengan Ketua 64
2.1.4.3 Faktor Perbezaan Gaji 65
2.1.4.4 Faktor Memahami Peranan 66
2.1.4.5 Kesimpulan 68
2.2 Kesimpulan Bab 69

BAB I11 METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pendahuluan	74
3.2	Rekabentuk Kajian	74
3.3	Lokasi Kajian	75
3.4	Populasi Kajian	76
3.5	Sampel dan Kaedah Persampelan	76
3.6	Instrumen Kajian	77
	3.6.1 Bahagian A – Demografi dan Maklumat-Maklumat Peribadi Responden	78
	3.6.2 Bahagian B – Soalselidik Hubungan Sikap Terhadap Kerja	78
	3.6.3 Bahagian C – Soalselidik Komitmen Terhadap Kerja	79
3.7	Penganalisisan Data	79
3.8	Pra Ujian	79
	3.8.1 Reliabiliti Soalselidik Hubungan Sikap Terhadap Kerja	81
	3.8.2 Realibiliti Soalselidik Komitmen Terhadap Kerja	82
3.9	Kesimpulan Bab	85

BAB IV KEPUTUSAN KAJIAN

4.1	Pendahuluan	87
4.2	Analisis Taburan Responden	87
	4.2.1 Maklumat Demografi	88
	4.2.2 Maklumat Suasana Sosial Kerja	89
	4.2.3 Maklumat Pekerjaan	92
	4.2.4 Maklumat Halangan Ke Arah Komitmen	94
4.3	Maklumat Sikap dan Komitmen Terhadap Kerja	96
4.4	Analisis Deskriptif Variabel Kajian	96
	4.4.1 Faktor Halangan	97
	4.4.2 Sikap Terhadap Kerja	97
	4.4.3 Komitmen Terhadap Kerja	98
4.5	Pengujian Hipotesis	98
	4.5.1 Kumpulan Hipotesis Pertama	98
	4.5.2 Kumpulan Hipotesis Kedua	101
	4.5.3 Kumpulan Hipotesis Ketiga	104
	4.5.4 Kumpulan Hipotesis Keempat	110
	4.5.5 Kumpulan Hipotesis Kelima	120
	4.5.6 Kumpulan Hipotesis Keenam	124
	4.5.7 Kumpulan Hipotesis Ketujuh	129
	4.5.8 Kumpulan Hipotesis Kelapan	134
	4.5.9 Analisis Regresi: Hubungan Semua Variabel Kajian Dengan Sikap Dan Komitmen Kerja	142
	4.5.10 Ujian Korelasi Pearson: Hubungan Sikap Dan Komitmen Kerja Dengan Semua Variabel Bebas	151
4.6	Kesimpulan Bab	154

BAB V PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

5.1	Pendahuluan		158
5.2	Perbincangan Hasil Kajian		158
	5.2.1	Faktor Demografi Dengan Sikap Terhadap Kerja	158
	5.2.2	Faktor Demografi Dengan Komitmen Terhadap Kerja	162
	5.2.3	Faktor Suasana Sosial Kerja Dengan Sikap Terhadap Kerja	164
	5.2.4	Faktor Suasana Sosial Kerja Dengan Komitmen Terhadap Kerja	169
	5.2.5	Faktor Pekerjaan Dengan Sikap Terhadap Kerja	172
	5.2.6	Faktor Pekerjaan Dengan Komitmen Terhadap Kerja	175
	5.2.7	Faktor Halangan Dengan Sikap Terhadap Kerja	178
	5.2.8	Faktor Halangan Dengan Komitmen Terhadap Kerja	182
5.3	Implikasi Kajian		186
	5.3.1	Implikasi Model Kajian	186
	5.3.2	Implikasi Praktis	192
5.4	Masalah dan Cadangan Kajian		203
	5.4.1	Masalah Kajian	203
	5.4.2	Cadangan Kajian	206

SENARAI RUJUKAN			209
LAMPIRAN	A	Soalselidik Kajian	222
	B	Jumlah Keanggotaan PDRM Malaysia	230
	C	Tugas-Tugas Dan Tanggungjawab Pegawai Polis (Seksyen 20(3), Akta Polis 1967)	231
	D1	Perangkaan Jumlah Pegawai Kanan Polis/PRP/Konst/Konst/T Yang Dikenakan Tindakan Tatatertib Mengikut Pangkat Yang Diterima Bagi Tahun 1998	233
	D2	Perangkaan Jumlah Kesalahan Tatatertib Bagi Pegawai Kanan Polis/PRP/Konst/Konst/T Mengikut Pangkat Yang Diterima Bagi Tahun 1998	234
	D3	Perangkaan Jumlah Hukuman Tatatertib Yang Dikenakan Terhadap Pegawai Kanan Polis Yang Diterima Bagi Tahun 1998	235
	D4	Perangkaan Jumlah Pegawai Kanan Polis/PRP/Konst/Konst/T Yang Dikenakan Tindakan Tatatertib Mengikut Pangkat Yang Diterima Bagi Tahun 1999	236
	D5	Perangkaan Jumlah Kesalahan Tatatertib Bagi Pegawai Kanan Polis/PRP/Konst/Konst/T Mengikut Pangkat Yang Diterima Bagi Tahun 1999	237
	D6	Perangkaan Jumlah Hukuman Tatatertib Yang Dikenakan Terhadap Pegawai Kanan Polis Yang Diterima Bagi Tahun 1999	238
	D7	Perangkaan Jumlah Pegawai Kanan Polis/PRP/Konst/Konst/T Yang Dikenakan Tindakan Tatatertib Mengikut Pangkat Yang Diterima Bagi Tahun 2000	239
	D8	Perangkaan Jumlah Kesalahan Tatatertib Bagi Pegawai Kanan Polis/PRP/Konst/Konst/T Mengikut Pangkat Yang Diterima Bagi Tahun 2000	240
	D9	Perangkaan Jumlah Hukuman Tatatertib Yang Dikenakan Terhadap Pegawai Kanan Polis Yang Diterima Bagi Tahun 2000	241
	E	Pembahagian Item Mengikut Bahagian, Nombor Soalan dan Jumlah Soalan	242
	F	Taburan Responden Mengikut Item Sikap Terhadap Kerja	243
	G	Taburan Responden Mengikut Item Komitmen Terhadap Kerja	245

SENARAI JADUAL

No. Jadual		Muka Surat
3.1	Populasi dan Sampel Yang Akan Dipilih	77
3.2	Analisis Reliabiliti Item Hubungan Sikap Terhadap Kerja	83
3.3	Analisis Reliabiliti Item Hubungan Komitmen Terhadap Kerja	84
4.1	Taburan Maklumat Demografi Responden	88
4.2	Pendapatan Bulanan Responden	91
4.3	Taburan Maklumat Pekerja Responden	92
4.4	Memahami Peranan Responden	96
4.7	Min dan Sisihan Piawai Variabel Kajian	97
4.8	Keputusan Ujian-t Ke Atas Sikap Terhadap Kerja Berdasarkan Faktor Jantina	99
4.9	Keputusan Ujian Korelasi Pearson Ke Atas Sikap Terhadap Kerja Berdasarkan Umur	100
4.10	Keputusan Analisis Varians (ANOVA) Sehala Ke Atas Sikap Berdasarkan Bangsa	101
4.11	Keputusan Ujian-t Ke Atas Komitmen Kerja Berdasarkan Faktor Jantina	102
4.12	Keputusan Ujian Korelasi Pearson Ke Atas Komitmen Kerja Berdasarkan Faktor Umur	103
4.13	Keputusan Analisis Varians (ANOVA) Sehala Ke Atas Komitmen Kerja Berdasarkan Faktor Bangsa	104
4.14	Keputusan Analisis Varians (ANOVA) Sehala Ke Atas Sikap Terhadap Kerja Berdasarkan Faktor Hubungan Dengan Ketua	105
4.15	Keputusan Ujian Korelasi Pearson Ke Atas Sikap Terhadap Kerja Berdasarkan Faktor Pengaruh Gaji	106
4.16	Keputusan Analisis Varians (ANOVA) Sehala Ke Atas Sikap Terhadap Kerja Berdasarkan Faktor Hubungan Dengan Rakan Sekerja	107
4.17	Keputusan Ujian Post Hoc Duncan Ke Atas Sikap Kerja Berdasarkan Faktor Hubungan Dengan Rakan Sekerja	108
4.18	Keputusan Analisis Varians (ANOVA) Sehala Ke Atas Sikap Terhadap Kerja Berdasarkan Faktor Suasana Pejabat	109
4.19	Keputusan Analisis Varians (ANOVA) Sehala Ke Atas Sikap Berdasarkan Faktor Kepuasan Terhadap Kemudahan Pejabat	110
4.20	Keputusan Analisis Varians (ANOVA) Sehala Ke Atas Komitmen Kerja Berdasarkan Faktor Hubungan Dengan Ketua	111
4.21	Keputusan Ujian Post Hoc Duncan Ke Atas Komitmen Kerja Berdasarkan Faktor Hubungan Dengan Ketua	112

4.22	Keputusan Ujian Korelasi Pearson Ke Atas Komitmen Kerja Berdasarkan Faktor Pengaruh Gaji	113
4.23	Keputusan Analisis Varians (ANOVA) Sehala Ke Atas Komitmen Kerja Berdasarkan Faktor Hubungan Dengan Rakan Sekerja	114
4.24	Keputusan Ujian Post Hoc Duncan Ke Atas Komitmen Kerja Berdasarkan Hubungan Dengan Rakan Sekerja	116
4.25	Keputusan Analisis Varians (ANOVA) Sehala Ke Atas Komitmen Kerja Berdasarkan Faktor Suasana Pejabat	116
4.26	Keputusan Ujian Post Hoc Duncan Ke Atas Komitmen Kerja Berdasarkan Faktor Suasana Pejabat	118
4.27	Keputusan Analisis Varians (ANOVA) Sehala Ke Atas Komitmen Kerja Berdasarkan Faktor Kepuasan Terhadap Kemudahan Pejabat	118
4.28	Keputusan Ujian Post Hoc Duncan Ke Atas Komitmen Kerja Berdasarkan Faktor Puashati Dengan Kemudahan Pejabat	120
4.29	Keputusan Analisis Varians (ANOVA) Sehala Ke Atas Sikap Kerja Berdasarkan Faktor Perbezaan Pangkat	121
4.30	Keputusan Ujian Korelasi Pearson Ke Atas Sikap kerja Berdasarkan Faktor Perbezaan Pengalaman	122
4.31	Keputusan Analisis Varians (ANOVA) Sehala Ke Atas Sikap Kerja Berdasarkan Faktor Kursus Meningkatkan Kemahiran	123
4.32	Keputusan Ujian Post Hoc Duncan Ke Atas Sikap Kerja Berdasarkan Faktor Kursus Meningkatkan Kemahiran	124
4.33	Keputusan Analisis Varians (ANOVA) Sehala Ke Atas Komitmen Kerja Berdasarkan Faktor Perbezaan Pangkat	125
4.34	Keputusan Ujian Korelasi Pearson Ke Atas Komitmen Kerja Berdasarkan Faktor Pengalaman Kerja	126
4.35	Keputusan Analisis Varians (ANOVA) Sehala Ke Atas Komitmen Kerja Berdasarkan Faktor Kursus Meningkatkan Kemahiran	127
4.36	Keputusan Ujian Post Hoc Duncan Ke Atas Komitmen Kerja Berdasarkan Kursus Meningkatkan Kemahiran	128
4.37	Keputusan Analisis Varians (ANOVA) Sehala Ke Atas Sikap Kerja Berdasarkan Faktor Tekanan Kerja	129
4.38	Keputusan Analisis Varians (ANOVA) Sehala Ke Atas Sikap Kerja Berdasarkan Faktor Konflik Dengan Ketua	130
4.39	Keputusan Analisis Varians (ANOVA) Sehala Ke Atas Sikap Kerja Berdasarkan Faktor Perbezaan Gaji	131
4.40	Keputusan Analisis Varians (ANOVA) Sehala Ke Atas Sikap Kerja Berdasarkan Faktor Memahami Peranan	132
4.41	Keputusan Ujian Post Hoc Duncan Ke Atas Sikap Kerja Berdasarkan Faktor Memahami Peranan	133
4.42	Keputusan Analisis Varians (ANOVA) Sehala Ke Atas Komitmen Kerja Berdasarkan Faktor Tekanan Kerja	134

4.43	Keputusan Ujian Post Hoc Duncan Ke Atas Komitmen Kerja Berdasarkan Faktor Tekanan Kerja	136
4.44	Keputusan Analisis Varians (ANOVA) Sehala Ke Atas Komitmen Kerja Berdasarkan Faktor Konflik Dengan Ketua	136
4.45	Keputusan Ujian Post Hoc Duncan Ke Atas Komitmen Kerja Berdasarkan Konflik Dengan Ketua	138
4.46	Keputusan Analisis Varians (ANOVA) Sehala Ke Atas Komitmen Kerja Berdasarkan Faktor Perbezaan Gaji	139
4.47	Keputusan Analisis Varians (ANOVA) Sehala Ke Atas Komitmen Kerja Berdasarkan Faktor Memahami Peranan	140
4.48	Keputusan Ujian Post Hoc Duncan Ke Atas Komitmen Kerja Berdasarkan Faktor Memahami Peranan	141
4.49	Model Analisis Regresi Sikap Kerja	143
4.50	Analisis Regresi Sikap Kerja: ANOVA	144
4.51	Keputusan Ujian Regresi Berbilang Di antara Sikap Kerja Dengan Variabel Bebas	145
4.52	Model Analisis Regresi Komitmen Kerja	147
4.53	Analisis Regresi Komitmen Kerja: ANOVA	148
4.54	Keputusan Ujian Regresi Berbilang Di antara Komitmen Kerja Dengan Variabel Bebas	149
4.55	Keputusan Ujian Korelasi Pearson Di antara Variabel Sikap Dengan Komitmen Kerja	151
4.56	Keputusan Ujian Korelasi Pearson Antara Variabel Sikap Kerja Dengan Variabel Bebas	152
4.57	Keputusan Ujian Korelasi Pearson Antara Variabel Komitmen Kerja Dengan Variabel Bebas	153

SENARAI RAJAH

No. Rajah		Muka Surat
1.1	Model Sikap Dan Komponennya	32
1.2	Model Stimulasi – Peserta – Tingkah laku – Akibat	33
1.3	Model Kajian	37
4.1	Hubungan Dengan Ketua dan Rakan Sekerja	89
4.2	Keselesaan Suasana Pejabat	90
4.3	Puashati Dengan Kemudahan Pejabat	91
4.4	Kursus Meningkatkan Kemahiran	93
4.5	Taburan Maklumat Halangan Responden	94

SENARAI SINGKATAN

PDRM	=	Polis DiRaja Malaysia
PRP	=	Pegawai Rendah Polis
Konst	=	Konstabel
Konst/T	=	Konstabel Tambahan
BPR	=	Badan Pencegah Rasuah
SPSS – X	=	Statistical Package For Social Sciences – Extra
n	=	Bilangan Subjek
r	=	Pekali Korelasi
p	=	Signifikan
sp	=	Sisihan Piawai

BAB I

PENGENALAN

1.1 LATARBELAKANG

Sejak tahun 1995 sehingga tahun 2001 ini, krisis imej PDRM sering diperkatakan dan menjadi perbualan di merata tempat. Krisis ini tercetus kerana terdapatnya segelintir pegawai polis yang mempunyai sikap yang berlawanan dengan kehendak-kehendak pasukan. Terdapat pelbagai dakwaan dan tohmahan daripada masyarakat sekeliling ke atas tindak-tanduk pegawai-pegawai polis. Kewujudan Suruhanjaya Hak Asasi Manusia (SUHAKAM) pada 20 April 2000 turut memberi implikasi dan tamparan yang hebat kepada kewibawaan pegawai polis, khususnya keseluruhan organisasi PDRM. Suruhanjaya ini telah menjalankan pelbagai siasatan berhubung dakwaan keganasan dan salahlaku pegawai polis. Contohnya dakwaan keganasan pihak polis semasa menangani "Perhimpunan 100,000 Rakyat" bagi mengingati peristiwa tangkapan dan penahanan Datuk Seri Anwar Ibrahim, bekas Timbalan Perdana Menteri Malaysia tajaan pihak pembangkang pada 5 November 2000 (Utusan Malaysia, 20 Disember 2000), Tan Sri Abdul Rahim Noor, bekas Ketua Polis Negara mengaku bersalah kerana mencederakan Datuk Seri Anwar Ibrahim, bekas Timbalan Perdana Menteri Malaysia (Berita Minggu, 12 November 2000) dan seorang pegawai polis berpangkat Lans Koperal telah dijatuhkan hukuman mati oleh mahkamah kerana kesalahan membunuh seorang lelaki rakyat Pakistan yang menjadi kekasih kepada isterinya (Utusan Malaysia, 16 November 2000).

The contents of the thesis is for internal user only

SENARAI RUJUKAN

Abdullah Rahmat. (1991). *Kepuasan Bekerja Pegawai-Pegawai Kanan Polis Yang Dipinjamkan Dan Ditempatkan Di Luar PDRM.* Universiti Kebangsaan Malaysia: Kertas Projek Diploma Sains Kepolisan.

Abdul Aziz Hassan. (1994). *Beban Kerja Pegawai-pegawai Penyiasat Mempengaruhi Kadar Penyelesaian Kes Jenayah Petunjuk.* Universiti Kebangsaan Malaysia: Kertas Projek Diploma Sains Kepolisan.

Abdul Halim Ibrahim. (1997). *Keberkesanan Tindakan PDRM Dalam Menangani Rasuah Di Kalangan Pegawai-Pegawai Polis.* Universiti Kebangsaan Malaysia: Kertas Projek Diploma Sains Kepolisan.

Abdul Samah Mat. (2000). *Tahap Komitmen Pegawai Polis Pangkat Rendah Ke Atas Organisasi PDRM.* Universiti Kebangsaan Malaysia: Kertas Projek Diploma Sains Kepolisan.

Ahmad Shamsuri Ahmad Mukri. (1998). *Persepsi Dan Ekspektasi Masyarakat Terhadap Perkhidmatan Polis.* Universiti Kebangsaan Malaysia. Kertas Projek Diploma Sains Kepolisan.

Ahmad Fadzillah Mohamed. (1999). *Tahap Komitmen Pegawai Pangkat Rendah Ke Atas Organisasi PDRM.* Universiti Kebangsaan Malaysia: Kertas Projek Diploma Sains Kepolisan.

Ahmad Sarji Abd. Hamid. (1991). *Perkhidmatan Awam Yang Berkualiti.* Kuala Lumpur: Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN).

Ainsworth, P.B. (1995). *Psychology and Policing in a Changing World.* New York: John Wiley & Sons .

Akta Polis, 1967 (Akta 344). (1994). Kuala Lumpur: International Law Book Services.

Aldred, C.. (1994). "U.K. Ruling Focuses Attention to Job Stress". *Business Insurances.* 28.

Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1984). Testing the 'Side-bet Theory' of Organizational Commitment: Some Methodological Considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69(3), 372-378.

Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.

Amir Hamzah Ibrahim. (1997). *Kemerosotan Semangat Bekerja Di Kalangan Anggota-Anggota Polis Pangkat Rendah.* Universiti Kebangsaan Malaysia: Kertas Projek Diploma Sains Kepolisan.

Anastasi, A. (1982). *Psychological Testing and Assessment.* (5^{th}. Ed.). New York: Mc Millan Publishing Co. Inc.

Anshel, M. H. (2000). A Conceptual Model and Implications for Coping with Stressfull Events in Police Work. *Criminal Justice & Behavior*, 27, 375-401.

Anshel, M. H., Robertson, M. & Peter, C. (1997). Sources of Acute Stress and Their Appraisals and Reappraisals Among Australian Police as a *Journal of Occupational & Organizational Psychology,* 70, 337-357.

Anthony, W. P., Perrewe, P. L. & Kacmar, K. M.(1993). *Strategic Human Resource Management.* Forth Worth: Harcourt Brace Jovanovic College Publisher.

Arjunaidi Mohamad. (1997). *Faktor Demografi, Persekitaran dan Organisasi Yang Berkaitan Dengan Ketegangan.* Tesis Sarjana Sains (Pengurusan). Sintok, Kedah: Universiti Utara Malaysia.

Aven, F. F., Parker, B. & McEvoy, G. M. (1993). "Gender and Attitudinal Commitment to Organizations: A Meta-Analysis". *Journal of Business Research*, 26, 61-73.

Babin, J. & Italics, J.S. (1996). The Effects of Perceived Co-Worker Involvement Supervisor Support on Service Provider Role, Stress, Performance and Satisfication. *Journal of Retailing.* 72, 1, 57 -75.

Bandura, A. (1971). *Social Learning Theory*, Morristown, N.J: General Learning Press.

BBC News. (21 Jun 1998). Thai Police Involved in Drugs Executions.

Beer, M. (1987). Revitalizing Organisations: Change Process and Emergent Model. *Academy of Management EXECUTIVE.* 1(1). 51-55.

Behrman, D.H. & Perreault, W.D. (1984). A Role Stress Model of the Performance and Satisfaction of Industrial Salesperson. *Journal of Marketing.* 48, 9 - 21.

Berita Harian. (12 November 2000). Keputusan Rayuan Rahim. 2.

Berita Harian. (12 November 2000). Aduan Sikap Perkauman Polis Britain Kian Meningkat. 11.

Beutel, A. M., & Marini, M.M. (1995). Gender and Values. *American Sociological Review.* 60, 436-448.

Borgatta, E. F. & Borgotta, M. L. (1992). *Encyclopedia of Sociology.* Vol. 4. New York : Macmillan.

Breckler, S. J. (1984). Empirical Validation of Affect, Behavior and Cognition as Distinct Component of Attitude. *Journal of Personality and Social Psychology.* 47, 6,1191 - 1205.

Brehm, S. S. & Kassin, S.M. (1994). *Social Psychology.* (3rd. Edition). Boston: Houghton Miffin Company.

Bonnie, K.. (2000). Work, Workers and Workplaces: A Qualitative Analysis of Narratives of Mental Health Consumers. *Journal of Rehabilitation.* 66, 24-31.

Brown, J. M. & Campbell, E. A. (1994). *Stress and Policing : Sources and Strategies.* Chichester: John Wiley and Sons.

Brown, S. P. & Peterson R. A. (1994). The Effect of Effort on Sales Performance and Job Satisfaction. *Journal of Marketing.* 58,70-80.

Brown, J. & Cooper, C. (1996). Occupational Stress Among Senior Police Officers. *British Journal of Psychology.*,87,11-31.

Burke, M.J., Borucki, C. C. & Hurley A. E. (1992). Reconceptualizing Psychological Climate in a Retail Service Environment: A Multiple- Stakeholder Perspective. *Journal of Applied Psychology.*77,717-729.

Burke, R. J. (1993). Work-Family Stress, Conflict, Coping and Burnout in Police Officers. *Stress Medicine*, 9, 171-180.

Catt, S. E. & Miller, D. S. (1991). *Supervision : Working with People* (2nd Ed.). Boston: Irwin.

Chart, D., Schmitt, N., DeShon, R. P., Clause, C. S., & Delbridge, K. (1997). Reaction to Cognitive Ability Tests : The Relationship Between Race, Test Performance Face Validity and Test-Taking Motivation. *Journal of Applied Psychology.* 82, 300-310.

Che Hamzah Che Mat. (1992). *Hak dan Had.* Bukit Aman: Pengaman PDRM. 43, 51-53.

Cherrington, D. J. (1994). *Organizational Behavior : The Management of Individual and Organizational Performance.*(2nd Ed.). Boston : Allyn and Bacon.

Cohen, A., Fink, S., Gadon, H. & Willits. R,. (1995). "A Re-Examination of the Side – Bet Theory as Applied to Organizational Commitment". *Human Relations.* 45(10), 1015-1050.

Crank, J. P., Payne, B. & Jackson, S. (1993). The Relationship Between Police Beliefe System and Attitudes Toward Police Practices. *Criminal Justice Behavior.* 20(2),199-221.

Crosby, L. A., Grisaffe, D. B. & Marra, E. R. (1994). The Impact of Quality and Customer Satisfaction on Employee Organizational Commitment. *Marketing and Research Today.* 19-30.

Darden, W. R., Hampton, R. & Howell, R. D. (1989). Career Versus Organizational Commitment: Antecedents and Consequences of Retail Salespeople's Commitment, *Journal of Retailing.* 65,80-106.

Dix, C. (1997). Police Violence : Rising Epidemic/Rising Resistance. *Black Scholar*, 27, 4-59.

Dubinsky, A. .J. & Hartley, S. W. (1986). A Path-Analytic Study of a Model of Salesperson Performance. *Journal of the Academy of Marketing Science.* 4,36-46.

Dyer, L. & Parker, D. F. (1975). Classifying Outcames in Work Motivation Research: An Examination of the Intrinsic-Extrinsic Dichotomy. *Journal of Applied Psychology.* 60,455-458.

Elder, J. P., Sundstrom, P., Brezinski, W., Waldeck, J. P., Calpin, J. P. & Boggs, S. R. (1983). An Organization Behavior Management Approach to Quality Assurance in a Community Mental Health Center. *Journal of Organizational Behavior Management.* 5,19-35.

Evans, B. J. & Coman, G. J. (1993). General Versus Specific Measures of Occupational Stress: An Australian Police Survey. *Stress Medicine*, 9,11-20.

Fried, Y., Rowland, K. M. & Ferris, G. R. (1984). The Physiological Measurement of Work Stress: A Critique. *Personnel Psychology.* 37, 583-615.

Fultz, J., Batson, D. C., Fortenbach,V. A., Mcarthy, P. M. & Varney, L. L. (1986). Social Evaluation and the Empathy-Altruism Hypothesis.*The Journal of Personality and Social Psychology*. 50,761-769.

Gaines, L. K. Southerland, M. D., & Angell. J. E. (1991). *Police Administration*. New York: Mc Graw- Hill Inc.

Gaertner, K. N. & Nollen, S. D. (1989). Career Experience, Perceptions of Employment Practices and Psychological Commitment to the Organization. *Human Relations*. 42,975-991.

Ganesan, S. & Weitz, B. A. (1996). The Impact of Staffing Policies on Retail Buyer Job Attitudes and Behavior. *Journal of Retailing*. 72,1,31-56.

Greenberg, J. & Baron, R.A. (1995). *Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work (5th Ed.)*. New Jersey: Preutice Hall.

Hale, D. C. (1981). *Police Patrol Operations and Management*. New York: John & Wiley & Sons.

Harackiewicz, J. M., Sansone , C . & Monderlink, G. (1986). Competence, Achievement, Orientation and Intrinsic Motivation: A Process Analysis. *Journal of Personallity and Social Psychology*. 48, 493-508.

Hart, P. M., Wearing, A. J. & Headey, B. (1994). Perceived Quality of Life, Personality and Work Experiences: Construct Validatioan of the Police Daily Hassles and Uplifts Scales. *Criminal Justice and Behavior*. 21, 283-311.

Hart, P. M. & Wearing, A. J. (1995). Police Stress and Well-Being: Integrating Personality, Coping and Daily Work Experiences. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 68, 24-133.

Hoffman , K. D & Ingram , T. N . (1991). Creating Customer - Oriented Employees. *Journal of Health Care Marketing*. 11, 24-32.

Iaffaldano , M. T. & Muchinsky, P. M. (1985). Job- Satisfaction and Job Performance: A Meta - Analysis. *Psychological Bulletin*. 97, 251- 273.

Iverson, R. D. & Roy, P. (1994). "A Causal Model of Behavioral Commitment: Evidence From a Study of Australian Blue-Colour Employees". *Journal of Management*. 20(1), 15-41.

Janice, A. (1998). How to Get an a in Attitude. *Career World.* 26.

Jaworski , B. J. (1988). Toward a Theory of Marketing Control: Environmental Context, Control Types and Consequences. *Journal of Marketing.* 52, 23-39.

John, G. & Weitz, B. (1989). Salesforce Compensation: An Empirical Investigation of Factors Related to Use of Salary Versus Incentive Compensation. *Journal of Marketing Research*, 26, 1-14.

Kakabadse, A. & Dainty, P. (1988). "Police Chief Officers: A Management Development Survey". *Journal of Managerial Psychology.* 3(3), 1-44.

Kania. (1988). Should We Tell the Police to Say "Yes" to Gratuities?. *Criminal Justice Ethic.* 7, 37-49.

Kaplan, R. M. & Saccuzzo, D. P. (1982). *Psychological Testing: Principles, Application and Issues.* California : Brooks Publishing Company.

Katzell, R. A., Barrett, R. S. & Parker, T. C. (1961) Job Satisfaction, Job Performance and Situational Characteristics. *Journal of Applied Psychology.* 45, 65-72.

Khairil Anuar Mohd. Isa. (1998). *Sistem Kenaikan Pangkat Pegawai Kanan Polis.* Universiti Kebangsaan Malaysia: Kertas Projek Diploma Sains Kepolisan.

Kohli, A.K. (1985). Some Unexplored Supervisory Behaviors and Their Influence on Salespeople's Role Clarity, Specific Self-Esteem, Job Satisfaction and Motivation. *Journal of Marketing Research.* 22, 424-433

Kohli, A. K. & Jaworski, B. J. (1990). Market Orientation: The Contructs, Resarch Proposition and Managerial Implications. *Journal of Marketing.* 54, 1-18

Konty, M.A. & Dunham, C.C. (1997). Defferences in value and attitude change over the life course. *Sociological Spectrum.* 17.

Landau, J & Hammer, T. H. (1986). Clerical Employees' Perceptions of Intraorganizational Opportunities. *Academy of Management Journal.* 29, 385-404.

Langeland, K. L., Johnson, C. M. & Mawhinney, T. C. (1998). "Improving Staff Performance in a Community Mental Health Setting: Job Analysis, Training, Goal Setting, Feedback and Years of Data. *Journal of Organizational Behavior Management.* 18, 21-41.

Lawler, E. E. (1971). *Pay and Organizational Effectiveness: A Psychological View*. New York:_ Mc Graw-Hill.

Leon, L. B., Roberts, S. P. & Norma, H. D.. (1983). *Demography. Encyclopaedia*, USA: Funk & Wagnalls, Inc.

Lipe, D. (1970). Trait Vadilitiy of Airline Stewardess Performance Ratings. *Journal of Applied Psychology*. 54, 347-352.

Lueptow, L. B. (1996). "Gender and Orientation Toward Work". In.P.J. Dubeck & K. Borman (Eds.) *Women and Work*. New York: Garland.

Luthans, F. (1989). *Organizational Berhavior*. Edisi Ke 5 New York: Mc Graw - Hill Book Company.

Lynn, S. A., Cao, L. T. & Horn, B. C. (1996). "The Influence of Career Stage on the Work Attitude of Male and Female Accounting Professionals. *Journal of Organizational Behavior*. 17, 135-149.

Mahani Mahmood. (1996). *Kepuasan Bekerja Pegawai-Pegawai Kanan Wanita Dalam PDRM*. Universiti Kebangsaan Malaysia: Kertas Projek Diploma Sains Kepolisan.

Mahmood Nazar Mohamad. (1990). *Pengantar Psikologi: Satu Pengenalan Asas Kepada Jiwa Dan Tingkah laku Manusia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka.

Massa. (1 Mac 1997). Bila Wang Mengabui Mata. 8.

Massa. (15 Mac 1997). Empat Anggota Polis Digantung Kerja. 8.

Massa. (13 September1997). Polis Tidak Pilih Bulu. 8.

Massa. (20 September 1997). Polis Tampar Pelajar Digantung Kerja.8.

Mathieu, J. E & Zajac, D. M. (1990). A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates and Consequences of Organizational Commitment. *Psychological Bulletin*. 108, 171-194.

Matyskiel, W. A. (1989). *Perception of Business Professionals, Teacher and College Student Regarding a Performance Base Reward System for Public Education (Merit Pay)*. University of Massachusetts.

Mc Elroy, J. C., Morrow, P. C., & Mullen, E. J. (1996). Intraorganizational Mobility and Work Related Attitudes. *Journal of Organizational Behavior*_17, 363- 374.

McGee, G. W. & Ford, R. C. (1987). "Two (or More?) Dimensions of Organizational Commitment: Reexamination of the Affective and Continuance Commitment Scales". *Journal of Applied Psychology,* 72(4), 638-642.

Menagham, E. G. (1991). Work Experiences and Family Interaction Processes: The long Reach of the Job? *Annual Review of Sociology.* 7, 419-444.

Menguc, B. (1996). The Influence of the Market Orientation of the Firm on Sales Force Behavior and Attitudes: Further Empirical Result. *International Journal of Reseach in Marketing.* 13,277-291.

Michael, J. (1993). Establising Operations. *The Behavior Analyst.* 16,191-206.

Moen, P. M.. (1992). *Women's Two Roles: A Contemporary Dilemma.* New York: Auburn House.

Moenir, A. S.. (1988). *Kepimpinan Kerja, Peranan, Teknik & Keberhasilannya.* Permit P. T.. Bina Aksana – Jakarta.

Mohd. Foad Sakdan, Najib Ahmad Marzuki, Che Su Mustafa & Mohd. Taib Ariffin. (1997). *Laporan Kajian: Sikap Dan Jangkaan Masyarakat Terhadap Wawasan 2020.* Sintok Kedah: Universiti Utara Malaysia.

Mohd. Reduan Aslie. Tan Sri Mohd Haniff Omar (1990). Kuala Lumpur: *Kepolisian Dan Keselamatan.* AMK Interaksi Sdn. Bhd.

Mohd. Reduan Aslie. (1990). *Jenayah Di Malaysia: Aliran, Punca Dan Penyelesaian.* Kuala Lumpur: AMK. Interaksi Sdn. Bhd.

Mohd. Rodzi Ismail. (2000). *Persepsi Anggota Polis Pangkat Rendah Terhadap Kerjaya Dalam PDRM.* Universiti Kebangsaan Malaysia: Kertas Projek Diploma Sains Kepolisan.

Mohd. Roslan Zainuddin (1998). *Kualiti Hidup Anggota-Anggota Polis Dan Kesannya Kepada Produktiviti Dan Kepuasan Kerja.*. Universiti Kebangsaan Malaysia: Kertas Projek Diploma Sains Kepolisan.

Montegar, C. A., Reid, D. H.,Madsen, C. H., & Ewell, M. D. (1977). Increasing Institutional Staff to Resident Interactions Through In-Service Training and Supervisor Approval. *Behavior Therapy.* 8,533-540.

Morrow, C. J., McElroy, J. C. & Blum, M. (1988). Work Commitment Among Department of Transportation Employees. *Review of Public Personnal Administration.* 41, 467-482.

Moorhead, G. & Griffin, R. W. (1989). *Organizational Behavior (2nd Edition).* Boston: Houghton Mifflin Company.

Muller, C. W., Wallace, J. E. & Price, J. L. (1992). "Employee Commitment: Resolving Some Issues". *Work and Occupations*, 19(3), 211-236.

Naurah Ibrahim. (1998). *Cabaran Baru Terhadap Peranan Polis Wanita Dalam Kepolisan Di Malaysia Menjelang Abad Ke 21.* Universiti Kebangsaan Malaysia: Kertas Projek Diploma Sains Kepolisan.

New Strait Times.(15 Mach 1997). Action Against the Black Sheep Will Continue.5.

New Strait Times.(16 Mach 1997). Use Discretion with Juveniles.1.

New Republic. (15 September 1997). Bad Cops, Good Cops. 1-7.

Noran Fauziah Yaakub & Wan Rafaei Abd. Rahman. (1993). *Sumber Manusia Dalam Organisasi.* Kuala Lumpur: Dewan Bahasa & Pustaka.

Norian Mai. (2000). Ketua Polis Negara. *Ucapan Hari Peringatan Polis Kali Ke 193*, 25 Mac 2000.

O'Connell, L. & Betz, M. (1996). *Gender Differences in Work Interests.* In P. DuBeck & K. Borman (Eds.). Women and work: A handbook. New York: Garland.

O' Reilley, C. A., Caldwell, D. & Barnett, W. P. (1989). "Work Group Demograpfy, Social Integration and Turnover". *Administrative Science Quarterly.* 34, 21-37.

Othman Harun. (1996). *Hubungan Di Antara Tekanan, Beban Kerja Dan Prestasi Pegawai Penyiasat PDRM.* Universiti Kebangsaan Malaysia: Kertas Projek Diploma Sains Kepolisan.

PDRM. (2000). *Rekod Perkhidmatan Polis DiRaja Malaysia.* 30 Disember 2000.

Pengaman.(1993). Majalah Polis DiRaja Malaysia.

Pengaman.(1993). Majalah Polis DiRaja Malaysia.

Penley, L. & Gould, S. (1988). Etzioni's Model of Organizational Involvement: A Perspective for Understanding Commitment to Organizations". *Journal of Organizational Behavior*. 9, 43-59.

Prenzler,T. & Mackay, P. (1995). Police Gratuities; What the Public Think. *Criminal Justice Ethics*. 14, 11-15.

Razali Mat Zin, Ali Yusob Md. Zain & Bidin Yatim. (1998) . *A Reexamination of Meyer and Allen`s Three-Component Model of Organizational Commitment: A Test In A Malaysian Sample*. Unpublished Research Report. Sintok, Kedah: University Utara Malaysia.

Reinhart. (2000). How to Leap Over Barriers to Performance. *Trainning & Development*. 54, 20-25.

Reskin, B. F. & Padavic, I. (1994). *Women and Men at Work.* Thousand, CA : Pine Forge.

Richmond, R. L. & Kehoe, L. (1994). Quantitative and Qualitative Evaluations Brief Interventions to Change Excessive. *Addiction*. 94.

Riggio, R. E. & Porter, L. W. (1990). *Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. Illinois: Scott, Foresman & Company.

Riley, A.W & Frederiksen, L.W.(1983). Improving Staff Effectiveness in Human Service Setting: Problems and Prospects. *Journal of Organizational Behavior Management*. 5, 3- 16.

Rizzo, J.R., House, R. J & Lirtzman, S, I. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*. 15, 150-163.

Robbin S. P. (1992). *Organizational Behavior (6th Edition)*. New York: Prentice Hall International Inc.

Robbins, S., Water-Marsh, T., Cacioppe, R. & Millett, B.. (1994). *Organizational Behaviour- Australia And New Zealand: Concepts, Constroversies And Applications*. New York: Prentice-Hall.

Roberts, P. G., Peter, B. N. & Philip, W. G.. (1991). *Demography. The New Encyclopaedia Britannica*. Encylopaedia Britannica Inc.

San Antonio Express-News. (28 September 2000). Mexico Human Right Chief Details Plight of Cops.

Schermerhorn, J. Jr., Hunt, J. & Orborn, R. (1994). *Managing Organizational Behavior (5th Ed.)*. New York: John – Wiley & Sons Inc.

Schmit, M.J. & Ryan, A.M.(1997). Applicant Withdrawal : The Role of Test-Taking Attitudes and Racial Differences. *Personnel Psychology*. 50, 855-877.

Schuler, R.S. (1977). The Effects of Role Perceptions on Employee Satisfaction and Performance Moderate by Employee Ability. *Organizational Behavior and Human Performance*. 18, 98- 107.

Sekaran, U. (1992). *Research Methods for Business (2nd. Edition)*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Siguaw, J. A., Brown, G. & Widing, R. E.(1994). The Influence of the Market Orientation of the Firm on SalesForce Behavior and Attitudes. *Journal of Marketing Research*. 31, 106-16.

Standfest, S. R. (1996). The Police Supervisor and Stress. *FBI Law Enforcement Bulletin*, 65, 4-7.

Steers, R. M. (1990). *Introduction to Organizational Behavior (4th Ed.)*. New York: Harper Collinc Publishers.

Strenberg, R. J. (1997). *Parthways to Psychology*. Orlando, Florida: Harcourt Brace & Company.

Sulaiman Abdul Razak. (1996). *Cara Guna Tenaga Manusia Untuk Memperbaiki Disiplin Dan Mutu Kerja Dalam Pasukan Polis*. Universiti Kebangsaan Malaysia: Kertas Projek Diploma Sains Kepolisan.

Tolbert, P. S. & Moen, P. (1998). Men's and Women's Definitions of 'Good' Jobs. *Work & Occupations*. 25, 27-168.

Tomaskavic-Devey, D. (1993). *Gender and Racial Inequality at Work: The Source and Consequences of Job Segregation*. Ithaca, NY: Intertional Labor Relations Press.

Training House. (1984). *Survey of Attitude Toward Work*. Princeton NJ: Inc.

Turner, A. N. & Lawrence, P. R. (1965) . *Industrial Jobs and the Worker*. Boston: Harvard University, Division of Research.

Tyler, T. R & Bies, R. J. (1990). Beyond Formal Procedures: The Interpersonal Context of Procedural Justice. *Applied Social Psychology and Organizational Settings*. Erlbaum, Hillsdale, N.J., 77- 98.

Utusan Malaysia. (13 Mac 1998). Lagi Polis Disyaki Jadi Tekong Di tahan.1.

Utusan Malaysia. (14 Mac 1998). Tiga Polis Bebaskan 20 Pendatang Di tahan. 1.

Utusan Malaysia. (28 Mac 1998). Perbicaraan 3 Anggota Polis Di tuduh Merogol. 18.

Utusan Malaysia. (3 Mac 1999). Lapan Polis Gagal Tangani Rusuhan Dipecat. 19.

Utusan Malaysia. (4 Mac 1999). Polis Nafi Tembak Mati Penduduk Islam. 19.

Utusan Malaysia. (4 Mac 1999). Indonesia Pecat Ketua Polis Maluku. 17.

Utusan Malaysia (25 Disember 1999). Perangi 'Kambing Hitam' Penjenayah Besar Dalam Polis. 7.

Utusan Malaysia. (9 Januari 2000). Orang Yang Bersalah Tetap Dihukum. 2.

Utusan Malaysia. (15 September 2000). Palsu Dokumen: Polis Turut Ditahan. 8.

Utusan Malaysia. (20 September 2000). Polis Zimbabwe Usir Penduduk Ladang Kulit Putih. 10.

Utusan Malaysia. (9 November 2000). Orang Ramai Marah Lihat Video Kekejaman Polis. 10.

Utusan Malaysia (16 November 2000). Anggota Polis Bunuh Kekasih Isteri Dihukum Mati. 1.

Utusan Malaysia. (1 Disember 2000). Saksi Mengadu Dikasari Anggota FRU. 5.

Utusan Malaysia. (1 Januari 2000). 3 Pegawai Polis Disyaki Edar Ecstasy Ditahan. 6.

Utusan Malaysia. (20 Jannuari 2001). Sarjan Terima Rasuah RM200 Dipenjara 18 Bulan. 8.

Vicchio, S. J. (1997). Ethic and Police Integrity. *FBI Law Enforcement Bulletin*. 66, 5-8.

Vroon, D. (1996). Police-Attitude. *American Guide*. 59, 4-61.

Weitz, B. A., Sujan, H. & Sujan, M. (1986). Knowledge, Motivation and Adaptive Behavior: A Framework for Improving Selling Effectiveness. *Journal of Marketing*. 50, 174 - 191.

Werther, JR. W. B. & Davis, K. (1989). *Human Resource And Personal Management*. New York: McGraw-Hill International Editions.

Wild, R. & Kempner, T. (1972). Influence of Community and Plant Characteristics on Job Attitudes of Manual Workers. *Journal of Applied Psychology*. 56, 106 - 113.

Yates, D. L. & Pillai, V. K. (1996). Attitudes Toward Community Policing: A Causal Analysia. *Social Science Journal*. 33, 193-210.

Zakaria Yusof. (1996). *Profesionalisme Polis - Mengukur Tahap Profesionalisme Anggota-Anggota Polis DiRaja Malaysia*. Universiti Kebangsaan Malaysia: Kertas Projek Diploma Sains Kepolisan.

Zamzami Amir. (1992). *Peranan Dan Sikap Penyelia Dalam PDRM*. Bukit Aman: Pengaman PDRM. 43, 21-24.