

**PERANAN AMALAN SUMBER MANUSIA DAN KESEIMBANGAN  
TUNTUTAN KERJA-TANGGUNGJAWAB PERIBADI TERHADAP  
KEPUASAN KERJA: SATU KAJIAN DI JABATAN PARLIMEN MALAYSIA.**

Oleh

**NUR NAZIHAH BINTI MOHD NAZIR**

**Projek ini diserahkan kepada Pusat Pengajian Othman Yeop Abdullah, Kolej  
Perniagaan, Universiti Utara Malaysia sebagai memenuhi syarat keperluan  
Ijazah Sarjana Pengurusan Sumber Manusia (MHRM)**

**Ogos 2012**



**KOLEJ PERNIAGAAN**  
*(College of Business)*  
**Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK**  
**BSMZ6996 PROJEK SARJANA**  
*(Certification of Project Paper)*

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa  
*(I, the undersigned, certified that)*  
**NUR NAZIHAH BINTI MOHD NAZIR (809154)**

Calon untuk Ijazah Sarjana  
*(Candidate for the degree of)*  
**IJAZAH SARJANA PENGURUSAN SUMBER MANUSIA**  
telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk  
*(has presented his/her project paper of the following title)*

**PERANAN AMALAN SUMBER MANUSIA DAN KESEIMBANGAN  
TUNTUTAN KERJA-TANGGUNGJAWAB PERIBADI TERHADAP  
KEPUASAN KERJA: SATU KAJIAN DI JABATAN PARLIMEN MALAYSIA.**

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

Bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.  
*(that the project paper acceptable in the form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered).*

Nama Mentor : **DR. FADZLI SHAH BIN ABD. AZIZ**  
*(Name of Mentor)*

Tandatangan : \_\_\_\_\_  
*(Signature)*

Tarikh : **12 Ogos 2012**  
*(Date)*

## **KEBENARAN UNTUK KEGUNAAN**

Kertas Projek ini dikemukakan sebagai memenuhi keperluan pengijazahan program Sarjana Pengurusan Sumber Manusia, Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan Universiti Utara Malaysia mempamerkannya sebagai bahan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan samada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk tujuan akademik adalah dibenarkan dengan kebenaran penyelia kertas projek atau Dekan Kolej Perniagaan. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersil adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika sebarang rujukan dibuat ke atas kertas projek ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan tesis ini samada secara keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

Dekan Kolej Perniagaan  
Universiti Utara Malaysia  
06010 Sintok  
Kedah Darul Aman

## Abstrak

Kajian ini adalah bertujuan untuk melihat sejauh mana Peranan Amalan Sumber Manusia dan Keseimbangan Tuntutan Kerja-Tanggungjawab Peribadi mempengaruhi Kepuasan Kerja kakitangan di Jabatan Parlimen Malaysia. Kajian ini telah dijalankan di Jabatan Parlimen Malaysia dan melibatkan seramai 240 kakitangan yang terdiri daripada kumpulan pengurusan profesional dan kumpulan sokongan di semua bahagian. Objektif kajian ini adalah (i) melihat perbezaan min kepuasan kerja yang signifikan antara jantina dan umur dengan menggunakan kaedah analisis ujian-T (*T-test*) dan ANOVA. Manakala objektif (ii) melihat hubungan Peranan Amalan Sumber Manusia dan Keseimbangan Tuntutan Kerja-Tanggungjawab Peribadi terhadap Kepuasan Kerja dan (iii) melihat faktor dominan yang menyumbang kepada kepuasan kerja. Ujian analisis yang digunakan untuk melihat perhubungan pemboleh ubah – pemboleh ubah adalah analisis Kolerasi Pearson dan Regresi. Hasil dapatan menunjukkan bahawa Peranan Sumber Manusia mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan kerja dan juga merupakan faktor dominan yang menyumbang kepada kepuasan kerja. Manakala bagi faktor demografi yang dipilih iaitu jantina dan umur tidak menunjukkan perbezaan hubungan terhadap kepuasan kerja. Pengkaji mencadangkan supaya pihak pentadbiran di Jabatan Parlimen Malaysia sentiasa menjadikan amalan sumber manusia sebagai komponen penting yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja warga kakitangan di Jabatan Parlimen Malaysia.

## Abstract

*The aim of this research is to examine the relationship between Role of HR Practices and Work-life Balance towards Job Satisfaction among the workers at Parliament of Malaysia. This study took place in Parliament of Malaysia and comprising about 240 staffs from the group of professional and administrative also group of support in all department and units. The objectives are (i) to identify the mean differences of job satisfaction between gender and age by using T-test analysis and ANOVA. Whereas the (ii) to identify the relationship between the roles of HR practices and work-life balance towards job satisfaction and (iii) to identify the dominant factor that contribute to job satisfaction. Moreover, the tests that had been used to test the relationship between variables include Pearson correlation and Regression. Finding showed that the role of HR practices had significantly relationship towards job satisfaction. It also becomes the dominant factor that contributes to job satisfaction. Whereas, demographic factors that had been chosen which is gender and age showed that there are no difference relationship towards job satisfaction. So, the researcher suggested to the administration of the Parliament Malaysia to always been practice the human resource role because it is an important component that can affect the job satisfactions of staffs in Parliament of Malaysia.*

## PENGHARGAAN

Dengan nama Allah yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang. Dipanjatkan kesyukuran kerana dengan limpah kurnianya kertas projek ini dapat disiapkan sepenuhnya. Dalam jangkamasa lebih kurang tiga bulan yang diberikan mudah-mudahan kertas projek ini dapat menyumbang sedikit sebanyak info kepada semua pihak.

Jutaan terima kasih ditujukan khas buat penyelia projek yang amat dihormati iaitu Dr. Fadzli Shah Abd. Aziz yang banyak membantu sepanjang proses menyiapkan kertas projek ini. Segala jasa dan tunjuk ajar beliau memberikan pengalaman baru dan pembelajaran baru buat diri saya untuk kegunaan masa akan datang. Segala bimbingan, nasihat, tunjuk ajar, idea dan segalanya yang diberikan mudah-mudahan diberkati Allah.

Tidak dilupakan kepada kakitangan di lokasi kajian iaitu Jabatan Parlimen Malaysia yang banyak memberikan kerjasama, maklumbalas dan komitmen yang tidak berbelah bagi menyiapkan kertas projek ini. Jasa baik kalian tidak akan saya lupakan.

Jutaan terima kasih yang tidak terhingga juga buat ayahanda tercinta Encik Mohd Nazir Bin Tambah dan bonda tersayang Puan Nor Azian Binti Hj. Sulaiman yang banyak memberikan sokongan moral, galakan, iringan doa dan semangat dalam melengkapkan kertas projek tahun ini. Buat adik-adik yang dikasihi juga, ribuan terima kasih di atas kata-kata sokongan dan kata-kata semangat yang dilontarkan.

Akhir sekali, buat teman dan sahabat seperjuangan, yang banyak membantu sepanjang proses menyiapkan projek ini, terima kasih tidak terhingga di atas curahan tenaga dan bantuan yang dihulurkan.

## KANDUNGAN

PERKARA	MUKASURAT
Perakuan Kerja Kertas Projek	i
Kebenaran Untuk Kegunaan	ii
Abstrak	iii
Abstract	iv
Penghargaan	v
Kandungan	vi - ix
Senarai Jadual	x
Senarai Rajah	xi

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

1.0 Pengenalan	1
1.1 Latarbelakang Kajian	3
1.2 Penyataan Masalah	4
1.3 Persoalan Kajian	6
1.4 Objektif Kajian	6
1.4.1 Objektif Umum	6
1.4.2 Objektif Khusus	7
1.5 Kepentingan Kajian	7
1.6 Rumusan	8

### **BAB 2 ULASAN KARYA**

2.0 Pengenalan	9
2.1 Definisi Kepuasan Kerja	9

2.1.1	Teori Kepuasan Kerja	11
2.1.2	Teori Hierarki Keperluan Maslow (Maslow's Hierarchy, Theory of Need)	12
2.1.3	Teori ERG Alderfer	14
2.1.4	Teori Herzberg (Herzberg's a Motivator-Hygiene Theory)	15
2.1.5	Teori Nilai Locke	16
2.1.6	Teori Jangkaan Vroom	17
2.1.7	Teori Kesaksamaan Adam	17
2.2	Kajian Berkaitan Kepuasan Kerja	18
2.3	Peranan Amalan Sumber Manusia	20
2.3.1	Peranan Amalan Sumber Manusia Terhadap Kepuasan Kerja	20
2.4	Keseimbangan Tuntutan Kerja-Tanggungjawab Peribadi	21
2.4.1	Keseimbangan Tuntutan Kerja-Tanggungjawab Peribadi Terhadap Kepuasan Kerja	24
2.5	Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Kerja	25
2.5.1	Jantina	25
2.5.2	Umur	26
2.6	Rumusan	27

### **BAB 3 METODOLOGI KAJIAN**

3.0	Pengenalan	28
3.1	Kerangka Kerja	28
3.2	Hipotesis	29
3.3	Rekabentuk Kajian	30
3.4	Definisi Istilah	31
3.4.1	Kepuasan Kerja	31



3.4.2	Peranan Amalan Sumber Manusia	32
3.4.3	Keseimbangan Tuntutan Kerja-Tanggungjawab Peribadi	33
3.5	Instrumentasi Kajian	33
3.5.1	Borang Soal Selidik	34
3.6	Ujian Rintis	36
3.7	Populasi dan Persampelan	37
3.8	Penganalisan Data	39
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif	39
3.8.2	Ujian-T ( <i>T-test</i> )	39
3.8.3	ANOVA	40
3.8.4	Ujian Kolerasi Pearson	40
3.8.5	Ujian Regresi	41
3.9	Lokasi Kajian	41
3.10	Rumusan	42

#### **BAB 4 HASIL DAPATAN DAN PERBINCANGAN**

4.0	Pengenalan	43
4.1	Profil Demografi Responden	43
4.1.1	Analisis Frekuensi Profil Demografi Responden	45
4.2	Analisis Hipotesis	47
4.2.1	Analisis Ujian-T ( <i>T-test</i> )	47
4.2.2	Analisis Anova	48
4.2.3	Analisis Kolerasi Pearson	50
4.2.4	Analisis Kolerasi Regrasi	52
4.3	Rumusan	53

## **BAB 5 PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN**

5.0 Pengenalan	55
5.1 Ringkasan Kajian	55
5.2 Perbincangan Hasil Dapatan Kajian	56
5.3 Cadangan	59
5.4 Limitasi Kajian	59
5.5 Penutup	60

## **RUJUKAN**

## **LAMPIRAN**

## SENARAI JADUAL

PERKARA	MUKASURAT
Jadual 2.1 Faktor-faktor Kepuasan Kerja Herzberg	16
Jadual 3.2 Hipotesis dan Ujian Yang Digunakan.	30
Jadual 3.3 Soalan Berbentuk Positif dan Negatif	35
Jadual 3.4 Tahap Kebolehpercayaan Ujian Rintis dengan Nilai Alpha Cronbach.	37
Jadual 3.5 Bilangan akitangan Mengikut Bahagian/Cawangana di Jabatan Parlimen Malaysia	38
Jadual 3.6 Kekuatan Perhubungan Antara Pemboleh Ubah Tidak Bersandar dan Pemboleh Ubah Bersandar.	40
Jadual 4.1 Pengedaran dan Pengutipan Borang Soal Selidik Mengikut Bahagian/Cawangan di Jabatan Parlimen Malaysia.	44
Jadual 4.2 Maklumat Demografi Responden.	45
Jadual 4.3 Keputusan Deskriptif Bagi Perbezaan Jantina Terhadap Kepuasan Kerja	47
Jadual 4.4 Keputusan Analisis Ujian-T ( <i>T-test</i> )	48
Jadual 4.5 Keputusan Deskriptif Bagi Perbezaan Umur Terhadap Kepuasan Kerja	49
Jadual 4.6 Keputusan Analisis Kolerasi Pearson	51
Jadual 4.7 Keputusan Analisis Regresi	52
Jadual 4.8 Ringkasan Pengujian Hipotesis Kajian	54
Jadual 5.1 Ringkasan Kajian	56

## SENARAI RAJAH

<b>No.</b>	<b>Tajuk</b>	<b>Muka surat</b>
Rajah 2.1	Hirearki Keperluan Maslow	13
Rajah 3.1	Kerangka Kerja	29

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.0 Pengenalan**

Kepuasan kerja merupakan antara isu yang sering menjadi perhatian dalam sesebuah organisasi. Ini kerana isu kepuasan kerja adalah antara isu yang sensitif dan boleh menjadi punca pertikaian antara pihak majikan dengan pekerja. Kajian-kajian mengenai kepuasan kerja juga semakin popular dan diminati oleh para penyelidik dalam menyumbang strategi yang sesuai kepada pihak pengurusan dalam meminimumkan konflik antara kedua belah pihak sama ada pihak majikan mahupun pekerja.

Sejak kebelakangan ini, pengurusan sumber manusia yang strategik merupakan antara strategi yang dilaksanakan oleh pihak pengurusan tertinggi dalam memastikan kejayaan sesebuah organisasi. Ini merupakan antara langkah penambahbaikan pihak pengurusan dalam pengendalian sumber tenaga manusia supaya lebih bermutu dan produktif. Antara penekanan yang diberikan adalah melakukan kerja dengan betul dan efektif, kepuasan pelanggan (dalaman ataupun luaran), dan menanam perasaan semangat dan taat kepada organisasi. Melalui pengendalian yang sistematik dan teratur, maka prestasi yang cemerlang dapat dilihat pada semua pekerja di organisasi. Jurang ataupun konflik akan dapat dihapuskan dan suasana kerja yang harmoni dan

The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

## RUJUKAN

- Abu Bakar Hj. Hashim, (1989). *An Analysis of Job Satisfaction Among Academic Staff of University in Malaysia*. PH.D. Dissertation, Ohio University.
- Ahmad Mahdzan Ayob. 1007, *Kaedah Penyelidikan Sains Sosial, Kuala Lumpur*. Dewan Bahasa & Pustaka.
- Alderfer, C.P. (1969). "An Empirical Test of a New Theory of Human Needs". *Organizational Behavior and Human Performance*. Vol 4: pp. 142-1 25.
- Babbie, E. R. (1995), *The Practice of Social Research*, USA: Wadworth Publication Corporation.
- Roger, B. (1991), *Organization Behavior: M&E Handbook Series*, London: Pittman Publishing.
- Borg, W.R., Gall, M.D. (1983), *Educational Research and Introduction*, New York: Longman.
- Broers, C. M. (2005) *Career and Family: The Role of Social Support*, Unpublished PhD Thesis, Brisbane, Griffith University.
- Burke, R. J., Burgess, Z. & Oberlaid, F. (2004) 'Do Male Psychologists Benefit from Organisational Values Supporting Work-Personal Life Balance?' *Equal Opportunities International*, Vol. 23, No 1/2, pp. 97-107.
- Carell, M. R. , Jennings, D. F. , Heavin , C. (1997). *Fundamental of Organizational Behavior*. New Jersey, Prentice-Hall.
- Davis, K. dan Newstrom, J.W (1985). *Organizational Behavior: Reading and Exercises (7th Edition)*, New York: McGraw-Hill Book Company, pp. 112.
- Doell, S.R. (1985). *Job Satisfaction in High Tech Organization: As a Function of Employee Sex, Individual Characteristic and the Sosial Climate*. PhD Dissertation, The University of Texas, Austin.
- Doherty, L. & Manfredi, S. (2006) 'Action research to develop work-life balance in a UK university', *Women in Management Review*, Vol. 21, No 3, pp. 241-259.
- Donnelley, J.H., Gibson, J.M., Ivancerich, J.M., (1995). *Fundamental of Management*. U.S.A., Irwin.
- Dundas, K. (2008) 'Work-Life Balance: There is no 'one-size-fits-all' solution', In O'Rourke, K. (Ed.) (2008), *Managing Matters*, New South Wales, Graduate College of Management, Southern Cross University.

- Forsyth, S. & Polzer-Debruyne, A. (2007) 'The organizational pay-offs for perceived work-life balance support', *Asia Pacific Journal of Human Resources*, Vol. 45, No 1, pp. 113-123.
- Garrard, J. (2007). Health sciences literature review made easy: The matrix method. Sudbury, MA: Jones and Bartlett Publishers.
- Guest, D. E. (2002) 'Perspectives on the Study of Work-life Balance', *Social Science Information*, Vol. 41, No 255, pp. 255-279.
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M. & Shaw, J. D. (2003) 'The relation between work-family balance and quality of life', *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 63, pp. 510-531.
- Gruneberg, M.M., ( 198 1). *Understanding Job Satisfaction*. London: Macmillan Press LTD.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi, (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Grasindo, Jakarta
- Heneman, H. G., & Schwab, (1985). Pay satisfaction: Its multidimensional nature and measurement. *International Journal of Psychological*. 20. 129- 14 1.
- Heraty, N., Morley, M. J. & Cleveland, J. N. (2008) 'Complexities and challenges in the work-family interface', *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 23, No 3, pp. 209-214.
- Herzberg, F. (1959). *Behavior in Organization (3<sup>rd</sup> Edition)*. *Understanding and managing the human side of work*. Bonston: Baron Greenberg.
- Hinshaw & Atwood. (1984). Nursing Staff Turnover, Stress, and Satisfaction: Models, Measures, and Management. In H.H. Werley & J. Fitzpatrick (Eds.), *Annual Review of Nursing Research*, Vol 1 (133-155). NY: Springer Publications.
- Howard, W. G., Donofrio, H. H. & Boles, J. S. (2004) 'Inter-domain work-family, family-work conflict and police work satisfaction', *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, Vol. 27, No 3, pp. 380-395.
- Huang, T. (2000). Human resource management practices at subsidiaries of multinational corporations and local firms in Taiwan. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(1), 1-39.
- Hulin, C.L., & Smith, P.C. (1969). *A linear model of job satisfaction*. *Journal of Applied Psychology*, vol. 49, pp. 209-216.
- Kinnear, P.R. & Gary, C.D. (1996), *SPSS for windows made simple*, Psychology Press, Taylor & Francis.



- Kinnie, N., Hutchinson, S., Purcell, J., Rayton, B. & Swart, J. (2005) 'Satisfaction with HR practices and commitment to the organisation: why one size does not fit all', *Human Resource Management Journal*, Vol. 15, No 4, pp. 9-29
- Krejcie, Robert V., Morgan, Daryle W., (1970) "*Determining sample Size for Research Activities*", Educational and Psychological Measurement.
- Landy, F. J. (1989). *Psychology of Work Behavior (4th Edition)*, Pacific Grove, California: Brooks/Cole Publishing Company.
- Lawler, E. E. (1977). Satisfaction and behavior. In W. C. Hamner & F. L. Schmidt (Eds). *Contemporary Problems in Personnel* (Rev. ed., pp 352-361). Chicago: St. Clair Press.
- Locke E.A. (1976). The Nature and Cause of Job Satisfaction, In Marvin D.D. Unnnete (ed). *Handbook of Industrial and Organization Psychology*, pp. 1297-1350.
- Luthans, F., Linda, T. & Thomas, (1989). *The Relationship Between Age And Job Satisfaction: Curvilinear Results From An Empirical Study - A Research Note*. *Personnel Reviews*, pp. 18(1), 23-26.
- Martin, J. K. and Miller, G.A. (1986). *Job satisfaction and absenteeism: Organizational, individual, and job related correlates . Work and Occupations*, pp.13(1), 33-46.
- Maslow, A.H. (1943), *A theory of human motivation. Psychological Review*, Vol. 50, pp. 370-396.
- McDonald, P., Guthrie, D., Bradley, L., & Shakespeare-Finch, J. (2005) 'Investigating work-family policy aims and employee experiences', *Employee Relations*, Vol. 27, No 5, pp. 478-494.
- Mobley, W.H., Griffeth, R.W., & Meglino, B.M., (1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychobgical Bulletin*, vol. 86, pp. 493-522.
- Moore, F. (2007) 'Work-life balance: contrasting managers and workers in an MNC', *Employee Relations*, Vol. 29, No 4, pp. 385-399.
- Norasmah Othman, Zuraidah Ahmad, & Mohd Izham Mohd Hamzah, (2010) *Pengaruh amalan pengurusan sumber manusia (PSM) terhadap hasil PSM di IPTS bukan bertaraf universiti*. *Jurnal Pengurusan*, 31

- Pare, G., Tremblay, M., & Lalonde, P. (2001). The role of organizational commitment and citizenship behaviors in understanding relation between human resources practices and turn over intentions of IT Personnel. Montreal, Canada: Scientific Series.
- Quarstein, V.A., R.B. Mac Afee and M. Glassman (1992). "The Situational Occurrences Theory of Job Satisfaction". *Human Relation* 45( 8): 859-873.
- Reeves, C.C. (1992). Quantitative research for the behavior sciences. New York, NY: John Wiley & Sons, Inc.
- Robins, S. P. (1993). *Organizational Behavior (6<sup>th</sup> Ed.)* New Jersey: Prentice Hall International, pp. 169-198.
- Rossi, P. H., Lipsey, M. W. & Freeman, H. E.(1999). *Evaluation: A Systematic Approach (6<sup>th</sup> ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Scholarios, D. & Marks, A. (2004) 'Work-life balance and the software worker', *Human Resource Management Journal*, Vol. 14, No 2, pp. 54-74.
- Sidek Mohd Noah (2002), *Rekabentuk Penyelidikan:Falsafah, Teori & Praktis*.
- Uma Sekaran. (2000). *Research Methods For Business*. Third edition. New York : John Wiley & Sons. Ins.
- Virick, M., Lily, J. D. & Casper, W. J. (2007) 'Doing more with less: An analysis of work life balance among layoff survivors', *Career Development International*, Vol. 12, No 5, pp. 463-480.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*. New York : John Wiley & Sons, Inc.
- Weaver, C. N. (1980). "Job Satisfaction in the United States in the 1970s". *Journal of Applied Psychology*. 65(3):pp. 364-367.
- Youngcourt, S. S. (2005) Examination of Supervisor Assessments of Employee Work-Life Conflict, Supervision Support, and Subsequent Outcomes, Unpublished PhD Thesis, Texas, USA, Texas A&M University.
- Zaccaro, S.J. dan E.F. Stone (1988). "Incremental Validity of an Empirically Based Measure of Job Characteristics". *Journal of Applied Psycholou*. 73(2): 245-252.