

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA: SATU KAJIAN
KE ATAS EJEN PENGHANTARAN DI KOMPLEKS KASTAM BUKIT KAYU
HITAM

Oleh

AZNIRA BINTI ZAKARIA

Tesis ini diserahkan kepada Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business,
Universiti Utara Malaysia sebagai memenuhi syarat keperluan Ijazah Sarjana Sains
(Pengurusan) Universiti Utara Malaysia



Othman Yeop Abdullah
Graduate School of Business

Universiti Utara Malaysia

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

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa
(*I, the undersigned, certified that*)
AZNIRA BINTI ZAKARIA (813287)

Calon untuk Ijazah Sarjana
(*Candidate for the degree of*)
MASTER OF SCIENCE (MANAGEMENT)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(*has presented his/her project paper of the following title*)

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA: SATU KAJIAN KE ATAS EJEN
PENGHANTARAN DI KOMPLEKS KASTAM BUKIT KAYU HITAM**

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(*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 by the project paper*).

Nama Penyelia : **ZULKUFLI AZIZ**
(*Name of Supervisor*)

Tandatangan :
(*Signature*)

Tarikh : **24 JUNE 2014**
(*Date*)

KEBENARAN MENGGUNA

Dalam membentangkan kertas penyelidikan ini, bagi memenuhi sebahagian syarat untuk ijazah lanjutan Universiti Utara Malaysia, saya bersetuju bahawa Perpustakaan Universiti boleh secara bebas membenarkan sesiapa sahaja untuk memeriksa. Saya juga bersetuju bahawa penyelia saya atau, jika ketiadaan beliau, Dekan Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business, diberi kebenaran untuk membuat salinan kertas penyelidikan ini dalam sebarang bentuk, sama ada secara keseluruhannya atau sebahagian, bagi tujuan kesarjanaan. Adalah dimaklumkan bahawa sebarang penyalinan atau penerbitan atau kegunaan kertas penyelidikan ini sama ada sepenuhnya atau sebahagian daripadanya bagi tujuan keuntungan kewangan, tidak dibenarkan kecuali setelah mendapat kebenaran secara bertulis. Juga dimaklumkan bahawa pengiktirafan harus diberi kepada saya dan Universiti Utara Malaysia dalam sebarang kegunaan sarjana terhadap sebarang petikan daripada kertas penyelidikan saya.

Sebarang permohonan untuk salinan menggunakan mana-mana bahan dalam kertas penyelidikan ini, sama ada sepenuhnya atau sebahagiannya hendaklah dialamatkan kepada:

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

ABSTRAK

Kajian ini menilai tahap kepuasan kerja dan prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran di Kompleks Kastam Bukit Kayu Hitam, Kedah. Kajian ini juga ingin menilai perhubungan di antara dimensi-dimensi kepuasan kerja dan prestasi kerja serta mengenal pasti dimensi-dimensi penting yang mempengaruhi tahap kepuasan kerja mereka. Responden dalam kajian ini terdiri daripada 80 orang ejen penghantaran yang bertugas di Kompleks Kastam Bukit Kayu Hitam yang mewakili hampir 38 buah syarikat logistik di sekitarnya. Data yang diperoleh telah diproses dengan menggunakan perisian “*Statistical Packages for Social Science* “ versi 20.0. Data-data telah dikumpul melalui pengedaran borang soal selidik dan alat kajian berdasarkan *Job Descriptive Index* (JDI) telah digunakan. Teknik analisis deskriptif digunakan untuk menilai tahap prestasi kerja dan kepuasan kerja berdasarkan demografi responden. Manakala analisis inferensi ANOVA, korelasi Pearson dan Regresi Berganda digunakan untuk menguji hipotesis yang dibentuk. Dapatan kajian menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan antara prestasi kerja berdasarkan faktor demografi. Di samping itu, terdapat juga hubungan yang signifikan di antara dimensi-dimensi kepuasan kerja terhadap prestasi kerja. Hasil kajian juga mendapati bahawa kepuasan kerja mempengaruhi prestasi kerja sebanyak 47.1%. Kesimpulannya, dapatan kajian ini mendapati dimensi kepuasan kerja mempengaruhi prestasi kerja di kalangan ejen penghantaran.

ABSTRACT

This study evaluated the level of job satisfaction and job performance among employees in the forwarding agent at Customs Bukit Kayu Hitam, Kedah. This study also want to evaluate the relationship between the dimensions of job satisfaction and job performance as well as identifying important dimensions that influence their job satisfaction. Respondents in this study comprised of 80 forwarding agents are working in Bukit Kayu Hitam Customs, which represents nearly 38 logistics companies in the vicinity. The data was analyzed using the software " Statistical Packages for Social Science " version 20.0 . The data were collected through the distribution of questionnaires and survey tool based Job Descriptive Index (JDI) was used. Descriptive analysis techniques used to evaluate the performance of job satisfaction based on the demographics of the respondents. While the inferential analysis ANOVA, Pearson correlation and multiple regression was used to test hypotheses formed. The results showed that there was no difference between the performance of the work based on demographic factors. In addition, there was also a significant relationship between the dimensions of job satisfaction on job performance. The study also found that job satisfaction influence job performance by 47.1 %. In conclusion, this study found that the dimensions of job satisfaction can influence job performance among forwarding agents.

PENGHARGAAN



Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan keizinan-Nya jua maka terhasil kertas penyelidikan ini mengikut jadual seperti yang ditetapkan sebagai memenuhi syarat pengijazahan Sarjana Sains Pengurusan, Universiti Utara Malaysia.

Di kesempatan ini, pertamanya saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada En. Zulkufli Bin Aziz selaku penyelia kertas penyelidikan ini yang telah banyak memberi tunjuk ajar serta bimbingan kepada saya dalam usaha menyiapkan kertas penyelidikan ini. Sesungguhnya apa yang diperoleh amat besar nilainya yang tidak akan saya lupakan.

Untuk ibu bapa tercinta, Puan Noorini Binti Saad dan En Zakaria Bin Hamid serta adik-beradik yang disayangi, Arzuwan, Nuratikah, Nurnabilah dan Muhammad Nabil, segala pengorbanan dan sokongan yang diberikan sepanjang tempoh tugas ini dilaksanakan adalah sangat-sangat dihargai. Hanya tuhan sahaja yang dapat membalasnya.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada semua rakan-rakan Sarjana Sains Pengurusan yang telah banyak bekerjasama dan memberikan bantuan serta nasihat sepanjang pengajian ini dilaksanakan. Semoga kita akan beroleh kejayaan seterusnya dan hubungan ini diharapkan akan kekal selamanya.

Akhir sekali terima kasih diucapkan kepada responden-responden yang terlibat dalam kajian saya ini dan juga semua pihak yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung. Hanya Allah S.W.T sahaja yang mampu membalas segala jasa baik yang kalian berikan.

KANDUNGAN

	HALAMAN
PERAKUAN KERTAS PROJEK	ii
KEBENARAN MENGGUNA	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
PENGHARGAAN	vi
KANDUNGAN	vii
SENARAI RAJAH	xi
SENARAI JADUAL	xii
SENARAI LAMPIRAN	xiv
SENARAI SINGKATAN	xv
BAB 1 PENGENALAN	
1.1 Latar Belakang Kajian	1
1.2 Penyataan Masalah	4
1.3 Persoalan Kajian	6
1.4 Objektif Kajian	7
1.5 Kepentingan Kajian	7
1.6 Skop Kajian	8
1.7 Kesimpulan	9
BAB 2 ULASAN KARYA	
2.1 Pengenalan	10
2.2 Kepuasan Kerja	10
2.3 Dimensi Kepuasan Kerja	15

2.3.1	Kerja Itu Sendiri	15
2.3.2	Gaji	17
2.3.3	Penyelia	18
2.3.4	Rakan Sekerja	18
2.4	Prestasi Kerja	19
2.5	Teori yang Berkaitan dengan Kepuasan Kerja	21
2.6	Rumusan	24
BAB 3	METODOLOGI KAJIAN	
3.1	Pengenalan	25
3.2	Rangka Kerja Kajian	25
3.3	Hipotesis	27
3.4	Reka Bentuk Kajian	28
3.5	Instrumen Kajian	29
3.6	Pengumpulan Data	31
3.7	Populasi dan Persampelan Kajian	32
3.8	Prosedur Pengumpulan Data	32
3.9	Teknik Analisis Data	33
3.9.1	Statistik Deskriptif	34
3.9.2	Statistik Inferensi	35
3.10	Ujian Rintis	35
3.11	Ujian Kebolehpercayaan Kajian Sebenar	36
3.12	Rumusan	38

BAB 4	ANALISIS DATA	
	4.1 Pengenalan	39
	4.2 Ujian Normaliti	39
	4.3 Demografi Responden	42
	4.3.1 Umur	42
	4.3.2 Bangsa	43
	4.3.3 Status Perkahwinan	44
	4.3.4 Tempoh Berkhidmat	45
	4.4 Kepuasan Kerja	46
	4.5 Prestasi Kerja	47
	4.6 Pengujian Hipotesis	48
	4.7 Rumusan	59
BAB 5	PERBINCANGAN DAN CADANGAN	
	5.1 Pengenalan	60
	5.2 Perbincangan Penemuan Kajian	60
	5.2.1 Ciri-ciri Demografi	60
	5.2.2 Perbezaan Bagi Faktor Prestasi Kerja Berdasarkan Demografi	61
	5.2.3 Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja	63
	5.2.4 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja	64
	5.3 Rumusan Kajian	65
	5.4 Limitasi Kajian	67

5.5 Cadangan Kajian	67
5.6 Cadangan Penyelidikan Akan Datang	68
RUJUKAN	70
LAMPIRAN	76

SENARAI RAJAH

HALAMAN

Rajah

2.1	Kepentingan Hubungan dengan Rakan Sekerja	19
3.1	Kerangka Konseptual Kajian	26
4.1	Taburan Normal bagi Prestasi Kerja	40
4.2	Taburan Normal bagi Kerja Itu Sendiri	41
4.3	Taburan Normal bagi Gaji	41
4.4	Taburan Normal bagi Penyelia	41
4.5	Taburan Normal bagi Rakan Sekerja	42

SENARAI JADUAL

HALAMAN

Jadual

3.1	Dimensi Kepuasan Kerja dan Nombor Item	30
3.2	Dimensi Prestasi Kerja dan Nombor Item	31
3.3	Recode Item Negatif	33
3.4	Nilai Korelasi Dan Kekuatan Hubungan	35
3.5	Nilai Cronbach Alpha	37
3.6	Keputusan Ujian Kebolehpercayaan	37
4.1	Taburan Umur Keseluruhan	43
4.2	Taburan Bangsa Keseluruhan	44
4.3	Taburan Status Perkahwinan Keseluruhan	45
4.4	Taburan Tempoh Berkhidmat Keseluruhan	45
4.5	Analisis Min Dan Sisihan Piawai Bagi Dimensi Kepuasan Kerja	46
4.6	Nilai Purata Pemboleh Ubah Tahap Prestasi Kerja Berdasarkan Item	47
4.7	Hasil Ujian ANOVA Prestasi Kerja Berdasarkan Faktor Demografi Umur	49
4.8	Hasil Ujian ANOVA Prestasi Kerja Berdasarkan Faktor Demografi Bangsa	49
4.9	Hasil T-Test Prestasi Kerja Berdasarkan Faktor Demografi Status Perkahwinan	50
4.10	Hasil Ujian ANOVA Prestasi Kerja Berdasarkan Faktor Demografi Tempoh Berkhidmat	51
4.11	Hasil Ujian Korelasi Pearson Dimensi Kerja Itu Sendiri Dengan	

	Prestasi Kerja	53
4.12	Hasil Ujian Korelasi Pearson Dimensi Gaji Dengan Prestasi Kerja	54
4.13	Hasil Ujian Korelasi Pearson Dimensi Penyelia Dengan Prestasi Kerja	55
4.14	Hasil Ujian Korelasi Pearson Dimensi Rakan Sekerja Dengan Prestasi Kerja	56
4.15	Ujian Penilaian Model Regresi	57
4.16	Ujian Penentu Ramalan Prestasi Kerja	58

SENARAI LAMPIRAN

HALAMAN

Lampiran

1	Borang Soal Selidik	76
2	Senarai Nama Syarikat yang Terlibat	81
3	Salinan Surat Permohonan	82
4	Ujian Rintis	83
5	Ujian Kebolehpercayaan Sebenar	85
6	Ujian Normaliti	87
7	Demografi Responden	97
8	Analisis Min dan Sisihan Piawai	99
9	Hasil Ujian ANOVA Prestasi Kerja Berdasarkan Faktor Demografi Umur	102
10	Hasil Ujian ANOVA Prestasi Kerja Berdasarkan Faktor Demografi Bangsa	103
11	Hasil T-Test Prestasi Kerja Berdasarkan Faktor Demografi Status Perkahwinan	104
12	Hasil Ujian ANOVA Prestasi Kerja Berdasarkan Faktor Demografi Tempoh Berkhidmat	105
13	Hasil Ujian Korelasi Pearson Dimensi Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja	106
14	Ujian Regresi Berganda Antara Dimensi Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja	108

SENARAI SINGKATAN

KN	-	Kontena Nasional
3PL	-	Third Party Logistics
UPEN	-	Unit Perancang Ekonomi Negeri
ICQ	-	Imigresen, Kastam dan Kuarantin
JDI	-	Job Descriptive Index
SPSS	-	Spesial Package for the Social Statistic

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Latar Belakang Kajian

Pada era globalisasi kini bidang logistik bukan lagi merupakan suatu perkara yang baru. Perkembangan pesat yang berlaku dalam industri logistik di Malaysia telah menyumbang kepada peningkatan hasil ekonomi negara sejak awal penglibatannya dalam industri ini. Industri kontena diperkenalkan di Malaysia selepas lebih 15 tahun ia berkembang di Amerika Syarikat iaitu pada tahun 1971. Kontena Nasional (KN) yang ditubuhkan pada 26 Ogos 1971 merupakan peneraju industri logistik di Malaysia, yang bertujuan untuk meningkatkan keupayaan logistik negara. Sehingga kini perkembangan industri logistik sangat memberangsangkan dan ini terbukti apabila KN yang pada awal penglibatan operasinya pada 1 Disember 1971 di Pelabuhan Klang yang hanya mempunyai sebuah jentera pengangkut utama dan tiga treler telah mampu menawarkan perkhidmatan logistik pihak ketiga (3PL) (Mona, 2010).

Seiring dengan perkembangan industri logistik di Malaysia, transformasi ke arah yang lebih positif adalah amat penting bagi memenuhi aspirasi negara dan menyokong peralihan ekonomi. Oleh yang demikian, Datuk Mukhriz Mahathir yang merupakan Menteri Besar Kedah telah giat berusaha untuk mentransformasikan ekonomi negeri. Selaras dengan slogan “Kedah Aman, Makmur” proses transformasi yang dijalankan ialah mewujudkan peluang pekerjaan, menjana ekonomi setempat dan meningkatkan hasil secara berterusan. Pelbagai strategi telah disusun rapi bagi mencapai sasaran itu,

antaranya ialah memberi tumpuan dalam sektor perkhidmatan logistik kerana ia menawarkan potensi pelaburan yang besar (Mohd Shariza, 2013).

Sehubungan dengan itu, bagi memastikan strategi yang diguna pakai boleh menghasilkan pencapaian yang memberangsangkan makmal transformasi Kedah yang dipandu oleh Unit Perancang Ekonomi Negeri (UPEN) memainkan peranannya dalam menyusun strategi secara menyeluruh mengenai kaedah terbaik untuk mengeksploitasi kelebihan sedia ada yang wujud di Kedah serta mengatasi sebarang kelemahan. Kerajaan Kedah juga telah mengenal pasti beberapa sektor yang mempunyai potensi untuk dibangunkan secara berkesan antaranya ialah Taman Industri Bukit Kayu Hitam (Mohd Shariza, 2013).

Perkembangan industri logistik di Kedah terutamanya di kawasan Perindustrian Bukit Kayu Hitam terbukti apabila berlakunya pembesaran Kompleks Imigresen, Kastam dan Kuarantin (ICQ). Proses pembesaran IQC ini juga telah menelan kos kira-kira RM 260 juta. Pembesaran yang dilakukan ini akan memberi keselesaan kepada pengguna serta dapat mempercepatkan lagi proses pemeriksaan kenderaan perdagangan bagi kedua-dua negara yang keluar masuk melaluinya yang mencecah lebih kurang 200 buah sehari (Bernama, 2011). Jelaslah menunjukkan bahawa sektor logistik mempunyai potensi yang besar. Namun begitu kesemua usaha kerajaan untuk mentransformasikan negara ke arah yang lebih positif hanyalah sia-sia sekiranya matlamat yang ingin dicapai tidak memenuhi sasarannya. Justeru itu, ejen penghantaran yang bertindak sebagai perantara perdagangan dalam pengendalian prosedur kastam, haruslah melengkapkan diri dengan pengetahuan seiring dengan perkembangan semasa serta mengamalkan budaya kerja yang berprestasi tinggi, kreatif dan inovatif bagi memastikan kepuasan kerja setiap individu tercapai.

Merujuk kepada prestasi kerja individu ia merupakan satu isu yang bukan hanya perlu difahami oleh syarikat-syarikat di seluruh dunia tetapi ia juga telah mendorong banyak penyelidik terutamanya dalam bidang pengurusan, kesihatan, kerja, dan psikologi organisasi. Banyak kajian terhadap prestasi kerja individu telah dijalankan. Walau bagaimanapun, pelbagai pendekatan yang berbeza untuk mengetahui tahap prestasi kerja individu tersebut telah diguna pakai. Misalnya dalam bidang pengurusan, ia mengkaji bagaimana seseorang boleh melakukan kerja ke arah yang lebih produktif. Di sisi lain, bagi bidang kerja dan ahli psikologi organisasi ia mempunyai kepentingan dalam pengaruh penentu seperti penglibatan kerja, kepuasan dan personaliti terhadap prestasi kerja individu tersebut (Koopmans *et al*, 2011).

Ferris, Lian, Brown, Pang dan Keeping (2010) menyatakan prestasi kerja ialah set tingkah laku yang berkaitan dengan matlamat organisasi atau unit organisasi di mana seseorang itu bekerja. Berdasarkan kajian yang dilakukan, turut menjelaskan bahawa prestasi kerja yang baik melambangkan atau mencerminkan keuntungan, keberkesanan serta kelangsungan organisasi atau dengan kata lain kelestarian organisasi. Kenyataan ini juga disokong oleh Cook (2008) yang berpendapat prestasi kerja terdiri daripada tingkah laku yang dapat dilihat seperti seseorang melakukan pekerjaannya selari dengan matlamat organisasi. Oleh yang demikian jelaslah bahawa kepuasan kerja yang optimum perlu dicapai untuk merealisasikan transformasi prestasi kerja yang cemerlang.

Bagi memastikan prestasi kerja yang optimum dapat dicapai selaras dengan matlamat organisasi maka kepuasan kerja setiap individu haruslah diberi perhatian serta diambil kira. Xiao, Ke, Xiang dan Desheng (2012) menjelaskan bahawa kepuasan kerja merupakan salah satu pemboleh ubah yang paling penting dalam tingkah laku organisasi

dan bidang psikologi. Kepuasan kerja juga boleh disifatkan sebagai satu sikap umum individu terhadap kerja. Semakin tinggi kepuasan kerja seseorang, maka semakin besar kemungkinan seseorang itu untuk bersikap lebih positif terhadap kerja yang dilakukan. Kenyataan ini turut dipersetujui oleh Jalayer, Giacomo, Jafar dan Hamid (2013) yang diguna pakai dalam kajian beliau bagi menganalisis sikap pekerja dan kepuasan kerja telah menjadi asas yang sangat penting dalam mana-mana perniagaan. Kepuasan kerja adalah dianggap sebagai pemboleh ubah dalam kajian organisasi.

1.2 Penyataan Masalah

Ejen penghantaran merupakan individu yang bertanggungjawab sebagai perantara perdagangan terhadap urusan pemprosesan dokumen sama ada untuk mengeksport atau mengimport barang. Oleh yang demikian kepuasan kerja yang dicapai oleh mereka adalah amat penting bagi memastikan prestasi kerja yang dilakukan adalah baik. Sekiranya seseorang ejen penghantaran tidak mencapai kepuasan dalam melaksanakan pekerjaannya maka, secara tidak langsung hal ini akan menjejaskan prestasi kerja yang mereka lakukan. Prestasi individu yang minimum di dalam sesebuah organisasi tidak dapat dielakkan 100 peratus. Ini kerana manusia pada asalnya mempunyai pelbagai tingkah laku dan ragam mengikut budaya dan amalan yang dipelajarinya. Oleh yang demikian, prestasi kerja setiap individu adalah berbeza. Cook (2008) menyatakan prestasi kerja adalah penting kepada organisasi, ini kerana ia akan menghasilkan produktiviti yang tinggi.

Prestasi kerja seseorang adalah berbeza mengikut individu. Hal ini disebabkan oleh sifat manusia yang mempunyai perbezaan di antara satu sama lain, sama ada secara fizikal

atau yang melibatkan perasaan. Tahap prestasi kerja seseorang boleh dipengaruhi oleh kepuasan kerja atau sebaliknya yang dirasakan semasa melaksanakan kerjanya. Ini kerana manusia terdorong untuk terpengaruh oleh faktor-faktor kepuasan kerja seperti kerja itu sendiri, gaji, penyelia dan rakan sekerja. Apabila berlaku perbezaan kepuasan kerja antara individu maka ia akan mempengaruhi prestasi kerja yang dilakukannya. Menurut Rashid *et al* (2013), kepuasan kerja bukanlah merupakan satu fenomena yang mudah. Ia merupakan masalah yang kompleks kerana dipengaruhi oleh pelbagai aspek seperti gaji, persekitaran kerja, komunikasi dan komitmen organisasi. Kajian sebelumnya menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seperti kerja itu sendiri, gaji yang berpatutan serta hubungan yang baik antara penyelia dan rakan sekerja mampu meningkatkan tahap kepuasan kerja individu (Rashid *et al*, 2013). Hal ini secara tidak langsung akan meningkatkan tahap prestasi kerja individu tersebut.

Berdasarkan kajian lepas, hubungan antara prestasi kerja dan kepuasan kerja telah menjadi satu isu kontroversi yang telah berkembang daripada beberapa dekad mengenai penyelidikan terhadap sikap pekerja (Petty, Mcgee, Gail & Cavender, 1984). Pendekatan teori hubungan manusia yang telah berkembang daripada kajian Hawthorne pada tahun 1920-an dan awal tahun 1930-an mempunyai pandangan mereka sendiri pada hubungan antara prestasi dan kepuasan kerja. Schwab dan Cummings (1970), menyatakan seperti berikut:

Ia biasanya dianggap oleh kebanyakan orang yang berkaitan dengan hubungan manusia di mana pergerakan kepuasan kerja yang positif dikaitkan dengan prestasi kerja. Malah hubungan manusia boleh digambarkan sebagai usaha untuk meningkatkan produktiviti dengan memenuhi keperluan pekerja.

Berdasarkan kenyataan di atas jelaslah menunjukkan bahawa kepuasan kerja seseorang akan menghasilkan prestasi kerja yang baik atau dengan kata lain ia mampu meningkatkan produktiviti kerja yang dilakukannya. Sehubungan dengan itu pihak syarikat haruslah lebih peka terhadap keperluan pekerjaanya.

1.3 Persoalan Kajian

Kajian ini bertujuan untuk menjawab persoalan-persoalan seperti berikut:

- 1.3.1 Apakah tahap prestasi kerja dan kepuasan kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran?
- 1.3.2 Adakah terdapat perbezaan prestasi kerja berdasarkan faktor demografi (umur, bangsa, status perkahwinan dan tempoh berkhidmat) di kalangan kakitangan ejen penghantaran?
- 1.3.3 Adakah terdapat hubungan antara pemboleh ubah bebas iaitu kepuasan kerja dengan pemboleh ubah bersandar iaitu prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran?
- 1.3.4 Adakah terdapat pengaruh bersama dimensi kepuasan kerja iaitu kerja itu sendiri, gaji, penyelia dan rakan sekerja terhadap prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran?

1.4 Objektif Kajian

Bagi menjawab persoalan yang dikemukakan, pengkaji telah mengemukakan empat objektif utama kajian. Objektif kajian adalah seperti berikut:

- 1.4.1 Mengenal pasti tahap prestasi kerja dan tahap kepuasan kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran.
- 1.4.2 Mengenal pasti perbezaan prestasi kerja berdasarkan faktor demografi (umur, bangsa, status perkahwinan dan tempoh berkhidmat) di kalangan kakitangan ejen penghantaran.
- 1.4.3 Menentukan sama ada terdapat hubungan antara pemboleh ubah bebas iaitu kepuasan kerja dengan pemboleh ubah bersandar prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran.
- 1.4.4 Mengkaji sama ada terdapat pengaruh bersama dimensi kepuasan kerja iaitu kerja itu sendiri, gaji, penyelia dan rakan sekerja terhadap prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran.

1.5 Kepentingan Kajian

Kajian yang dijalankan ini akan memberi pengaruh besar dalam aktiviti logistik negara terutamanya dalam aktiviti perkhidmatan penghantaran barangan yang ditawarkan oleh syarikat-syarikat logistik. Kajian yang berhubung kait dengan prestasi kerja sering mendapat perhatian daripada pengkaji-pengkaji terdahulu seperti Salmiah (2004), Azizi (2009) dan Hisham (2013). Kajian-kajian ilmiah yang dijalankan diperlukan untuk mengesahkan fakta atau isu-isu yang diketengahkan. Hasil kajian ini juga boleh

digunakan oleh pihak organisasi untuk memantapkan lagi sistem pengurusan sedia ada. Ini kerana pihak organisasi telah mengenal pasti hubungan serta pengaruh kepuasan kerja yang signifikan kepada prestasi kerja di kalangan ejen penghantaran.

Selain itu, hasil dapatan kajian ini juga boleh digunakan sebagai panduan kepada pihak pengurusan untuk merangka strategi-strategi bagi meningkatkan prestasi kerja di kalangan ejen penghantaran seperti meningkatkan kemahiran berkomunikasi. Secara keseluruhannya, kepuasan kerja ejen penghantaran adalah penting dalam perkhidmatan logistik. Hal ini kerana ejen penghantaran merupakan individu perantara perdagangan dalam pengendalian prosedur kastam atau tulang belakang yang menggerakkan aktiviti import dan eksport negara. Oleh yang demikian, jelaslah menunjukkan kepuasan kerja seseorang ejen penghantaran memainkan peranan penting dalam aktiviti logistik negara, secara tidak langsung merupakan antara aktiviti yang memberi pulangan hasil kepada negara. Seterusnya penemuan hasil kajian ini juga akan membantu pihak pentadbiran menentukan garis panduan bagaimana untuk melatih kakitangannya agar ia mencapai tahap kepuasan kerja yang maksimum selaras dengan peningkatan prestasi kerjanya.

1.6 Skop Kajian

Dalam kajian ini, prestasi kerja yang cuba dilihat adalah prestasi antara individu di dalam menyelesaikan tugas mereka. Skop kajian ini adalah untuk mengetahui tahap prestasi kerja dan kepuasan kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran di Kompleks Kastam Bukit Kayu Hitam. Kajian ini juga dilakukan untuk melihat sejauh mana hubungan dan pengaruh dimensi kepuasan kerja terhadap prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran di Kompleks Kastam Bukit Kayu Hitam yang melibatkan 38 buah syarikat

logistik di sekitar kawasan Perindustrian Bukit Kayu Hitam. Pemilihan ejen penghantaran sebagai sampel kajian adalah bersesuaian untuk menentukan tahap kepuasan kerja yang dilakukan.

1.7 Kesimpulan

Kajian ini adalah berkaitan dengan kepuasan kerja yang diperoleh oleh seseorang pekerja pada umumnya. Secara keseluruhannya bab ini menerangkan mengenai latar belakang kajian, keperluan kajian dan pernyataan masalah untuk memberi kefahaman yang jelas terhadap kajian yang dijalankan ini. Di samping itu, bab ini juga menyatakan objektif, persoalan serta kepentingan kajian ini dijalankan. Persoalan dan objektif kajian yang ditetapkan akan diselarikan dengan hipotesis yang dibangunkan dalam bab tiga agar matlamat kajian tercapai. Kajian ini adalah mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran pada asasnya. Ia amat penting untuk memahami tahap kepuasan kerja yang dicapai agar menghasilkan prestasi kerja yang tinggi.

BAB 2

ULASAN KARYA

2.1 Pengenalan

Di dalam bab ini pengkaji akan membincangkan serta memperhalus mengenai perkara-perkara yang berkaitan dengan model serta teori di samping penemuan-penemuan yang telah di buat oleh para pengkaji sebelumnya yang bersesuaian dengan kajian ini. Kajian literatur ini dilakukan untuk menghuraikan maklumat yang sedia ada berkaitan perkembangan kajian mengenai kepuasan kerja dan prestasi kerja. Dapatan kajian yang di peroleh bagi setiap pemboleh ubah akan dibincangkan serta dijadikan sebagai garis panduan. Bagi memahami hubungan serta pengaruh antara dimensi kepuasan kerja dan prestasi kerja dalam konteks ejen penghantaran, maka terlebih dahulu perlulah mempunyai kefahaman mengenai dimensi kepuasan kerja yang terdiri daripada kerja itu sendiri, gaji, penyelia dan rakan sekerja serta prestasi kerja.

2.2 Kepuasan Kerja

Walaupun penggunaannya secara meluas dalam penyelidikan saintifik dan juga dalam kehidupan seharian, namun masih tiada persetujuan umum mengenai apa itu kepuasan kerja. Malah tidak ada definisi akhir yang mewakili apa itu kerja. Oleh itu sebelum satu definisi kepuasan kerja boleh diberikan, sifat dan kepentingan bekerja sebagai satu aktiviti manusia sejagat perlu dipertimbangkan. Penulis yang berbeza mempunyai pendekatan yang berbeza ke arah menentukan kepuasan kerja (Aziri, 2011).

Berdasarkan Rast dan Tourani (2012) konsep kepuasan kerja telah mula dibangunkan daripada kajian Hawthorne pada lewat tahun 1920-an dan awal 1930-an oleh Elton Mayo di kilang Hawthorne Western Electronic Company di Chicago. Hasilnya menjelaskan bahawa emosi pekerja boleh mempengaruhi tingkah laku kerja mereka. Hubungan sosial dan faktor-faktor psikologi adalah punca utama kepuasan kerja dan produktiviti dalam pekerjaan. Kepuasan kerja secara umumnya disebabkan oleh pelbagai faktor seperti, ciri persekitaran (keadaan kerja, tugas, faedah, gaji, keselamatan kerja), ciri individu (minat, sikap, kemahiran bernilai, keperluan, nilai) dan tingkah laku yang terhasil daripada hubungan kedua-dua ciri tersebut iaitu individu dan persekitaran (tekanan, kesefahaman, dan berdaya saing) (Mahamoud, Reza & Roozbeh, 2012). Lazimnya indeks kerja deskriptif (JDI), yang dibangunkan oleh Smith, Kendall dan Hulin (1969) sering kali dijadikan alat pengukuran standard dalam banyak kajian untuk mengukur tahap kepuasan kerja. Lima komponen kepuasan kerja iaitu kerja itu sendiri, kenaikan pangkat, gaji, penyelia dan rakan sekerja telah digambarkan sebagai penilaian yang penting dalam menentukan tahap kepuasan kerja.

Menurut Cabrita dan Perista (2007) kepuasan kerja telah ditakrifkan dalam beberapa cara yang berbeza untuk jangka masa yang tidak dijangka. Cara mudah atau umum untuk menentukannya ialah meletakkan sikap sebagai pemboleh ubah.

Kepuasan kerja ialah bagaimana individu merasa tentang pekerjaan mereka dan perbezaan aspek kerja mereka. Ia adalah untuk melihat sejauh mana kepuasan atau tidak kepuasan terhadap kerja yang dilakukan (Spector, 1997).

Dipetik daripada Cabrita dan Perista (2007)

Vroom dalam definisi beliau terhadap kepuasan kerja memberi tumpuan kepada peranan pekerja di tempat kerja. Oleh itu beliau mentakrifkan kepuasan kerja sebagai orientasi efektif di pihak individu ke arah peranan kerja yang mereka lakukan (Vroom, 1964) dipetik daripada Aziri (2011).

Selain itu, kepuasan kerja juga ditakrifkan sebagai

gabungan perasaan positif atau negatif pekerja terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mewakili sejauh mana jangkaan dan sempadan sebenar. Dengan kata lain, kepuasan kerja adalah berkait rapat dengan tingkah laku individu di tempat kerja (Davis et al, 1985).

Dipetik daripada Aziri (2011)

Manakala Kaliski (2007) dipetik daripada Aziri (2011) berpendapat,

kepuasan kerja adalah pencapaian dan kejayaan yang dirasai oleh seseorang pekerja di tempat kerja. Secara umumnya ia dilihat dapat dikaitkan secara langsung dengan produktiviti dan juga kesejahteraan diri. Di sini kepuasan kerja merujuk kepada seseorang individu itu dapat merasai nikmat melakukan pekerjaannya, dapat melakukan dengan baik serta diberi ganjaran atas usaha yang ditunjukkan. Kepuasan kerja juga bermaksud seseorang itu bersemangat dan merasa bahagia melakukan pekerjaannya. Ini kerana kepuasan kerja adalah kunci utama yang membawa kepada pengiktirafan, pendapatan, kenaikan pangkat dan mencapai matlamat lain yang membawa kepada memenuhi kepuasan perasaan.

Berdasarkan kenyataan di atas dapat disimpulkan bahawa kepuasan kerja ialah sejauh mana pekerja berpuas hati dengan ganjaran yang diperoleh daripada hasil kerja beliau, terutama dari segi motivasi intrinsik. Selain itu kepuasan kerja merujuk kepada

sikap dan perasaan individu terhadap pekerjaan mereka. Individu yang bersikap positif terhadap kerja menunjukkan kepuasan kerja yang dicapai. Manakala sikap negatif yang ditunjukkan menggambarkan individu tersebut tidak berpuas hati atau tidak merasai kepuasan dalam melakukan pekerjaannya (Armstrong, 2006).

Dipetik daripada Aziri (2011)

Kepuasan kerja juga dianggap sebagai koleksi perasaan dan kepercayaan individu terhadap pekerjaan mereka sekarang. Tahap darjah kepuasan kerja individu boleh terdiri daripada kepuasan melampau kepada rasa tidak puas hati yang melampau. Selain mempunyai sikap tentang pekerjaan mereka secara keseluruhannya, seseorang individu boleh juga mempunyai sikap mengenai pelbagai aspek dari pekerjaan mereka seperti jenis kerja yang mereka lakukan, rakan sekerja, penyelia dan pekerja bawahan serta gaji (George et al, 2008).

Dipetik daripada Aziri (2011)

Kepuasan kerja juga dikatakan satu konsep yang kompleks dan pelbagai rupa, yang membawa maksud yang berbeza kepada individu yang berbeza. Kepuasan kerja biasanya dikaitkan dengan motivasi tetapi sifat hubungan ini tidak jelas. Kepuasan kerja tidak sama seperti motivasi. Kepuasan kerja adalah lebih kepada sikap dalaman seseorang individu. Ia boleh menjadi yang berkaitan dengan pencapaian perasaan peribadi sama ada kuantitatif atau kualitatif (Mullins, 2005).

Dipetik daripada Aziri (2011)

Kepuasan kerja boleh dianggap sebagai salah satu faktor utama apabila ia merujuk kepada kecekapan dan keberkesanan sesebuah organisasi. Malah paradigma pengurusan baru menegaskan bahawa pekerja perlu dilatih dan diberi perhatian sebagai manusia kerana mereka mempunyai kehendak tersendiri, keperluan, keinginan peribadi adalah petunjuk yang sangat baik untuk kepentingan kepuasan kerja dalam syarikat-syarikat kontemporari. Apabila menganalisis mengenai kepuasan kerja secara logiknya pekerja yang berpuas hati adalah pekerja yang gembira dan pekerja yang gembira adalah pekerja yang berjaya (Aziri, 2011).

Menurut Sutherland (2012) terdapat pelbagai tahap mengenai penentu kepuasan kerja. Kebanyakan kajian empirikal menunjukkan betapa pentingnya ciri-ciri peribadi seperti

jantina, umur pendidikan dan ciri-ciri kerja seperti peluang kenaikan pangkat, tempoh masa bekerja, dan gaji. Sebagai contoh seorang individu lelaki dalam lingkungan usia 30-an, berpendidikan tinggi, tanpa peluang kenaikan pangkat, waktu kerja yang panjang lebih cenderung mempunyai tahap kepuasan yang rendah. Walau bagaimanapun tiada persetujuan sepakat mengenai hubungan antara kepuasan kerja dan status pekerjaan, sama ada seseorang itu bekerja sendiri atau bekerja dengan organisasi. Kurangnya persetujuan menjadi jelas apabila tidak mengetahui kepuasan kerja secara keseluruhannya. Penyelidik memberi tumpuan apabila kepuasan yang diperoleh adalah dari aspek selain dari aspek kerja seperti gaji, dan aspek bukan kewangan.

Berdasarkan penyelidikan kepuasan kerja seseorang pekerja adalah merupakan perkara yang menjadi kebimbangan utama bagi pihak pengurusan dalam organisasi (Westover & Taylor, 2010). Oleh yang demikian sejak beberapa tahun kebelakangan ini, kajian mengenai kepuasan kerja telah menarik minat banyak penyelidik di peringkat global. Keadaan ini akan membawa kepada perdebatan tentang pemboleh ubah apakah yang sebenarnya memberi kesan kepada kepuasan kerja dengan pekerjaan mereka, yang seterusnya membawa kepada peningkatan produktiviti dalam organisasi kerja (Sarwar & Abugre, 2013).

Menurut kaji selidik yang dilakukan oleh *Job Central Malaysia*, menunjukkan purata masyarakat yang bekerja di bandar menganggap gaji merupakan aspek yang penting dalam kehidupan mereka. Hasil daripada kajian tersebut jelas menunjukkan bahawa gaji memainkan peranan penting bagi pekerja yang bekerja di kawasan bandar. Manakala bagi faktor yang berkaitan dengan peluang untuk memajukan diri dan kerja yang menarik ketika berada di tempat kerja, memberi keputusan berada di tempat kedua dan ketika

selepas pendapatan bulanan. Kebanyakan daripada responden yang menjawab soal selidik yang dijalankan ini juga menyatakan mereka kurang berpuas hati dengan gaji yang diberikan. Sebaliknya bagi responden yang menjawat jawatan tertinggi dalam organisasi menunjukkan mereka sangat berpuas hati dengan kerja mereka (Eugene, 2013).

Terdapat empat faktor utama untuk yang dapat memenuhi kepuasan pekerja. Elemen-elemen tersebut ialah wang, pembelajaran, keseronokan dan tujuan. Tujuan merupakan elemen yang paling penting bagi generasi Y. Tujuan dan keseronokan kadang kala boleh disalah faham sebagai kepuasan kerja. Hakikatnya kepuasan kerja merangkumi keempat-empat elemen. Tujuan dan matlamat organisasi dengan pekerja haruslah selari supaya kepuasan dalam melaksanakan kerja dapat dirasai. Pembelajaran adalah amat penting, ini kerana ia merupakan perkembangan dan pembangunan peribadi. Ia juga merupakan sebahagian kunci penting mengapa pekerja masih melakukan pekerjaannya dan berpuas hati dengannya. Keseronokan adalah sebahagian besar yang dipenuhi. Organisasi yang mempunyai budaya yang menyeronokkan cenderung untuk mengekalkan pekerjaannya. Manakala wang merupakan satu motivasi kepada pekerja.

(Roshan Thiran, 2013)

2.3 Dimensi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja mempunyai banyak dimensi. Biasanya aspek yang sering diberi perhatian ialah kepuasan yang berkaitan dengan kerja itu sendiri, gaji, pengiktirafan, hubungan dengan penyelia, hubungan dengan rakan sekerja dan peluang kenaikan pangkat. Setiap dimensi menyumbang kepada keseluruhan kepuasan perasaan individu dengan kerja yang dilakukan. Namun setiap individu berbeza menentukan kepuasan kerja yang berbeza.

2.3.1 Kerja Itu Sendiri

Kebanyakan pekerja menginginkan cabaran intelektual dalam pekerjaannya. Mereka cenderung untuk memilih pekerjaan yang memberi mereka peluang untuk menggunakan

kemahiran atau kebolehan yang mereka peroleh dan kepelbagaian tugas, kebebasan, dan maklum balas kepada bagaimana mereka hendak melakukannya. Ciri-ciri ini akan memberi cabaran mental yang tinggi. Pekerjaan yang mempunyai cabaran yang terlalu sedikit akan mewujudkan kebosanan kepada pekerja. Walau bagaimanapun cabaran yang terlalu banyak akan mewujudkan kekecewaan dan rasa kegagalan kepada pekerja sekiranya mereka tidak dapat menyelesaikannya. Manakala cabaran yang sederhana akan memberikan keseronokan dan kepuasan kerja.

Robbins *et al* (2003) dipetik daripada Funmilola, Sola dan Olusola (2013) merujuk kepada kerja itu sendiri sebagai sejauh mana kerja merangsang tugas individu, peluang untuk belajar dan perkembangan peribadi, serta peluang untuk menjadi lebih bertanggungjawab terhadap keputusan yang dibuat. Kerja juga sering kali dikaitkan dengan kecekapan yang merangsang pemikiran pekerja untuk menyukainya. Berdasarkan kajian lepas, Luthans (1998) dan Landy (1989) dipetik daripada Funmilola, Sola dan Olusola (2013) melaporkan bahawa pekerja mendapat kepuasan daripada kerja yang menarik dan mencabar serta kerja yang memberikan mereka status. Mereka membuat kesimpulan bahawa kerja itu sendiri mempunyai kesan yang besar ke atas kepuasan kerja dan prestasi seseorang. Oleh yang demikian, dapatlah disimpulkan bahawa kerja yang mempunyai cabaran sederhana memberi keseronokan dan kepuasan kepada kebanyakan pekerja. Rose (2001) menunjukkan bahawa pekerja perlu diberi peluang untuk maju dalam bidang kerja mereka supaya mereka dapat menerima tanggungjawab yang diamanahkan kepada mereka. Sebagai contoh cuti belajar boleh disediakan untuk pekerja-pekerja dengan kemahiran yang dikehendaki dan kesediaan untuk melakukan kerja, yang ingin meningkatkan kemahiran dan pengetahuan mereka.

2.3.2 Gaji

Bayaran memainkan peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan kerja. Ini disebabkan oleh dua faktor utama iaitu wang merupakan salah satu instrumen penting dalam memenuhi keperluan seseorang dan pekerja melihat bayaran sebagai gambaran bahawa pihak syarikat memberi perhatian kepada mereka. Dengan kata lain kenaikan gaji akan berlaku sekiranya seseorang pekerja mampu memberi sumbangan kepada organisasi mereka terutamanya dalam sektor swasta. Pekerja mahukan satu sistem gaji yang mudah, adil dan selaras dengan jangkaan mereka. Apabila gaji dilihat berdasarkan kehendak kerja, tahap kemahiran individu dan standard gaji komuniti, maka ia akan menghasilkan kepuasan kerja secara tidak langsung. Apa yang perlu ditegaskan ialah tiada jumlah mutlak dibayar disebabkan oleh sebarang perkara, sebaliknya ia dilihat sebagai satu persepsi keadilan terhadap kerja yang dilakukan.

Bayaran merujuk kepada jumlah pampasan kewangan yang individu terima dan sejauh mana pampasan itu dilihat sebagai saksama. Menurut Luthans (1998) dipetik daripada Funmilola, Sola dan Olusola (2013) gaji bukan sahaja membantu orang ramai untuk mencapai keperluan asas mereka, tetapi juga memainkan peranan penting dalam memenuhi keperluan peringkat yang lebih tinggi daripada orang lain. Kajian lepas (Ojokuku dan Sajuyigbe, 2009); Sojuyigbe, Olaoye dan Adeyemi, 2013) mendapati gaji merupakan salah satu pemboleh ubah yang paling penting dalam menerangkan prestasi dan kepuasan kerja. Frye (2004) juga mendapati bahawa terdapat hubungan yang positif antara gaji dan prestasi. Ia dapat disimpulkan di sini bahawa gaji memainkan peranan penting dalam intensif kepada manusia untuk menarik dan mengekalkan tenaga kerja pakar.

2.3.3 Penyelia

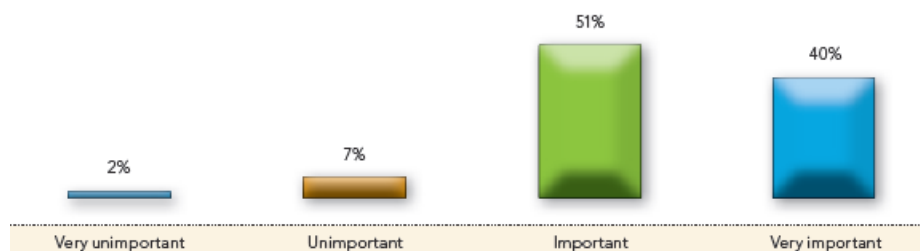
Penyelia merupakan antara set individu yang berkaitan dengan kepuasan kerja dalam organisasi kerana mereka yang bakal mewujudkan hubungan sokongan dengan orang bawahan dan pendorong dalam menyumbang kepada kepuasan pekerja. Mereka juga berperanan dalam membantu pekerja baru untuk menjelaskan matlamat dan bahagian-bahagian dalam organisasi.

Berdasarkan Brunetto dan Farr-Wharton (2002) membuat kesimpulan bahawa penyeliaan pengurusan yang dilakukan serta-merta dapat meningkatkan tahap kepuasan kerja dan prestasi. Produktiviti dan prestasi pekerja bawahan dapat diperbaiki dengan tindakan yang diambil oleh pihak pengurusan dan penyeliaan. Sajuyigbe, Olaoye dan Adeyemi, (2013) menyatakan bahawa pengiktirafan pencapaian penyelia membawa ke arah kepuasan kerja dan prestasi. Hasil yang sama turut dilaporkan oleh Okpara (2004) menjelaskan penyelia memainkan peranan penting dalam mewujudkan kepuasan dan prestasi kerja. Ojokuku dan Sjuyigbe, (2009) juga menyatakan bahawa produktiviti dan prestasi pihak bawahan adalah penting kerana ia berhubung kait dengan tindakan pengurusan dan pengawasan pekerja. Boleh dirumuskan di sini bahawa semua penyelidik bersetuju dengan mengatakan penyelia mempunyai kesan signifikan terhadap kepuasan kerja dan prestasi.

2.3.4 Rakan Sekerja

Hubungan pekerja dengan rakan sekerja merupakan salah satu perkara penting untuk menentukan kejayaan seseorang pekerja di tempat kerja. Membina hubungan yang baik di seluruh organisasi dapat membantu pekerja mencapai matlamat kerja mereka dan

matlamat organisasi. Membentuk hubungan yang positif di tempat kerja boleh menjadikan mereka bekerja dengan lebih baik, menyeronokkan dan secara tidak langsung dapat meningkatkan kepuasan kerja dan penglibatan. Menurut 40% daripada pekerja, faktor ini amat penting dan berkait rapat dengan kepuasan kerja dan 79% daripada pekerja berpuas hati dengan hubungan mereka dengan rakan sekerja. Hubungan dengan rakan sekerja juga telah menduduki tangga kedua dalam senarai aspek penglibatan dan merupakan keutamaan yang lebih tinggi bagi pekerja wanita berbanding pekerja lelaki (Society for Human Resource Management (SHRM), 2012).



Rajah 2.1: Kepentingan Hubungan dengan Rakan Sekerja

(Sumber: Society for Human Resource Management 2012)

2.4 Prestasi Kerja

Prestasi kerja terdiri daripada tingkah laku yang boleh diperhatikan seperti kerja yang dilakukan oleh seseorang yang berkaitan dengan matlamat organisasi (Campbell, McHenry & Wise, 1990). Prestasi kerja merupakan perkara penting kepada organisasi, ini kerana ia akan menentukan produktiviti kerja yang tinggi (Hunter & Hunter, 1984). Campbell mengatakan bahawa prestasi kerja boleh ditakrifkan sebagai semua tingkah laku di tempat kerja. Beliau juga menegaskan bahawa tingkah laku yang berlaku perlu

memberi sumbangan kepada matlamat organisasi. Selain itu beliau membahagikan prestasi kepada kecekapan, pengeluaran dan keberkesanan. Kecekapan boleh menilai hasil kelakuan kerja pekerja, manakala pengeluaran biasanya digunakan untuk menentukan kos kecekapan. Keberkesanan pula bermaksud nilai kecekapan dan pengeluaran (Hsiow, Liang, & Kuo, 2004).

Prestasi kerja adalah penting kepada organisasi kerana ia menghasilkan produktiviti yang tinggi di tempat kerja. Definisi prestasi perlu memberi fokus kepada tingkah laku dan bukan hasil (Murphy 1989) dipetik daripada Ferris, Lian, Brown, Pang dan Keeping (2010), kerana memberi tumpuan kepada hasil boleh membawa pekerja untuk mencari cara yang paling mudah untuk mencapai keputusan yang dikehendaki, yang berkemungkinan akan memudaratkan organisasi kerana tingkah laku penting yang lain tidak akan dilakukan. Berbeza dengan tingkah laku prestasi kerja, Motowidlo, Borman dan Schmit (1997) mengatakan bahawa bukan hanya tingkah laku diri mereka sendiri, prestasi adalah tingkah laku dengan aspek penilaian. Definisi ini adalah selaras dengan kaedah dominan yang digunakan untuk mengukur prestasi kerja iaitu penilaian prestasi daripada penyelia dan rakan-rakan (Ferris, Lian, Brown, Pang & Keeping, 2010).

Prestasi pekerja di tempat kerja merupakan perkara yang membimbangkan bagi semua organisasi tanpa mengira faktor dan keadaan. Oleh yang demikian pekerja dianggap sebagai aset yang sangat penting bagi sesebuah organisasi. Prestasi pekerja yang baik akan membawa kepada reputasi organisasi yang cemerlang dan sebaliknya akan berlaku sekiranya prestasi kerja pekerja menurun (Ashfaq & Muhammad, 2013). Menurut Rubina, Shehla dan Delawar (2008), mengklasifikasikan prestasi kerja sebagai hasil daripada tiga faktor yang digabungkan bersama iaitu kemahiran, usaha dan sifat kerja.

Kemahiran yang dimaksudkan termasuklah pengetahuan, kebolehan dan kecekapan yang diperlukan oleh seseorang pekerja. Usaha pula ialah tahap motivasi pekerja ke arah untuk mencapai kerja yang dilakukannya. Manakala sifat kerja ialah keadaan yang membantu ke arah produktiviti pekerja.

2.5 Teori yang Berkaitan dengan Kepuasan Kerja

Luthans (1995) dipetik daripada Saifuddin, Allah Nawaz, Farzand dan Muhammad (2012) menyatakan bahawa tidak ada yang praktikal sebagai teori yang baik. Teori adalah pengumpulan konsep yang sistematik dan prinsip-prinsip yang saling bergantung serta menghasilkan rangka kerja yang menghubungkan pengetahuan yang penting. Dengan kata lain, teori ialah mengenal pasti pemboleh ubah penting dan hubungan antaranya untuk membentuk usul tentatif atau hipotesis yang boleh diuji melalui penyelidikan (Newstrom, 2007) dipetik daripada Saifuddin, Allah Nawaz, Farzand dan Muhammad (2012). Walaupun banyak perbincangan mengenai teori-teori kepuasan kerja bermula dengan teori Keperluan Hierarki Maslow, 1943 namun, cerita ini bermula dengan idea pergerakan saintifik atau Toylerism oleh Frederick W. Taylor, 1911 yang menganggap manusia sebagai "*Economic-man*" di mana wang adalah motivasi terbesar bagi kepuasan kerja. Pandangan ini telah dikritik oleh Elton Mayo & Associates, 1924-1933 dalam kajian Hawthorne mengenai sifat manusia. Mereka mendapati pelbagai faktor yang menyumbang kepada motivasi dan kepuasan pekerja termasuk, peribadi moral, hubungan positif yang diasaskan pada interpersonal seperti motivasi, kaunseling, kepimpinan dan komunikasi (Wehrich dan Koontz, 1999) dipetik daripada Saifuddin, Allah Nawaz, Farzand dan Muhammad (2012).

Teori Dua Faktor Herzberg (1959)

Teori Dua Faktor Herzberg yang sering dikaitkan dengan kepuasan kerja bukanlah satu isu yang baru. Berdasarkan kajian lepas, pada tahun 1968, Behling, Labowitz dan Kosmo mengkaji kontroversi mengenai teori dua faktor Herzberg dengan pendekatan yang lebih konvensional untuk mengukur tahap kepuasan. Perbincangan atau ketidaksefahaman bermula apabila penerbitan buku *Herzberg The Motivation to Work* pada tahun 1959. Temu bual yang melibatkan 200 orang jurutera dan akauntan telah dihuraikan. Subjek kajian diminta untuk menerangkan apa sahaja cerita yang mereka suka sama ada mereka merasa berpuas hati atau merasa kurang selesa mengenai kerja mereka. Sepanjang tempoh siasatan yang dilakukan di organisasi yang sama, Herzberg mengklasifikasikan dimensi kerja kepada dua faktor iaitu faktor motivator dan faktor *hygiene*. Motivator adalah merupakan peristiwa yang memuaskan yang dinyatakan dalam temu bual tersebut. Ini termasuklah pencapaian, pengiktirafan, kerja itu sendiri, tanggungjawab, kemajuan dan perkembangan (Smerek dan Peterson, 2007).

Namun apabila pekerja merasa tidak berpuas hati atau tidak setuju dengan sesuatu perkara, mereka sering kali bercakap mengenai faktor-faktor tersebut, antaranya ialah dasar syarikat dan pentadbiran, hubungan dengan penyelia, hubungan dengan rakan sekerja, gaji, keadaan kerja, kehidupan peribadi, hubungan dengan orang bawahan, status dan keselamatan. Herzberg mengklasifikasikan sepuluh aspek sebagai faktor *hygiene* dan beliau melihat ia lebih cenderung kepada konteks luaran, manakala motivator dikaitkan dengan faktor dalaman. Oleh itu Herzberg menyimpulkan teori dua faktor terhadap kepuasan kerja berbeza secara asasnya daripada tanggapan tradisional. Sebagai contoh, secara tradisinya kenaikan gaji, penyeliaan atau pembaharuan dasar syarikat akan

meningkatkan kepuasan kerja ke arah yang lebih baik. Tetapi Herzberg berpendapat pekerja tidak boleh meningkatkan kepuasan kerja dengan meningkatkan mana-mana sepuluh faktor *hygiene*, kepuasan kerja pekerja hanya boleh ditingkatkan dengan meningkatkan enam faktor motivator (Smerek dan Peterson, 2007).

Tambahan pula, ketiadaan motivasi tidak akan membawa kepada rasa tidak puas hati terhadap kerja tetapi ia hanya tiada kepuasan dalam melakukan kerja. Sebagai contoh, jika seseorang tidak mempunyai pengiktirafan atau pencapaian ini tidak akan membawa kepada rasa tidak puas hati terhadap kerja, tetapi mereka mungkin merasa tidak bersemangat. Pada asasnya enam faktor motivator dan sepuluh faktor *hygiene* berbeza dalam mempengaruhi sikap pekerja. Konsep Herzberg adalah radikal bebas daripada pemikiran biasa (Behling, Labovitz & Kosmo, 1968).

Beberapa penyelidik lain telah mengesahkan teori dua faktor Herzberg yang melibatkan faktor motivator dan faktor *hygiene*, dan mereka telah meringkaskan di dalam buku *Work and the Nature of Man* pada tahun 1966. Walau bagaimanapun, Herzberg telah dikecam atau mendapat kritikan yang hebat oleh ahli psikologi yang mengatakan beliau telah menyiasat dalam julat pekerjaan yang kecil dan menggunakan satu ukuran sikap kerja (Ewen, 1964). Walaupun begitu, teori Herzberg adalah model yang paling banyak digunakan untuk mengkaji kepuasan kerja. Sebagai contoh penyelidik telah mendapati bahawa ia membantu dalam memahami kepuasan kerja di dalam bidang pendidikan (Karimi, 2008). Walau bagaimanapun kajian kesusasteraan semula mendedahkan kritikan teori motivasi-*hygiene* (Karimi, 2008). Misalnya, teori ini mengabaikan perbezaan individu dan menganggap bahawa semua pekerja bertindak balas dengan cara yang sama

untuk perubahan dalam faktor motivasi dan *hygiene* (Saifuddin, Allah Nawaz, Farzand & Muhammad, 2012).

2.6 Rumusan

Dalam bab ini pengkaji membincangkan mengenai kajian-kajian terdahulu yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja. Model serta teori yang berkaitan juga turut diketengahkan. Selain itu pengkaji juga menghuraikan dimensi-dimensi yang menjadi pemboleh ubah bebas dalam kajian ini.

BAB 3

METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pengenalan

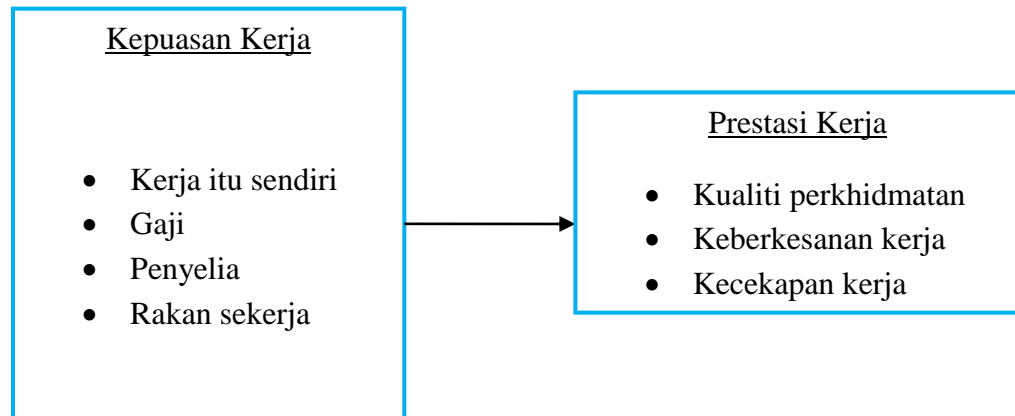
Metodologi kajian adalah untuk menjelaskan secara terperinci bagaimana kajian ini dilaksanakan bagi mencapai matlamat dan tujuan asal kajian ini dijalankan. Perkara-perkara yang dihuraikan dalam bab ini adalah mengenai rangka kerja kajian atau pembentukan kerangka konsep, hipotesis, reka bentuk kajian, instrumentasi, pengumpulan data, populasi, prosedur pengumpulan data dan teknik analisis data.

3.2 Rangka Kerja Kajian

Kerangka konseptual bagi kajian ini melibatkan aspek kepuasan kerja sebagai pemboleh ubah bebas manakala prestasi kerja pula telah ditetapkan sebagai pemboleh ubah bersandar. Bagi aspek kepuasan kerja ia akan digambarkan melalui dimensi yang terdapat dalam menentukan kepuasan kerja tersebut. Smerek dan Peterson, (2007) menyatakan bahawa Herzberg mengklasifikasikan dimensi kepuasan kerja kepada dua faktor utama iaitu faktor motivator dan faktor *hygiene*. Antara dimensi yang terkandung dalam faktor motivator ialah pencapaian, pengiktirafan, kerja itu sendiri, tanggungjawab, kemajuan, dan perkembangan. Manakala dimensi yang terkandung dalam faktor *hygiene* pula ialah dasar syarikat dan pentadbiran, penyeliaan, hubungan dengan penyelia, keadaan kerja, gaji, hubungan dengan rakan sekerja, kehidupan peribadi, hubungan dengan orang bawahan, status dan keselamatan. Walau bagaimanapun dalam kajian ini pengkaji hanya menggunakan empat dimensi sahaja iaitu kerja itu sendiri, gaji, penyelia, dan rakan sekerja bagi mengukur sejauh mana hubungan dan pengaruhnya terhadap prestasi kerja.

Pengukuran bagi pemboleh ubah bersandar pula, yang merujuk kepada prestasi kerja, ia diukur melalui tiga dimensi iaitu kualiti perkhidmatan, keberkesanan kerja dan kecekapan kerja (Salmiah, 2004). Pengukuran kualiti perkhidmatan merangkumi petunjuk kualiti perkhidmatan yang berhubung kait dengan kebolehpercayaan, layanan, kebolehcapaian, kepastian dan keselamatan. Bagi keberkesanan kerja pula adalah mengukur hasil kerja yang dihubungkan dengan melaksanakan kerja atau perkhidmatan yang betul dan mencapai piawaian kerja atau objektif yang telah ditetapkan. Manakala kecekapan kerja merujuk kepada hubungan di antara input dan output (Gronroos, 1990; Lawton & Rose, 1991; Gumesson, 1991; Rosen, 1993) dipetik daripada (Salmiah, 2004).

Kerangka konseptual bagi pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bersandar boleh dirumuskan seperti berikut:



Rajah 3.1: Kerangka Konseptual Kajian

3.3 Hipotesis

Berdasarkan kepada persoalan kajian yang dibangkitkan di dalam bab satu dan kerangka konseptual yang telah di bina, maka hipotesis kajian ini adalah seperti berikut:

Hipotesis 1

H 1: Terdapat perbezaan yang signifikan antara prestasi kerja berdasarkan faktor demografi di kalangan kakitangan ejen pengantaraan.

- H 1a: Terdapat perbezaan antara prestasi kerja dengan umur.
- H 1b: Terdapat perbezaan antara prestasi kerja dengan bangsa.
- H 1c: Terdapat perbezaan antara prestasi kerja dengan status perkahwinan.
- H 1d: Terdapat perbezaan antara prestasi kerja dengan tempoh berkhidmat.

Hipotesis 2

H 2: Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kepuasan kerja dengan prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran.

- H 2a: Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kerja itu sendiri dengan prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran.
- H 2b: Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi gaji dengan prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran.
- H 2c: Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi penyelia dengan prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran.
- H 2d: Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi rakan sekerja dengan prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran.

Hipotesis 3

H 3: Terdapat pengaruh bersama dimensi kepuasan kerja iaitu kerja itu sendiri, gaji, penyelia dan rakan sekerja terhadap prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran.

3.4 Reka Bentuk Kajian

Kajian ini merupakan kajian kuantitatif dan menggunakan reka bentuk kajian lapangan dengan menggunakan soal selidik sebagai alat ujian. Kajian ini dilakukan di dalam penempatan persekitaran yang melibatkan penilaian sendiri terhadap perasaan, pandangan dan kelakuan kakitangan ejen penghantaran dalam suasana kerja di Kompleks Kastam Bukit Kayu Hitam, Kedah yang melibatkan 38 buah syarikat logistik di sekitarnya. Tujuan kajian dijalankan adalah untuk mengenal pasti dan memahami beberapa hubungan serta pengaruh antara dimensi-dimensi kepuasan kerja (pemboleh ubah bebas) dan prestasi kerja (pemboleh ubah bersandar).

Dalam kajian ini, pengkaji hanya memilih satu pemboleh ubah bebas iaitu kepuasan kerja. Empat dimensi digunakan dalam pemboleh ubah bebas bagi kepuasan kerja iaitu kerja itu sendiri, gaji, penyelia dan rakan sekerja. Manakala bagi pemboleh ubah bersandar pula pengkaji menggunakan prestasi kerja. Bagi tujuan perolehan data, pengkaji menggunakan kaedah edaran borang soal selidik secara manual. Borang soal selidik ini mengandungi tiga bahagian utama iaitu Bahagian A, B dan C. Bahagian A borang soal selidik ini merangkumi maklumat demografi responden. Bagi bahagian B pula, pengkaji menggunakannya untuk mengukur dimensi-dimensi pemboleh ubah bebas iaitu kepuasan kerja. Manakala bahagian C digunakan untuk mengukur pemboleh ubah

bersandar iaitu prestasi kerja. Bagi tujuan menganalisis data yang diperoleh, pengkaji menggunakan perisian “*Spesial Package for the Social Statistic (SPSS) for Windows*” versi 20.0.

3.5 Instrumen Kajian

Instrumen kajian yang digunakan dalam kajian ini ialah borang soal selidik yang mengandungi 34 item yang terdiri daripada 4 bahagian utama merangkumi soalan tentang demografi, kepuasan kerja dan prestasi kerja seperti di **Lampiran 1**. Perincian mengenai soal selidik ini adalah seperti berikut:

a. Bahagian A: Demografi

Bahagian ini mengandungi soalan-soalan berkaitan dengan maklumat umum responden atau demografi seperti umur, bangsa, status perkahwinan, dan tempoh berkhidmat. Kesemua soalan ini menggunakan skala nominal dengan meletakkan label mengikut keperluan soalan. Soalan demografi bermula dengan soalan 1 hingga soalan 4 di dalam borang soal selidik.

b. Bahagian B: Kepuasan kerja

Bagi mengukur tahap kepuasan kerja penyelidik menggunakan *Job Descriptive Index* (JDI) yang diadaptasi daripada hasil kerja Smith, Kendall dan Hulin (1969). JDI merupakan satu pengukuran kerja yang melibatkan dimensi-dimensi kerja itu sendiri, gaji, penyelia dan rakan sekerja. JDI ini di bangunkan berasaskan teori nilai dan teori jangkaan yang dibentuk oleh Smith, Kendall dan Hulin (1969) setelah penyelidikan yang di jalankan di Cornell University pada akhir 1950-an hingga awal tahun 1960-

an. JDI juga merupakan antara alat pengukuran yang sangat berguna kepada pengurus dalam menilai tahap prestasi kerja seseorang individu.

Penggunaan JDI juga digunakan secara meluas setelah memperoleh kesahan terhadap penggunaannya. Mengenai kesahan (*validity*) dan kebolehpercayaan (*reliability*) JDI, Porter & Streers (1973) dipetik daripada Zamri (2012) telah mengatakan beberapa alat yang digunakan di dalam kajian yang dilakukan (seperti Indeks kerja deskriptif) ia kelihatan mempunyai lebih kesahan dan kebolehpercayaan. Terdapat 20 soalan yang memerlukan responden menjawab menggunakan skala *Likert* iaitu skor antara ‘1’ untuk sangat tidak setuju hingga ‘5’ untuk sangat setuju.

senarai soalan bagi setiap dimensi kepuasan kerja adalah seperti **Jadual 3.1** berikut:

Jadual 3.1

Dimensi Kepuasan Kerja dan Nombor Item

Dimensi	Item Positif	Item Negatif	Jumlah
Kerja itu sendiri	1, 2, 4, 5	3	5
Gaji	6,7, 9	8, 10	5
Penyelia	11, 12, 14, 15	13	5
Rakan sekerja	16, 18, 19	17, 20	5
Jumlah soalan	14	6	20

c. Bahagian C: Prestasi kerja

Bagi mengukur pemboleh ubah bersandar iaitu prestasi kerja. penyelidik mengadaptasi dan menggunakan instrumen yang dibangunkan oleh Salmiah (2004). Soalan di bahagian ini akan mengukur tahap prestasi kerja yang ditunjukkan oleh

responden melalui pengukuran terhadap penilaian sendiri mengenai aspek-aspek kecekapan kerja, keberkesanan kerja dan kualiti perkhidmatan. Item-item yang terkandung di dalamnya adalah hasil gabungan beberapa pengukuran asal yang dijalankan oleh Isaac (1997), Chobadian & Asworth (1994) serta Parasuraman, Berry, & Zeithmal (1988) dan ia mempunyai *Cronbach Alpha* 0.78 (Isaac), 0.80 (Ghobadian & Asworth) dan 0.86 (Parasuraman et al) dipetik daripada Salmiah (2004). Terdapat 10 soalan yang memerlukan responden menjawab menggunakan skala *Likert* iaitu skor antara ‘1’ untuk sangat tidak setuju hingga ‘5’; untuk sangat setuju.

Jadual 3.2

Dimensi Prestasi Kerja dan Nombor Item

Dimensi	Item Positif	Item Negatif	Jumlah
Kecekapan kerja	3	-	3
Keberkesanan kerja	3	-	3
Kualiti perkhidmatan	4	-	4
Jumlah Soalan	10	-	10

3.6 Pengumpulan Data

Bagi memastikan data-data yang dikehendaki dapat diperolehi, pengkaji menggunakan beberapa kaedah seperti membuat rujukan terhadap buku, jurnal, kajian yang dijalankan sebelumnya serta melalui pengedaran borang soal selidik. Kaedah rujukan melalui pembacaan bahan bacaan ilmiah adalah untuk mendapatkan maklumat sekunder dan teori-teori yang menyokong kajian ini. Manakala kaedah pengedaran borang soal selidik dilakukan dengan mengedarkan 100 set borang berdasarkan jumlah populasi yang telah

dikenal pasti. Walau bagaimanapun hanya 80 set soalan sahaja yang telah lengkap dan dikembalikan kepada penyelidik. Kaedah pengumpulan data melalui pengedaran borang soal selidik ini dilakukan secara manual oleh penyelidik sendiri.

3.7 Populasi dan Persampelan Kajian

Populasi kajian adalah sekumpulan sasaran yang hendak dikaji oleh seseorang penyelidik. Populasi bagi kajian ini adalah terdiri daripada ejen penghantaran yang bertugas di Kompleks Kastam Bukit Kayu Hitam yang melibatkan 38 buah syarikat logistik di sekitar kawasan perindustrian Bukit Kayu Hitam (**Lampiran 2**). Dalam kajian ini populasi ejen penghantaran adalah seramai 100 orang. Menurut Chuan (2006) kekuatan sampel kajian bergantung pada keupayaan untuk menganggarkan kesesuaian saiz sampel dalam memperoleh data yang diperlukan untuk menerangkan ciri-ciri populasi. Justeru dalam kajian ini, jumlah saiz sampel yang melibatkan kakitangan ejen penghantaran adalah sebanyak 80 orang. Menurut Sekaran (2003) jika populasi dalam lingkungan 100 orang, maka saiz sampel minimum yang diperlukan adalah sebanyak 80 sampel. Kaedah persampelan rawak telah digunakan bagi kajian ini. Persampelan rawak mudah yang digunakan dalam kajian ini melibatkan pengedaran borang soal selidik kepada semua responden yang terlibat.

3.8 Prosedur Pengumpulan Data

Data dikumpul melalui pengedaran borang soal selidik yang diedarkan kepada responden secara manual. Sebelum itu permohonan telah dikemukakan penyelidik telah meminta kebenaran untuk menjalankan penyelidikan di Kompleks Kastam Bukit Kayu Hitam, dan permohonan telah diluluskan. Surat permohonan daripada pihak Universiti Utara

Malaysia (UUM) juga telah dimajukan kepada pihak ejen penghantaran. Contoh surat permohonan adalah seperti di **Lampiran 3**. Pengedaran borang soal selidik secara sendiri oleh penyelidik kepada responden telah bermula dari pada 15 April 2014. Penyelidik kemudiannya mendapatkan kembali borang soal selidik yang telah lengkap diisi oleh responden. Dalam tempoh tersebut penyelidik sentiasa melakukan susulan bagi memastikan proses pengumpulan data dapat berjalan dengan lancar.

3.9 Teknik Analisis Data

Data kajian yang diperoleh daripada pengedaran borang soal selidik dianalisis dengan menggunakan perisian “*Statistical Package for School Science (SPSS) for Windows*” versi 20.0. Hipotesis akan diuji menggunakan statistik deskriptif dan inferensi bagi menghuraikan keputusan. Bagi item negatif yang terdapat di dalam soalan untuk dimensi kerja itu sendiri, gaji, penyelia dan rakan sekerja data yang diperoleh telah dikod semula dengan mengubah markah seperti **Jadual 3.3** berikut:

Jadual 3.3

Recode Item Negatif

Kenyataan	Item Positif	Item Negatif
1. Sangat tidak setuju	1	5
2. Tidak setuju	2	4
3. Tidak pasti	3	3
4. Setuju	4	2
5. Sangat setuju	5	1

Analisis deskriptif dan analisis inferensi merupakan dua bentuk analisis yang digunakan dalam kajian ini.

3.9.1 Statistik Deskriptif

Lazimnya data deskriptif melibatkan skala normal seperti peratus dan kekerapan. Ia bertujuan untuk mengenal pasti sifat sampel dan menghuraikan data daripada ciri-ciri pemboleh ubah tidak bersandar. Statistik deskriptif ini menggunakan petunjuk seperti min, median, dan mod untuk mengukur sukatan memusat dan sela, varians dan sisihan piawai untuk mengukur serakan data (Edaham, 2009). Data-data yang dianalisis menggunakan kaedah kekerapan dan peratusan adalah:

- a) Taburan responden mengikut umur
- b) Taburan responden mengikut bangsa
- c) Taburan responden mengikut status perkahwinan
- d) Taburan responden mengikut tempoh berkhidmat

Dapatan daripada analisis digunakan bagi mengetahui tahap pencapaian responden terhadap pemboleh ubah bersandar iaitu prestasi kerja dan kepuasan kerja yang mewakili pemboleh ubah bebas berdasarkan purata dan sisihan piawai. Bagi mencapai objektif kajian, analisis deskriptif digunakan untuk mengenal pasti tahap persepsi ejen penghantaran terhadap dimensi kepuasan kerja dan prestasi kerja. Titik tengah digunakan dalam menentukan tahap-tahap ini di mana ia memisahkan antara tahap tinggi dan tahap rendah. Min adalah pengukuran deskriptif yang baik bagi menentukan pemusatan markah yang berfungsi sebagai timbang tara yang mengimbangi markah dengan tepat (Healey, 2005) dipetik dari Edaham (2009). Skala *Likert* 5-mata digunakan bagi kesemua pemboleh ubah dalam kajian ini.

3.9.2 Statistik Inferensi

Kajian ini juga menggunakan analisis inferensi bagi mengetahui hubungan dan pengaruh antara pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah bebas. Statistik yang digunakan ialah ujian t, ANOVA, korelasi dan regresi. Kekuatan perkaitan di antara pemboleh ubah yang dibangunkan Davis (1971) dipetik dari Nozri (2013) adalah seperti berikut:

Jadual 3.4

Nilai Korelasi Dan Kekuatan Hubungan

Nilai korelasi	Kekuatan hubungan
1. ± 0.70 higher	Sangat kuat
2. ± 0.50 to ± 0.69	Kuat
3. ± 0.30 to 0.49	Sederhana kuat
4. ± 0.10 to 0.29	Lemah
5. ± 0.01 to 0.09	Sangat lemah

3.10 Ujian Rintis

Ujian rintis dijalankan adalah untuk memastikan kefahaman responden terhadap soalan-soalan yang dikemukakan dengan menggunakan kaedah pekali "*Cronbach Alpha*" ujian kebolehpercayaan. Selain itu tujuan ujian ini dijalankan adalah untuk mengkaji kefahaman responden terhadap soal selidik dengan menguji kesahihan dan kebergantungan soalan sebelum kajian sebenar dijalankan. Ujian rintis digunakan bagi meningkatkan kesahan awal dan konsistensi dalam instrument kajian. Responden yang diambil dalam ujian rintis adalah responden sebenar dalam kajian ini bagi memastikan soalan yang dikemukakan dapat dijawab dengan jayanya oleh responden asal

Bagi ujian rintis ini, ia telah dijalankan di Kompleks Kastam Bukit Kayu Hitam di mana sebanyak 30 borang soal selidik telah diedarkan kepada ejen penghantaran. Keseluruhan borang soal selidik telah diperoleh semula dan boleh digunakan oleh pengkaji untuk dalam melaksanakan ujian kebolehpercayaan ini. Secara keseluruhannya responden memahami soalan yang dikemukakan dalam borang soal selidik. Hasil kajian ujian rintis yang dijalankan adalah seperti di **Lampiran 4**.

3.11 Ujian Kebolehpercayaan Kajian Sebenar

Kebolehpercayaan dalam sesuatu penyelidikan merujuk kepada suatu kajian untuk memperoleh nilai yang serupa apabila pengukuran yang sama diulangi (Chua, 2012) dipetik dari Hisham (2013). Ujian kebolehpercayaan dilakukan oleh pengkaji bagi menguji ketekalan dan kesahihan pengukuran yang digunakan. Ketekalan semua instrument yang digunakan dalam kajian ini diuji dengan menggunakan Model *Cronbach Alpha*. Semakin hampir *Cronbach Alpha* kepada angka 1, maka semakin tinggi ketekalannya. Menurut Chua (2012) dipetik dari Nozri (2013), nilai pekali *Cronbach Alpha* di antara 0.65 hingga 0.95 adalah dianggap memuaskan kerana nilai yang terlalu rendah menunjukkan keupayaan item-item instrumen kajian konsep adalah rendah. *Rules of thumbs* bagi nilai *Cronbach Alpha* oleh Hair et al (2007) digunakan bagi menguji kebolehpercayaan dipetik dari Nozri (2013) ditunjukkan dalam **Jadual 3.5**.

Jadual 3.5

Nilai Cronbach Alpha oleh Hair et al (2007)

Alpha	Kekuatan perkaitan
1. < 0.6	Lemah
2. 0.6 - < 0.7	Sederhana
3. 0.7 - < 0.8	Baik
4. 0.8 - < 0.9	Sangat baik
5. 0.9	Cemerlang

Hasil yang diperoleh dari ujian kebolehpercayaan terhadap instrumen kajian ini adalah seperti yang ditunjukkan dalam **Jadual 3.6**

Jadual 3.6

Keputusan Ujian Kebolehpercayaan

Pemboleh Ubah	Cronbach Alpha Ujian Rintis	Cronbach Alpha Kajian Sebenar	Cronbach Alpha Kajian Dahulu
Kerja itu sendiri	.752	.662	.72
Gaji	.723	.693	.74
Penyelia	.825	.636	.82
Rakan sekerja	.817	.850	.87

Pemboleh Ubah	Cronbach Alpha Ujian rintis	Cronbach Alpha Kajian sebenar	Cronbach Alpha Kajian dahulu
Kecekapan kerja	.819	.800	.71
Keberkesanan kerja	.858	.806	.80
Kualiti perkhidmatan	.800	.801	.86

Walaupun hasil ujian kebolehpercayaan menunjukkan berlaku sedikit penurunan di antara kajian sebenar dengan ujian rintis namun hasilnya adalah positif. Oleh itu dimensi-dimensi tersebut masih berada pada tahap kebolehpercayaan yang baik dan diterima.

Keputusan ujian *Cronbach Alpha* bagi semua pemboleh ubah dan dimensi adalah seperti di **Lampiran 5**

3.12 Rumusan

Secara ringkasnya, bab ini memberi penjelasan yang terperinci berhubung dengan pendekatan dan kaedah bagaimana kajian ini dijalankan. Kandungan yang terdapat dalam bab ini ialah reka bentuk kajian, instrumen yang digunakan, skop kajian, populasi, kaedah penyelidikan dan teknik analisis data.

BAB 4

ANALISIS DATA

4.1 Pengenalan

Bab ini akan menerangkan dapatan kajian berdasarkan objektif kajian seperti yang telah dihuraikan di dalam Bab satu. Pengkaji akan menerangkan hasil kajian daripada analisis secara statistik termasuk interpretasi ke atas data-data yang telah di analisis dan keputusan-keputusan terhadap hipotesis kajian. Data-data yang diperoleh dianalisis menggunakan perisian *Statistical Package for the Social Science (SPSS) version 20.0*.

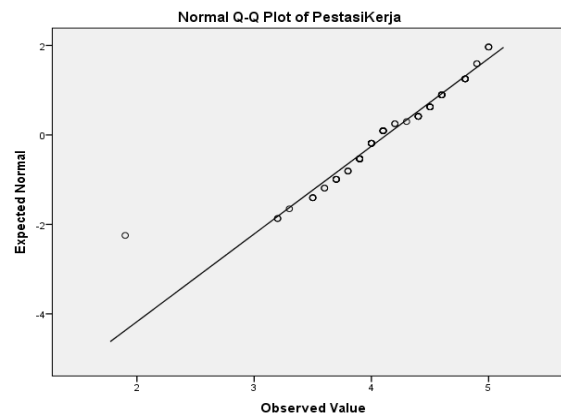
Di dalam analisis deskriptif, penyelidik akan menerangkan mengenai ciri-ciri demografi dan juga latar belakang responden dalam bentuk peratusan dan frekuensi. Ujian ANOVA sehalo juga digunakan bagi menghuraikan perbezaan antara pemboleh ubah dan faktor demografi. Seterusnya analisis inferensi dilakukan untuk melihat hubungan dan pengaruh di antara dimensi-dimensi kepuasan kerja dengan prestasi kerja dengan menggunakan teknik Korelasi Pearson, Regresi Berganda dan Ujian t. Analisis ini adalah untuk menguji hipotesis yang telah dibentuk bagi melihat sama ada terdapat hubungan atau perbezaan di antara pemboleh ubah.

4.2 Ujian Normaliti

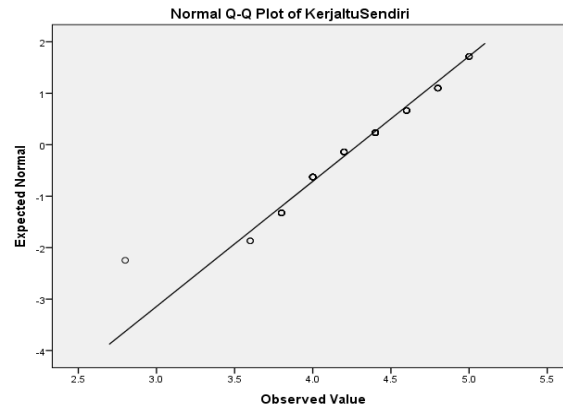
Bagi melaksanakan ujian statistik inferensi, langkah awal yang diperlukan adalah dengan melakukan ujian normaliti bagi memastikan data yang dipungut mempunyai taburan normal atau dekat dengan normal. Menurut Coakes, Steed dan Dzidic (2006) dipetik daripada Hisham (2013), terdapat pelbagai cara untuk membuat andaian mengenai

taburan normaliti bagi data yang dipungut seperti “*histogram*”, “*stem and leaf plot*”, “*box plot*”, dan “*normal probability plot*”. Selain itu ujian “*Skewness*” dan “*Kurtosis*” juga boleh di gunakan untuk membuktikan bahawa data yang diperoleh adalah normal (Hair, Anderson, Tatham & black, 1998) yang dipetik daripada Hisham (2013). Jika nilai *Skewness* dan *Kurtosis* berada dalam lingkungan ± 1.96 data tersebut dianggap bertaburan normal. Sementara *histogram* dan *stem and leaf* yang berbentuk taburan yang tinggi di tengah-tengah dan rendah di kedua-dua belah kiri dan kanan atau atas dan bawah menunjukkan data tersebut adalah bertaburan normal (Chua, 2012) dipetik daripada Norzi (2013). Bagi *Normality Probability Plot*, jika data bertaburan di atas garis lurus menunjukkan bahawa taburan adalah normal. Berdasarkan kajian yang dijalankan ke atas pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah bebas mendapati data kajian ini adalah normal seperti yang ditunjukkan dalam **Rajah 4.1** hingga **Rajah 4.5**.

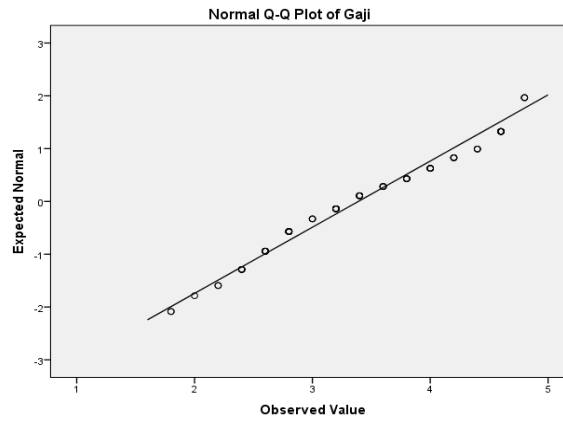
Rajah 4.1 Taburan Normal bagi Prestasi Kerja



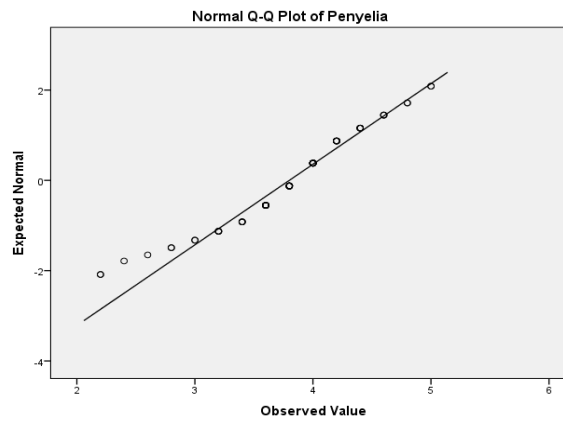
Rajah 4.2 Taburan Normal bagi Kerja Itu Sendiri



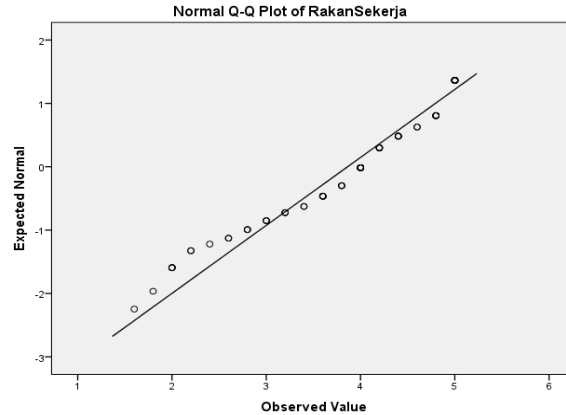
Rajah 4.3 Taburan Normal bagi Gaji



Rajah 4.4 Taburan Normal bagi Penyelia



Rajah 4.5 Taburan Normal bagi Rakan Sekerja



Hasil keseluruhan ujian normaliti seperti di **Lampiran 6**.

4.3 Demografi Responden

Taburan demografi responden adalah berdasarkan kepada kekerapan dan peratus hasil daripada pengumpulan data yang telah diperolehi. Data yang diperolehi daripada analisis SPSS adalah seperti di **Lampiran 7**.

4.3.1 Umur

Taburan umur bagi responden untuk kajian ini dipecahkan kepada 7 kumpulan berdasarkan kepada umur kebiasaannya bagi kakitangan ejen penghantaran. Taburan umur secara keseluruhan adalah seperti **Jadual 4.1**

Jadual 4.1

Taburan Umur Keseluruhan

Umur	Kekerapan	Peratus
1. 25 tahun ke bawah	16	20.0
2. 26 hingga 30 tahun	16	20.0
3. 31 hingga 35 tahun	16	20.0
4. 36 hingga 40 tahun	18	22.5
5. 41 hingga 45 tahun	5	6.3
6. 46 hingga 50 tahun	5	6.3
7. 51 tahun ke atas	4	5.0
Jumlah	80	100.0

Secara keseluruhannya responden diwakili oleh kumpulan umur di antara 36 hingga 40 tahun iaitu sebanyak 22.5%. Manakala kumpulan kedua diwakili oleh kumpulan umur 25 tahun ke bawah, 26 hingga 30 tahun dan 31 hingga 35 tahun dengan 20.0% setiap satu kumpulan. Seterusnya bagi kumpulan umur 41 hingga 45 tahun dan 46 hingga 50 tahun masing-masing mempunyai peratus sebanyak 6.3%. Bagi kumpulan umur 51 tahun ke atas pula ia hanya mewakili 5.0% daripada keseluruhannya.

4.3.2 Bangsa

Bangsa dipecahkan kepada empat kumpulan utama berdasarkan majoriti bangsa kakitangan ejen penghantaran di Kompleks Kastam Bukit Kayu Hitam iaitu Melayu, Cina, India dan lain-lain. Pecahan bangsa secara keseluruhannya boleh dilihat dalam

Jadual 4.2.

Jadual 4.2

Taburan Bangsa Keseluruhan

Bangsa	Kekerapan	Peratus
1. Melayu	66	82.5
2. Cina	7	8.80
3. India	2	2.5
4. Lain-lain	5	6.3
Jumlah	80	100.0

Berdasarkan jadual di atas menunjukkan bangsa Melayu merupakan bangsa terbesar di dalam kumpulan responden secara keseluruhannya iaitu sebanyak 66 orang atau 82.5%. Manakala bangsa India mencatatkan jumlah paling kecil daripada keseluruhan responden iaitu hanya 2.5% atau 2 orang. Bangsa Cina telah mencatatkan jumlah taburan kedua tertinggi iaitu sebanyak 8.8% atau 7 orang. Seterusnya ialah lain-lain bangsa yang mencatatkan jumlah ketiga tertinggi daripada keseluruhan responden iaitu sebanyak 6.3% atau 5 orang.

4.3.3 Status Perkahwinan

Status perkahwinan dalam kajian ini dipecahkan kepada dua kumpulan utama iaitu berkahwin dan bujang. Taburan status perkahwinan secara keseluruhannya boleh dilihat seperti di **Jadual 4.3**

Jadual 4.3

Taburan Status Perkahwinan Keseluruhan

Status perkahwinan	Kekerapan	Peratus
1. Berkahwin	56	70.0
2. Bujang	24	30.0
Jumlah	80	100.0

Berdasarkan jadual di atas dapat disimpulkan bahawa majoriti kakitangan ejen penghantaran yang berkhidmat di Kompleks Kastam Bukit Kayu Hitam sudah berkahwin dengan mencatatkan peratus sebanyak 70.0% atau 56 orang. Manakala yang masih bujang hanya 24 orang atau 30.0%.

4.3.4 Tempoh Berkhidmat

Tempoh berkhidmat responden berdasarkan kajian ini dipecahkan kepada 5 kumpulan. Tempoh berkhidmat secara keseluruhannya adalah seperti di **Jadual 4.4**

Jadual 4.4

Taburan Tempoh Berkhidmat Keseluruhan

Tempoh berkhidmat	Kekerapan	Peratus
1. 5 tahun ke bawah	22	27.5
2. 6 tahun hingga 10 tahun	24	30.0
3. 11 tahun hingga 15 tahun	16	20.0
4. 16 tahun hingga 20 tahun	13	16.3
5. 21 tahun ke atas	5	6.3
Jumlah	80	100.0

Secara keseluruhannya tempoh berkhidmat diwakili oleh kumpulan 6 tahun hingga 10 tahun dengan peratusannya sebanyak 30.0% atau 24 orang. manakala tempoh berkhidmat

kedua tertinggi pula diwakili oleh kumpulan 5 tahun ke bawah iaitu sebanyak 27.5% atau 22 orang. Kumpulan 11 tahun hingga 15 tahun mencatatkan kumpulan tempoh berkhidmat ketiga tertinggi dengan diwakili oleh 16 orang atau 20.0%. seterusnya ialah kumpulan 16 tahun hingga 20 tahun iaitu sebanyak 16.3% atau 13 orang. Tempoh berkhidmat bagi 21 tahun ke atas mencatatkan jumlah yang paling minimum dengan peratusan hanya 6.3% atau 5 orang sahaja.

4.4 Kepuasan Kerja

Bagi pemboleh ubah bebas dalam kajian ini iaitu kepuasan kerja yang terdiri daripada 4 dimensi antaranya ialah kerja itu sendiri, gaji, penyelia, dan rakan sekerja. Penyelidik telah menjalankan analisis purata (*mean*) dan sisihan piawai (*standard deviation*) terhadap setiap dimensi tersebut dan hasilnya seperti dalam **Jadual 4.5**

Jadual 4.5

Analisis Min dan Sisihan Piawai bagi Dimensi Kepuasan Kerja

Dimensi	Purata	Sisihan piawai
1. Kerja itu sendiri	4.29	0.41
2. Gaji	3.39	0.79
3. Penyelia	3.80	0.56
4. Rakan sekerja	3.86	0.93

Daripada hasil kajian yang diperoleh, secara puratanya didapati kepuasan kerja ejen penghantaran adalah memuaskan berdasarkan data yang dikumpul, di mana nilai purata (min) bagi setiap dimensi dalam kepuasan kerja adalah melebihi 3. Daripada keempat-empat dimensi tersebut, didapati dimensi gaji mendapat nilai purata yang terendah iaitu

3.39. Manakala bagi dimensi kerja itu sendiri memperoleh nilai purata yang paling tinggi iaitu 4.29. Walau bagaimanapun, berdasarkan hasil kajian ini menunjukkan bahawa kepuasan kerja masih lagi berada pada tahap yang sederhana dan ia boleh diperbaiki lagi.

4.5 Prestasi Kerja

Bagi pemboleh ubah bersandar iaitu prestasi kerja sebanyak 10 item digunakan untuk menguji dan berdasarkan hasil dapatan kajian didapati nilai purata bagi tahap prestasi kerja ialah 4.13, manakala nilai purata bagi setiap item ialah di antara 4.00 hingga 4.33 sebagaimana yang ditunjukkan dalam **Jadual 4.6**

Jadual 4.6

Nilai Purata Pemboleh Ubah Tahap Prestasi Kerja Berdasarkan Item

Item	Purata	Sisihan piawai
1. Saya dapat menyediakan maklumat yang diperlukan dengan baik dan tepat pada masanya.	4.02	.711
2. Saya dapat memproses sesuatu dokumen yang diperlukan dengan baik dan tepat pada masanya.	4.00	.675
3. Saya dapat berhubung dengan pihak-pihak yang boleh membantu dengan cepat bagi menyelesaikan kerja saya tepat pada masanya.	4.05	.794
4. Matlamat dan objektif saya terhadap kerja adalah selaras dengan matlamat dan objektif organisasi.	4.13	.624
5. Hubungan saya baik dengan ahli kumpulan dan saya selalu mewujudkan kerjasama yang baik.	4.15	.618
6. Komunikasi berkesan wujud antara saya dan ahli kumpulan bagi membantu pencapaian kerja yang baik.	4.13	.682
7. Perkhidmatan saya tepat dan konsisten.	4.03	.656
8. Saya gembira untuk memberikan perkhidmatan yang cepat.	4.19	.695
9. Saya amanah dalam menjaga maklumat.	4.33	.725
10. Keseluruhannya, saya berpuas hati dengan prestasi kerja saya.	4.28	.763

Berdasarkan hasil dapatan kajian secara purata didapati tahap prestasi kerja ejen penghantaran terhadap kepuasan kerja memuaskan memandangkan nilai purata bagi tahap prestasi kerja secara keseluruhannya dan nilai purata bagi setiap item dalam pemboleh ubah prestasi kerja adalah 4 dan ke atas, iaitu berada pada tahap yang baik. Keseluruhan hasil dapatan kajian seperti di **Lampiran 8**.

4.6 Pengujian Hipotesis

Hipotesis 1

H 1: Terdapat perbezaan yang signifikan antara prestasi kerja berdasarkan faktor demografi di kalangan kakitangan ejen pengantaraan.

- H 1a: Terdapat perbezaan antara prestasi kerja dengan umur.
- H 1b: Terdapat perbezaan antara prestasi kerja dengan bangsa.
- H 1c: Terdapat perbezaan antara prestasi kerja dengan status perkahwinan.
- H 1d: Terdapat perbezaan antara prestasi kerja dengan tempoh berkhidmat.

Ujian ANOVA sehala bagi prestasi kerja berdasarkan faktor demografi

Bagi mengesahkan perbezaan di antara pemboleh ubah bersandar (prestasi kerja) dengan faktor demografi umur, bangsa dan tempoh berkhidmat, maka ujian ANOVA sehala dan Post Hoc sesuai untuk digunakan. Memandangkan ketiga-tiga faktor demografi tersebut mempunyai lebih daripada tiga kumpulan atau tahap. Ujian ini juga bertujuan untuk menguji hipotesis alternatif. Bagi membuktikan hipotesis 1 maka ujian dijalankan terhadap prestasi kerja (H 1a, H 1b dan H 1d) dengan faktor demografi.

Ujian ANOVA sehalu bagi prestasi kerja berdasarkan faktor demografi.

H 1a: Terdapat perbezaan antara prestasi kerja dengan umur.

Jadual 4.7

Hasil Ujian ANOVA Prestasi Kerja Berdasarkan Faktor Demografi Umur
ANOVA

PrestasiKerja

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.046	6	.341	1.346	.248
Within Groups	18.498	73	.253		
Total	20.544	79			

Berdasarkan **Jadual 4.7** berikut menunjukkan hasil ujian ANOVA sehalu bagi prestasi kerja dengan umur, didapati nilai signifikan yang diperoleh adalah tinggi daripada tahap signifikan 0.05 untuk 7 kumpulan umur: $F = 1.346$, $p = 0.248$ ($p > 0.05$) dan dengan itu **H 1a ditolak**. Maka hasil kajian ini mendapati bahawa **tidak terdapat perbezaan** yang signifikan antara prestasi kerja berdasarkan umur. Hasil keseluruhan kajian adalah seperti di **lampiran 9**.

H 1b: Terdapat perbezaan antara prestasi kerja dengan bangsa.

Jadual 4.8

Hasil Ujian ANOVA Prestasi Kerja Berdasarkan Faktor Demografi Bangsa
ANOVA

PrestasiKerja

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.950	3	.317	1.228	.305
Within Groups	19.594	76	.258		
Total	20.544	79			

Berdasarkan **Jadual 4.8** berikut menunjukkan hasil ujian ANOVA sehalu bagi prestasi kerja dengan bangsa, didapati nilai signifikan yang diperoleh adalah tinggi daripada tahap signifikan 0.05 bagi 4 kategori bangsa: $F = 1.228$, $p = 0.305$ ($p > 0.05$) dan dengan itu **H 1b ditolak**. Maka hasil kajian ini mendapati bahawa **tidak terdapat perbezaan** yang signifikan antara prestasi kerja berdasarkan bangsa. Hasil keseluruhan kajian adalah seperti di **lampiran 10**.

Ujian T-test

Ujian ini dijalankan untuk mengesahkan sama ada terdapat perbezaan yang signifikan antara prestasi kerja berdasarkan faktor demografi status perkahwinan (H 1c) kakitangan ejen penghantaran. Oleh sebab faktor status perkahwinan melibatkan dua kumpulan yang berbeza iaitu berkahwin dan bujang, maka perbandingan skor min adalah sesuai menggunakan kaedah *independent-samples T-test*. Hasil kajian keseluruhannya seperti di **Lampiran 11**.

H 1c: Terdapat perbezaan antara prestasi kerja dengan status perkahwinan.

Jadual 4.9

Hasil T-Test Prestasi Kerja Berdasarkan Faktor Demografi Status Perkahwinan

	Status Perkahwinan	N	Mean	Std. deviation	Std. Error Mean
Prestasi Kerja	Berkahwin	56	4.225	.45417	.06069
	Bujang	24	3.904	.56988	.11633

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
	F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Equal variances assumed	.007	.933	2.678	78	.009	.32083
Equal variances not assumed			2.445	36.107	.019	.32083

Berdasarkan **Jadual 4.9** menunjukkan analisis ujian t telah dijalankan untuk membandingkan prestasi kerja bagi pekerja yang berkahwin (n=56) dan pekerja bujang (n=24) dengan sisihan piawai masing-masing 0.4541 dan 0.5698. Hasil ujian t didapati nilai t ialah 2.678 pada tahap signifikan 0.933 ($p > 0.05$). dengan itu, **tidak terdapat perbezaan signifikan** terhadap status perkahwinan iaitu berkahwin dan bujang dengan prestasi kerja maka **H 1c ditolak**.

H 1d: Terdapat perbezaan antara prestasi kerja dengan tempoh berkhidmat.

Jadual 4.10

Hasil Ujian ANOVA Prestasi Kerja Berdasarkan Faktor Demografi Tempoh Berkhidmat

ANOVA

PrestasiKerja					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.790	4	.447	1.789	.140
Within Groups	18.754	75	.250		
Total	20.544	79			

Berdasarkan **Jadual 4.10** berikut menunjukkan hasil ujian ANOVA sehalu bagi prestasi kerja dengan tempoh berkhidmat, didapati nilai signifikan yang diperoleh adalah tinggi

daripada tahap signifikan 0.05 bagi 5 kumpulan tempoh berkhidmat: $F = 1.789$, $p = 0.140$ ($p > 0.05$) dan dengan itu **H 1d ditolak**. Maka hasil kajian ini mendapati bahawa **tidak terdapat perbezaan** yang signifikan antara prestasi kerja berdasarkan tempoh berkhidmat. Hasil keseluruhan kajian adalah seperti di **Lampiran 12**

Hipotesis 2

Ujian Korelasi Pearson antara Kepuasan Kerja dengan Prestasi Kerja

Bagi mengesahkan hubungan di antara pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah bebas, maka ujian korelasi digunakan bagi membuktikan hipotesis yang telah dibina. Data terperinci adalah seperti di **Lampiran 13**.

Hipotesis 2

H 2: Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kepuasan kerja dengan prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran.

- H 2a: Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kerja itu sendiri dengan prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran.
- H 2b: Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi gaji dengan prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran.
- H 2c: Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi penyelia dengan prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran.
- H 2d: Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi rakan sekerja dengan prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran.

H 2a: Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kerja itu sendiri dengan prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran.

Jadual 4.11

Hasil Ujian Korelasi Pearson Dimensi Kerja Itu Sendiri Dengan Prestasi Kerja
Correlations

		KerjaItuSendiri	PrestasiKerja
PrestasiKerja	Pearson Correlation	1	.523**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	80	80
KerjaItuSendiri	Pearson Correlation	.523**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	80	80

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

Hasil ujian Korelasi Pearson seperti di **Jadual 4.11** menunjukkan antara dimensi kerja itu sendiri dengan prestasi kerja mempunyai nilai signifikan 0.000 iaitu lebih rendah dari nilai signifikan 0.01, maka **H 2a adalah diterima**. Hasil ujian mendapati bahawa dimensi kerja itu sendiri mempunyai korelasi yang **signifikan, kuat dan positif** dengan prestasi kerja ($r = .523$, $n = 80$, $p < 0.01$) hasil ujian jelas menunjukkan bahawa kerja itu sendiri adalah berkait dengan prestasi kerja.

H 2b: Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi gaji dengan prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran.

Jadual 4.12

Hasil Ujian Korelasi Pearson Dimensi Gaji Dengan Prestasi Kerja
Correlations

		Gaji	PrestasiKerja
PrestasiKerja	Pearson Correlation	1	.396**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	80	80
Gaji	Pearson Correlation	.396**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	80	80

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

Hasil ujian Korelasi Pearson seperti di **Jadual 4.12** menunjukkan antara dimensi gaji dengan prestasi kerja mempunyai nilai signifikan 0.000 iaitu lebih rendah dari nilai signifikan 0.01, maka **H 2b adalah diterima**. Hasil ujian mendapati bahawa dimensi gaji mempunyai korelasi yang **signifikan, sederhana kuat dan positif** dengan prestasi kerja ($r = .396$, $n = 80$, $p < 0.01$) hasil ujian jelas menunjukkan bahawa gaji adalah berkait dengan prestasi kerja.

H 2c: Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi penyelia dengan prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran.

Jadual 4.13

Hasil Ujian Korelasi Pearson Dimensi Penyelia Dengan Prestasi Kerja
Correlations

		Penyelia	PrestasiKerja
PrestasiKerja	Pearson Correlation	1	.517**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	80	80
Penyelia	Pearson Correlation	.517**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	80	80

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

Hasil ujian Korelasi Pearson seperti di **Jadual 4.13** menunjukkan antara dimensi penyelia dengan prestasi kerja mempunyai nilai signifikan 0.000 iaitu lebih rendah dari nilai signifikan 0.01, maka **H 2c adalah diterima**. Hasil ujian mendapati bahawa dimensi penyelia mempunyai korelasi yang **signifikan, kuat dan positif** dengan prestasi kerja ($r = .517, n = 80, p < 0.01$) hasil ujian jelas menunjukkan bahawa penyelia adalah berkait dengan prestasi kerja.

H 2d: Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi rakan sekerja dengan prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran.

Jadual 4.14

Hasil Ujian Korelasi Pearson Dimensi Rakan Sekerja Dengan Prestasi Kerja
Correlations

		RakanSekerja	PrestasiKerja
PrestasiKerja	Pearson Correlation	1	.489**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	80	80
RakanSekerja	Pearson Correlation	.489**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	80	80

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

Hasil ujian Korelasi Pearson seperti di **Jadual 4.14** menunjukkan antara dimensi rakan sekerja dengan prestasi kerja mempunyai nilai signifikan 0.000 iaitu lebih rendah dari nilai signifikan 0.01, maka **H 2d adalah diterima**. Hasil ujian mendapati bahawa dimensi rakan sekerja mempunyai korelasi yang **signifikan, sederhana kuat dan positif** dengan prestasi kerja ($r = .489$, $n = 80$, $p < 0.01$) hasil ujian jelas menunjukkan bahawa rakan sekerja adalah berkait dengan prestasi kerja.

Hipotesis 3

Ujian Regresi Berganda Antara Dimensi Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja

Ujian ini digunakan untuk mengetahui kekuatan pengaruh antara dimensi-dimensi pemboleh ubah bebas dengan pemboleh ubah bersandar. Data terperinci kajian adalah seperti di **Lampiran 14**

Hipotesis 3

H 3: Terdapat pengaruh bersama dimensi kepuasan kerja iaitu kerja itu sendiri, gaji, penyelia dan rakan sekerja terhadap prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran.

Jadual 4.15

Ujian Penilaian Model Regresi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.686 ^a	.471	.442	.38078

a. Predictors: (Constant), KerjaItuSendiri, Gaji, Penyelia, RakanSekerja

b. Dependent Variable: PrestasiKerja

Hasil dapatan kajian yang diperoleh adalah seperti **Jadual 4.15** menunjukkan bahawa model yang digunakan bagi kajian ini (kepuasan kerja) menerangkan sebanyak 47.1% varians di dalam prestasi kerja. Ini bermakna, sebanyak 47.1% perubahan di dalam prestasi kerja adalah disebabkan oleh perubahan yang diakibatkan oleh kombinasi dimensi kepuasan kerja iaitu kerja itu sendiri, gaji, penyelia dan rakan sekerja.

Justeru hanya 47.1% sahaja dimensi kepuasan kerja yang mempengaruhi prestasi kerja manakala 52.9% lagi adalah disebabkan oleh faktor-faktor lain. Secara keseluruhannya, ujian regresi yang dijalankan ini menunjukkan nilai signifikan yang lebih rendah bagi pemboleh ubah bersandar ($p = 0.00$) daripada nilai signifikan 0.05 yang ditetapkan. Oleh itu, kajian ini mendapati bahawa terdapat pengaruh yang disebabkan oleh kepuasan kerja terhadap prestasi kerja.

Jadual 4.16

Ujian Penentu Ramalan Prestasi Kerja

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.724	.474		1.527	.131
	KerjaItuSendiri	.387	.116	.312	3.336	.001
	Gaji	.059	.063	.092	.929	.356
	Penyelia	.279	.085	.306	3.295	.002
	RakanSekerja	.126	.055	.230	2.273	.026

a. Dependent Variable: PrestasiKerja

Berdasarkan **Jadual 4.16** di atas bagi melihat dimensi kepuasan kerja manakah yang merupakan penentu terbaik tahap prestasi kerja, maka perbandingan sumbangan oleh setiap daripada dimensi tersebut dilakukan. Bacaan nilai Beta di bawah *standardized coefficients* yang diperoleh didapati bahawa dimensi kerja itu sendiri (.312) memberi sumbangan yang kuat terhadap prestasi kerja. Ia diikuti dengan dimensi penyelia (.306), rakan sekerja (.230) dan gaji (.092). Walau bagaimanapun daripada kesemua dimensi tersebut, hanya kerja itu sendiri ($p = 0.001$), penyelia ($p = 0.002$), dan rakan sekerja ($p =$

0.026) sahaja yang secara signifikannya menyumbang terhadap ramalan prestasi kerja. satu dimensi lagi iaitu gaji ($p = 0.356$) tidak menyumbang secara signifikan kepada prestasi kerja.

4.7 Rumusan

Setelah analisis dilakukan dengan menggunakan ujian statistik yang tertentu, didapati bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara prestasi kerja dengan faktor demografi seperti umur, bangsa, status perkahwinan dan tempoh berkhidmat. Hasil penemuan seterusnya menunjukkan bahawa dimensi kepuasan kerja iaitu kerja itu sendiri, gaji, penyelia dan rakan sekerja mempunyai hubungan dengan prestasi kerja. berdasarkan hasil analisis yang dijalankan juga menunjukkan bahawa pemboleh ubah kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan dengan prestasi kerja.

BAB 5

PERBINCANGAN DAN CADANGAN

5.1 Pengenalan

Secara umumnya hasil analisis yang telah diperoleh dalam bab sebelumnya akan dibincangkan secara terperinci dalam bab yang terakhir ini. Setiap perbincangan yang dilakukan adalah berdasarkan kepada analisa dan keputusan pengujian hipotesis-hipotesis yang telah dibentuk. Di samping itu, ia juga bertujuan untuk menjawab persoalan dan objektif kajian seperti yang telah dinyatakan. Seterusnya cadangan-cadangan dan syor mengenai kajian yang boleh dilakukan pada masa akan datang bagi tujuan penambahbaikan.

5.2 Perbincangan Penemuan Kajian

5.2.1 Ciri-ciri Demografi

Taburan demografi yang dikemukakan adalah hasil daripada penyelidikan yang dijalankan terhadap populasi kajian. Seramai 80 orang responden yang terlibat dalam kajian ini yang terdiri daripada ejen penghantaran di Kompleks Kastam Bukit Kayu Hitam. Ejen penghantaran yang terlibat adalah terdiri daripada 38 buah syarikat yang menawarkan perkhidmatan logistik di sekitar kawasan Perindustrian Bukit Kayu Hitam dan menjadi tempat kajian ini dilakukan. Berdasarkan kajian ini umur responden dipecahkan ke pada 7 kumpulan. Kumpulan umur 36 hingga 40 tahun telah mendominasi umur kakitangan ejen penghantaran. Kumpulan umur ini mencatatkan bilangan yang tertinggi di kalangan ejen penghantaran kerana hampir keseluruhan daripada mereka menetap di kawasan Bukit Kayu Hitam.

Justeru ia memudahkan dan mempercepat pergerakan mereka untuk berulang alik dari tempat kerja dan rumah. Selain itu, ejen penghantaran dalam lingkungan umur ini mempunyai banyak pengalaman yang berkaitan dengan proses dokumentasi antara pihak kastam. Majoriti bangsa yang menjadi ejen penghantaran adalah terdiri daripada bangsa Melayu iaitu seramai 66 orang daripada 80 orang keseluruhannya. Jelaslah di sini menunjukkan bahawa bangsa lain kurang penglibatannya dalam melakukan aktiviti *runner* ini. Kebanyakan daripada mereka tertumpu pada aktiviti-aktiviti pengurusan yang hanya berada di pejabat. Bagi status perkahwinan pula 70% daripada responden sudah berkahwin. Taburan responden bagi tempoh berkhidmat pula di dominasi oleh tempoh berkhidmat antara 6 hingga 10 tahun.

5.2.2 Perbezaan Bagi Faktor Prestasi Kerja Berdasarkan Demografi

Prestasi kerja berdasarkan faktor demografi iaitu umur, bangsa, status perkahwinan dan tempoh berkhidmat yang di tunjukkan hasil daripada penyelidikan ini, mendapati tidak memberi kesan kepada ejen penghantaran yang bertugas sehingga boleh menyebabkan prestasi kerja menurun. Bagi melihat tahap prestasi kerja berdasarkan umur, didapati min kakitangan ejen penghantaran bagi kategori umur 46 hingga 50 tahun adalah merupakan yang tertinggi. Hasil kajian ini menunjukkan bahawa kakitangan penghantaran yang telah lama berkhidmat mampu memperlihatkan prestasi kerja yang tinggi berbanding mereka yang baru sahaja berkhidmat. Ini kerana aspek pengalaman dan kemahiran berkomunikasi menyebabkan mereka lebih matang serta sistematik dalam melaksanakan tugas.

Menurut Skirbekk (2003), berhujah individu yang lebih berumur mampu mengekalkan tahap produktiviti yang tinggi apabila ia melibatkan pengalaman dan kemahiran komunikasi lisan. Hasilnya kumpulan umur ini akan menghasilkan prestasi kerja yang tinggi berbanding dengan kumpulan umur yang lain. Hasil ini adalah selari dengan kajian yang dijalankan oleh Hisham (2013). Walau bagaimanapun hasil kajian yang diperoleh adalah bertentangan dengan kajian yang dijalankan oleh Mahamoud, Reza dan Roozbeh (2012), mendapati terdapat perbezaan kepuasan kerja dengan kumpulan umur.

Bagi prestasi kerja berdasarkan bangsa pula, lain-lain bangsa menunjukkan min yang tertinggi. Hasil kajian ini menunjukkan bahawa kakitangan ejen penghantaran yang di dalam kategori lain-lain bangsa yang terdiri daripada bangsa Siam menunjukkan prestasi kerja yang memberangsangkan berbanding bangsa Melayu, Cina dan India. Ini kerana hampir 90% pemandu lori yang membawa barang yang keluar masuk melalui sempadan Malaysia-Thailand di Bukit Kayu Hitam adalah berbangsa Siam. Justeru, hubungan komunikasi yang berlaku antara pemandu lori dan ejen penghantaran dalam proses dokumentasi yang melibatkan pengesahan daripada pihak kastam berjalan dengan lebih lancar. Seiring dengan itu, ia sekali gus meningkatkan tahap prestasi bagi lain-lain bangsa. Walau bagaimanapun bangsa lain turut mencatatkan prestasi yang memuaskan. Misalnya bangsa Melayu, ini kerana kebanyakan daripada mereka boleh bertutur dalam bahasa Thailand.

Berdasarkan kajian yang dijalankan terhadap tahap prestasi kerja dengan status perkahwinan pula didapati tidak terdapat perbezaan yang signifikan. Hasil kajian ini adalah selari dengan kajian yang dilakukan oleh Mahamoud, Reza dan Roozbeh (2012). Walau bagaimanapun hasil kajian ini menunjukkan bahawa kakitangan ejen penghantaran

yang sudah berkahwin menunjukkan tahap prestasi kerja yang tinggi berbanding dengan ejen penghantaran yang masih bujang berdasarkan min yang diperoleh.

Hasil kajian mendapati bahawa kakitangan ejen penghantaran yang berkhidmat melebihi daripada 10 tahun menunjukkan prestasi kerja yang tinggi. Berdasarkan pengalaman serta ilmu pengetahuan yang diperoleh daripada tunjuk ajar pekerja-pekerja yang lama serta kursus yang dihadiri meletakkan tempoh berkhidmat antara 11 hingga 15 tahun mampu mempamerkan tahap prestasi kerja yang cemerlang dan ini selari dengan hasil kajian Hisham (2013). Hasil daripada pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki juga menjadikan mereka mempunyai kemahiran-kemahiran tertentu yang bersesuaian dengan bidang tugas mereka seperti kemahiran komunikasi. Walau bagaimanapun hasil kajian yang dijalankan oleh Mahamoud, Reza dan Roozbeh (2012) adalah bertentangan daripada dapatan kajian penyelidikan.

5.2.3 Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja

Berdasarkan keputusan kajian menunjukkan keempat-empat dimensi kepuasan kerja mempunyai hubungan yang positif secara signifikan dengan prestasi kerja. Dimensi kerja itu sendiri mempunyai hubungan yang kuat dan positif dengan prestasi kerja dengan nilai $r = 0.523$ dan signifikan pada aras 0.01. Oleh yang demikian hipotesis yang menyatakan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kerja itu sendiri dengan prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran adalah ditolak. Jelaslah di sini menunjukkan bahawa kerja itu sendiri mempunyai hubungan dalam menentukan prestasi kerja seseorang. Hasil kajian ini juga adalah selari dengan kajian yang dijalankan oleh Funmilola, Sola, dan Olusola, (2013), dan SHRM (2012)

Bagi dimensi gaji pula menunjukkan mempunyai hubungan yang sederhana kuat dan positif dengan prestasi kerja dengan nilai $r = 0.396$ dan signifikan pada aras 0.01. Oleh yang demikian hipotesis yang menyatakan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi gaji dengan prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran adalah ditolak. Dapatan daripada kajian ini juga adalah selari dengan kajian yang dilakukan oleh Funmilola, Sola, dan Olusola, (2013), Rashid et al (2013), Sarwar dan Abugre (2013), SHRM (2012), dan Eugene (2013)

Seterusnya bagi dimensi penyelia pula menunjukkan hubungan yang kuat dan positif dengan prestasi kerja dengan nilai $r = 0.517$ dan signifikan pada aras 0.01. Oleh yang demikian hipotesis yang menyatakan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi penyelia dengan prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran adalah ditolak dan ia mempunyai persamaan dengan kajian yang dilakukan oleh Funmilola, Sola dan Olusola, (2013), Rashid *et al* (2013) dan SHRM (2012).

Manakala bagi dimensi rakan sekerja pula menunjukkan mempunyai hubungan yang sederhana kuat dan positif dengan prestasi kerja dengan nilai $r = 0.489$ dan signifikan pada aras 0.01. Oleh yang demikian hipotesis yang menyatakan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi rakan sekerja dengan prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran adalah ditolak. Dapatan kajian ini disokong oleh SHRM (2012) berdasarkan hasil kajian yang dijalankan.

5.2.4 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja

Melihat kepada pengaruh model yang dibangun terhadap prestasi kerja yang berlaku menunjukkan bahawa faktor kepuasan kerja menyumbang sebanyak 47.1% sahaja kepada prestasi kerja yang berlaku di kalangan ejen penghantaran. Manakala 52.9% lagi adalah disebabkan oleh faktor-faktor lain. Hasil kajian ini adalah selari dengan kajian yang dilakukan oleh Rashid et al (2013) menunjukkan prestasi kerja mempengaruhi kepuasan kerja bagi dimensi gaji, dan penyelia, manakala rakan sekerja adalah sebaliknya.

Dapatan kajian melalui ujian regresi berganda ini juga mendapati bahawa tiga daripada empat dimensi kepuasan kerja yang dikaji secara signifikannya menyumbang kepada prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran iaitu kerja itu sendiri ($p = 0.001$), penyelia ($p = 0.002$) dan rakan sekerja ($p = 0.026$) manakala dimensi gaji ($p = 0.356$) tidak menyumbang secara signifikan kepada prestasi kerja.

5.3 Rumusan Kajian

Berdasarkan kepada hasil kajian yang diperoleh, kajian ini didapati telah berjaya mencapai objektif yang telah digariskan seperti berikut:

5.3.1 Tahap Prestasi Kerja Dan Kepuasan Kerja

Bagi tahap prestasi kerja dan kepuasan kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran yang bertugas di Kompleks Kastam Bukit Kayu Hitam, hasil menunjukkan secara keseluruhannya tahap prestasi kerja dan kepuasan kerja ejen penghantaran tersebut berada pada tahap yang agak tinggi.

5.3.2 Perbezaan Prestasi Kerja Berdasarkan Faktor Demografi Di Kalangan Kakitangan Ejen Penghantaran

Bagi perbezaan kedua-dua pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bersandar terhadap faktor demografi, didapati kajian menunjukkan prestasi kerja dan kepuasan kerja tidak mempunyai perbezaan yang signifikan berdasarkan faktor umur, bangsa, status perkahwinan dan tempoh berkhidmat.

5.3.3 Perhubungan Antara Prestasi Kerja Dan Kepuasan Kerja

Berdasarkan empat dimensi kepuasan kerja yang dikaji menunjukkan mempunyai hubungan yang positif dengan prestasi kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran.

5.3.4 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja

Berdasarkan kajian yang dijalankan telah terbukti bahawa secara keseluruhannya kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap prestasi kerja yang melibatkan keempat-empat dimensi kepuasan kerja iaitu kerja itu sendiri, gaji, penyelia dan rakan sekerja.

Walaupun terdapat hasil kajian yang bersifat sederhana, namun ia masih menunjukkan hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan prestasi kerja. Secara keseluruhannya kesemua dimensi kepuasan yang dicadangkan mempengaruhi prestasi kerja, perbezaannya ialah ada di antara dimensi tersebut mempunyai hubungan yang kuat dan sederhana kuat. Pengkaji mengharapkan dengan penemuan serta dapatan kajian ini akan dapat dijadikan panduan pada masa hadapan bagi menilai prestasi kerja pekerja yang bekerja di sektor logistik khususnya bagi memastikan perkhidmatan yang

disampaikan adalah yang terbaik selaras dengan gagasan “1 Malaysia, Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan”.

5.4 Limitasi Kajian

Limitasi kajian ini menghuraikan limitasi dari segi lokasi kajian, responden kajian, populasi kajian, dan jangka masa kajian.

- Lokasi kajian ini dijalankan adalah di Kompleks Kastam Bukit Kayu Hitam, Kedah.
- Responden kajian melibatkan keseluruhan ejen penghantaran yang bertugas di Kompleks Kastam Bukit Kayu Hitam yang melibatkan 38 buah syarikat yang menjalankan aktiviti logistik.
- Populasi kajian adalah terdiri daripada 100 orang ejen penghantaran yang bertugas di kompleks kastam bukit kayu hitam. Walau bagaimanapun pengkaji hanya memperoleh 80 set soalan yang telah lengkap diisi daripada 100 set soalan yang diedarkan. Oleh yang demikian pengkaji hanya menggunakan data yang diperoleh daripada 80 set soalan tersebut.
- Jangka masa kajian adalah sangat singkat iaitu dari bulan Februari 2014 hingga Mei 2014.

5.5 Cadangan Kajian

Berdasarkan kajian yang dijalankan, terdapat beberapa pendekatan yang boleh diambil oleh pihak organisasi bagi mempertingkatkan lagi tahap prestasi dan kepuasan kerja di kalangan kakitangan ejen penghantaran yang bertugas di Kompleks Kastam Bukit Kayu Hitam. Antara inisiatif yang boleh dilakukan ialah:

- a. Mewajibkan semua ejen penghantaran menghadiri kursus ejen kastam. Ini kerana dengan adanya kursus ejen kastam ini maka pemahaman yang mendalam mengenai proses dokumentasi yang melibatkan pengesahan daripada pihak kastam dapat berjalan dengan lancar.
- b. Pengurusan masa yang sistematik. Sebagai contoh pihak organisasi perlu memastikan ejen penghantaran memproses dokumen yang melibatkan pengesahan daripada pihak kastam pada masa yang sepatutnya.
- c. Mempertingkatkan kemahiran berkomunikasi. Hampir 90% lori yang keluar masuk melalui sempadan Malaysia-Thailand di kawasan Bukit Kayu Hitam adalah terdiri daripada bangsa Siam. Oleh yang demikian kemahiran bertutur dalam bahasa Thailand adalah penting supaya maksud yang ingin disampaikan tidak disalah erti kan.

5.6 Cadangan Penyelidikan Akan Datang

Berdasarkan penemuan kajian yang dijalankan ini, beberapa kajian lain yang berkaitan boleh dilaksanakan pada masa hadapan bagi tujuan memperkukuhkan lagi dapatan kajian atau memperbaiki kelemahan yang terdapat di dalam kajian ini. Di antara cadangan yang boleh dilaksanakan pada masa akan datang ialah:

- a. Hasil penemuan kajian mendapati terdapat hubungan dan pengaruh di antara kepuasan kerja dan prestasi kerja. Walau bagaimanapun penemuan kajian adalah terhadap populasi kajian yang terbatas iaitu hanya melibatkan kakitangan ejen penghantaran yang bertugas di Kompleks Kastam Bukit Kayu Hitam sahaja. Justeru, skop kajian pada masa hadapan boleh diperluaskan lagi.

- b. Penggunaan pengukuran bagi kajian ini adalah bersifat penilaian sendiri oleh responden mengenai persepsi, pandangan dan penilaian terhadap dirinya. Oleh yang demikian bagi memperkukuhkan lagi hasil kajian yang dijalankan pada masa akan datang, maka penggunaan instrumen yang melibatkan penilaian oleh majikan boleh diguna pakai oleh penyelidik lain.
- c. Berdasarkan kajian ini penyelidik hanya menggunakan empat dimensi bagi mengukur tahap kepuasan kerja. Justeru itu, kajian pada masa hadapan bolehlah mempelbagaikan lagi dimensi kepuasan kerja dalam kajian yang dijalankan nanti.

Rujukan

- Ashfaq Ahmed & Muhammad Ramzan. (2013). Effect of job stress on employees job performance a study on banking sector of Pakistan. *Journal of Business and Management*, 11(6), 61-68.
- Aziri, B. (2011). Job satisfaction: A literature review. *Management Research and Practice*, 3(4), 77-86.
- Azizi Ahmad Sarkawi. (2009). Hubungan antara Faktor Motivasi Intrinsik dan Ekstrinsik Dengan Prestasi Kerja: Kajian Di Kalangan Pegawai Tentera Laut Di Raja Malaysia. *Unpublished Master Thesis*. Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.
- Behling, O., Labovitz, G., & Kosmo, R. (1968). The Herzberg controversy: A critical reappraisal. *Academic of Management Journal*, 11(1), 99-108.
- Bernama. (2011, Ogos 10), Pembesaran ICQ Bukit Kayu Hitam telan kos RM260j. *Utusan Online*. Diambil daripada http://www.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2011&dt=0810&pub=Utusan_Malaysia&sec=Terkini&pg=bt_08.htm
- Brunetto, Y. & Farr-Wharton, R. (2002). Using social identity theory to explain the job satisfaction of public sector employees. *International Journal Public Sector Manage*, 15(7), 534-551.
- Cabrita, J & Perista, H. (2007). Measuring job satisfaction in surveys – Comparative analytical report. *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*.
- Campbell, J. P., McHenry, J. J., & Wise, L. L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43. 313-333.
- Chuan, C. L. (2006). Sample saiz estimation using Krejcie and Morgan and Cohen Statistical Power Analysis: A Comparison. *Journal Penyelidikan IPBL*, 7. 78-86.

- Cook, A. L. (2008). Job satisfaction and job performance is the relationship spurious? *Master Thesis*. Texas A&M University.
- Edaham Ismail. (2009). Peranan Iklim Organisasi dan Ciri Personaliti Terhadap Prestasi Kerja. *Unpublished Master Thesis*. Universiti Utara Malaysia, Sintok: Kedah.
- Eugene Mahalingam. (2013, Februari 9). Salary vs job satisfaction: Money a motivator but not the most important element. *The Star*.
- Ewen, R. (1964). Some determinants of job satisfaction: A study of the generality of Herzberg's theory. *Journal of Applied Psychology*, 48(3), 161-163.
- Ferris, D. L., Lian, H., Brown, D. J., Pang, F. X. J., & Keeping, L. M. (2010). Self-Esteem and Job Performance: The Moderating Role of Self-Esteem Contingencies. *Personel Psychology*.
- Frye, M. B. (2004). Equity-based compensation of employees. Firm performance and determinants. *J. Finan. Res.* 27(1), 31-54.
- Funmilola, O. F., Sola, K. T., & Olusola, A. G. (2013). Impact of job satisfaction dimension on job performance in a small and medium enterprise in Ibadan, South Western, Nigeria. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(11), 509-521.
- Hisham Azlin Zainun. (2013). Pengaruh Kepelbagaian Kemahiran (Multi-Skilling) Terhadap Prestasi Kerja Kakitangan Sokongan Kementerian Pertahanan. *Unpublished Master Thesis*. Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah
- Hunter, J. E. & Hunter, R. F. (1984). Validity and utility of alternative predictors of job performance. *Psychological Bulletin*, 96. 72-98.
- Hsiow., L. H., Liang., C. H. & Kuo., J. S. (2004). Work stress and job performance in the hi-tech industry: a closer view for vocational education. *World Transactions on Engineering and Technology Education*, 3(1). 147-150.

- Jalayer Khalilzadeh, Giacomo Del Chiappa, Jafar Jafari & Hamid Zargham Borujeni. (2013). Methodological approaches to job satisfaction measurement in hospitality firms. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(6), 865-882.
- Karimi, S. (2008). Affecting job satisfaction of faculty members of Bu-Ali Sina University, Hamaden, Iran. *Scientific & Research Quarterly Journal of Mazandaran University*, 23(6), 89-104.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., Henrica, C. W. & Allard, J. (2011). Conceptual Frameworks of Individual Work Performance. *Master and PhD Thesis*. American College of Occupational and Environmental Medicine.
- Mahmoud Manafi, Reza Gheshmi, & Roozbeh Hojabri. (2012). The impact of different job dimensions toward job satisfaction and tendency to leave: A study of pharmaceutical industry in Iran. *International Journal of Business and Social Science*, 3(1). 183-191.
- Mohd. Shariza Abdullah. (2013, Ogos 14), Usaha Transformasi Ekonomi Kedah. *Utusan Online*. Diambil daripada http://www.utusan.com.my/utusan/Utara/20130814/wu_01/Usaha-transformasi-ekonomi-Kedah
- Mona Ahmad. (2010, Ogos 26), Kontena Nasional Terajui Industri Logistik Negara. *Berita Harian Online*. Diambil daripada <http://www.bharian.com.my/articles/KontenaNasionalterajuiindustrilogistiknegara/Article/>
- Motowidlo, S. J., Borman, W. C. & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10, 71-83.
- Moynihan, D. P. & Pandey, S. K. (2007). Finding Workable Levers over Work Motivation Comparing Job Satisfaction, Job Involvement, and Organizational

Commitment. Universiti of Wisconsin-Madison, the University of Kansas, Lawrence.

Noor Asyikin Shamsuri (2004). Organizational Justice as a Determinant of Job Satisfaction and Organizational Commitment: a study among lecturers and assistant registrars in Universiti Utara Malaysia. *Unpublished Master Thesis*. Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.

Nozri Senawi. (2013). Pengaruh Budaya Organisasi dan Personaliti Terhadap Konflik Kerja: Satu Kajian ke atas Anggota Polis Diraja Malaysia (PDRM) dan Angkatan Tentera Malaysia (ATM). *Unpublished Master Thesis*. Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah

Ojokuku, R. M. & Sajuyigbe, A. S. (2009). "Effect of Pay Satisfaction Dimensions on Job Performance in Selected Tertiary Institution in Osun State, Nigeria". *African Journal Institute and Development (AJID)*. 49(1&2), 86-95.

Okpara, J. O. (2004). Personel characteristic as predictors of job satisfaction. An exploratory study of IT managers in a developing. *Inform. Technol. People*, 17(3), 327-338.

Petty, M. M., Mcgee, G. W., Gail, D. E., & Cavender, J. W. (1984). A meta-analysis of the relationship between individual job satisfaction and individual performance. *Academy of Management Review*, 9(4), 712-721.

Perry, J. L., Mesch, D., & Paarlberg, L (2006). Motivating Employees in a New Governance Era: The Performance Paradigm Revisited. *Public Administration Review*, 66(4).

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.

- Rast, S. & Tourani, A. (2012). Evaluation of employee's job satisfaction and role of gender difference: An empirical study at airline industry in Iran. *International Journal of Business and Social Science*, 3(7), 91-100.
- Rose, M. (2001). Disparate Measure in the Workplace. Quantifying Overall Job Satisfaction. Paper presented at 2001 BHPS research conference. Clochester.
- Roshan Thiran. (2013, Februari 9). Salary vs job satisfaction: Money a motivator but not the most important element. *The Star*.
- Rubina Kazmi, Shehla Amjad & Delawar Khan (2008). Occupational stress and its effect on job performance a case study of medical house officers of district abbotabad. *Journal Ayub Meddical College Abbottabad*, 20(3), 135-139.
- Saifuddin Khan Saif, Allah Nawaz, Farzand Ali Jan & Muhammad Imran Khan. (2012). Synthesizing the theories of job satisfaction across the culture / attitudinal dimentions. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(9), 1382-1396.
- Sajuyigbe, A. S., Olaoye, B. O. & Adeyemi, M. A. (2013). Impact of Reward on Employees Performance in a Selected Manufacturing Companies in Ibadan. *International Journal of Arts and Commerce*, 2(2).
- Salmiah Mohamad Amin. (2004). Hubungan antara Kompetensi Pekerja dan Prestasi Kerja di Kalangan Kakitangan Agensi Kerajaan Elektronik. *Unpublished PhD Thesis*. Universiti Utara Malaysia Sintok: Kedah.
- Sarwar, S. & Abugre, J. (2013). The influence of Reward and Job Satisfaction on Employees in the Service Industry. *The Business & Management Review*, 3(2), 23-32.
- Schwab, D. P., & Cummings, L. L. (1970). Theories of performance and satisfaction: A review. *Industrial Relationship*, 9, 408-430.
- Sekaran. U. (2003). *Research Method for Business: A Skill Building Approach* (4thed). United States: John Wiley & Sons.

- Skirbekk, V. (2003). Age and Individual Productivity: A Literature Survey. Max Planck Institute for Demographic Research, Germany.
- Smerek, R. E & Peterson, M. (2007). Examining Herzberg's Theory: improving job satisfaction among non-academic employees at a university. *Research in Higher Education*, 48(2), 229-250.
- Smith, D. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago, Rand Menally.
- Society for Human Resource Management (SHRM). (2012). 2102 Employee Job Satisfaction and Engagement. How Employees are Dealing with Uncertainty. *A Research Report by the Society for Human Resource Management (SHRM)*.
- Statt, D. (2004). *The Routledge Dictionary of Business Management*, Third edition, Routledge Publishing Detroit.
- Sutherland. J. (2013). Employment status and job satisfaction. *Evidence-based HRM a Global Forum for Empirical Scholarship*, 1(2), 187-216.
- Westover, J. H. & Taylor, J. (2010). International differences in job satisfaction: The effects of public service motivation, rewards and work relations. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 59(8), 811-828.
- Xiao, H. C., Ke, Z., Xiang, L & Desheng, D. W. (2012). Improving Employees' Job Satisfaction and Innovation Performance Using Conflict Management. *International Journal of Conflict Management*, 23(2), 151-172.
- Zamri Mohd Noor (2012). Kepuasan Kerja dan Burnout: Satu Kajian di First Solar (M) Sdn Bhd. *Unpublished Master Thesis*. Universiti Utara Malaysia Sintok: Kedah.



KOLEJ PENGURUSAN PERNIAGAAN

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

BORANG SOAL SELIDIK

“PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA: SATU KAJIAN
KE ATAS EJEN PENGHANTARAN DI KOMPLEKS KASTAM BUKIT KAYU
HITAM”

Salam sejahtera,

Tuan/Puan yang dihormati,

Anda telah terpilih untuk menjadi responden bagi kajian penyelidikan seperti mana tajuk di atas. Penyelidikan ini adalah bertujuan untuk mendapatkan maklum balas berkaitan dengan pemboleh ubah yang dikaji di dalam kajian ini. Ia juga bertujuan untuk mempelajari data analisis bagi program Sarjana Sains (Pengurusan) di bawah seliaan En.Zulkufli Bin Aziz. Segala maklumat yang diberikan akan dirahsiakan dan digunakan untuk tujuan akademik semata-mata. Tiada jawapan yang salah dan betul di dalam soal selidik ini. Justeru, anda berhak memilih jawapan mengikut kesesuaian dan keikhlasan diri anda sendiri. **KEJUJURAN** dan **KEIKHLASAN** anda untuk menjawab soal selidik ini amatlah dihargai. Sila kembalikan borang soal selidik yang telah di jawab. Kerjasama anda meluangkan masa menjawab soal selidik ini amatlah dihargai dan didahulukan dengan ucapan terima kasih.

AZNIRA BINTI ZAKARIA

813287

Sarjana Sains (Pengurusan)

Universiti Utara Malaysia

2014

BAHAGIAN A: MAKLUMAT PERIBADI

PANDUAN: soalan ini bukan satu ujian dan tidak perlu bimbang semasa menjawabnya. Kajian ini dibuat secara menyeluruh dan bukan bertujuan untuk mengkaji atau memberi perhatian kepada individu tertentu. Sila tandakan (/) pada ruangan yang disediakan berkenaan diri anda.

1. Umur

- | | | | |
|--------------------|--------------------------|--------------------|--------------------------|
| 25 tahun ke bawah | <input type="checkbox"/> | 36 hingga 40 tahun | <input type="checkbox"/> |
| 26 hingga 30 tahun | <input type="checkbox"/> | 41 hingga 45 tahun | <input type="checkbox"/> |
| 31 hingga 35 tahun | <input type="checkbox"/> | 46 hingga 50 tahun | <input type="checkbox"/> |
| 51 tahun ke atas | <input type="checkbox"/> | | |

2. Bangsa

- | | | | |
|--------|--------------------------|-----------|--------------------------|
| Melayu | <input type="checkbox"/> | India | <input type="checkbox"/> |
| Cina | <input type="checkbox"/> | Lain-lain | <input type="checkbox"/> |

3. Status Perkahwinan

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Berkahwin | <input type="checkbox"/> |
| Bujang | <input type="checkbox"/> |

4. Tempoh Berkhidmat

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 5 tahun ke bawah | <input type="checkbox"/> | 16 tahun hingga 20 tahun | <input type="checkbox"/> |
| 6 tahun hingga 10 tahun | <input type="checkbox"/> | 21 tahun ke atas | <input type="checkbox"/> |
| 11 tahun hingga 15 tahun | <input type="checkbox"/> | | |

BAHAGIAN B: KEPUASAN KERJA

Arahan:

Bahagian ini mengandungi soal selidik mengenai kepuasan kerja. Sila **BULATKAN** angka yang sesuai pada pandangan anda bagi setiap perkara di bawah untuk menunjukkan sejauh manakah anda bersetuju atau tidak bersetuju dengan pernyataan di bawah berdasarkan skala yang diberi.

1 = Sangat tidak setuju

2 = Tidak setuju

3 = Tidak pasti

4 = Setuju

5 = Sangat setuju

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Kerja yang saya lakukan sekarang menyeronokkan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Saya membuat kerja yang sama setiap hari. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Kerja yang saya lakukan sekarang membosankan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Saya dapat menyelesaikan semua kerja yang diberikan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Kerja yang saya lakukan amat mencabar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Pendapatan yang saya terima mencukupi untuk perbelanjaan biasa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Saya memperoleh gaji yang memuaskan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Gaji yang saya dapat sekarang kurang daripada yang sepatutnya saya terima. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Saya mendapat bayaran yang tinggi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Saya mendapat bayaran yang rendah. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Penyelia sentiasa meminta nasihat atau pandangan saya. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Penyelia saya sentiasa memuji hasil kerja saya yang baik. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Penyelia saya kurang menyelia kerja yang saya lakukan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

14. Penyelia sentiasa menerangkan di mana kedudukan saya semasa menjalankan tugas.	1	2	3	4	5
15. Penyelia saya sentiasa ada bila diperlukan.	1	2	3	4	5
16. Rakan sekerja saya sentiasa menggalakkan saya dalam menyelesaikan kerja yang diberikan.	1	2	3	4	5
17. Rakan sekerja saya sangat membosankan.	1	2	3	4	5
18. Rakan sekerja saya seorang yang bertanggungjawab.	1	2	3	4	5
19. Rakan sekerja saya seorang yang pantas dalam melakukan tugas yang diberikan.	1	2	3	4	5
20. Rakan sekerja saya seorang pemalas dan sentiasa menangguhkan pekerjaannya.	1	2	3	4	5

BAHAGIAN C: PRESTASI KERJA

Arahan:

Bahagian ini mengandungi soal selidik mengenai prestasi kerja. Sila **BULATKAN** angka yang sesuai pada pandangan anda bagi setiap perkara di bawah untuk menunjukkan sejauh manakah anda bersetuju atau tidak bersetuju dengan pernyataan di bawah berdasarkan skala yang diberi.

1 = Sangat tidak setuju

2 = Tidak setuju

3 = Tidak pasti

4 = Setuju

5 = Sangat setuju

11. Saya dapat menyediakan maklumat yang diperlukan dengan baik dan tepat pada masanya.	1	2	3	4	5
12. Saya dapat memproses sesuatu dokumen yang diperlukan dengan baik dan tepat pada masanya.	1	2	3	4	5
13. Saya dapat berhubung dengan pihak-pihak yang boleh membantu dengan cepat bagi menyelesaikan kerja saya tepat pada masanya.	1	2	3	4	5
14. Matlamat dan objektif saya terhadap kerja adalah selaras dengan matlamat dan objektif organisasi.	1	2	3	4	5
15. Hubungan saya baik dengan ahli kumpulan dan saya selalu mewujudkan kerjasama yang baik.	1	2	3	4	5
16. Komunikasi berkesan wujud antara saya dan ahli kumpulan bagi membantu pencapaian kerja yang baik.	1	2	3	4	5
17. Perkhidmatan saya tepat dan konsisten.	1	2	3	4	5
18. Saya gembira untuk memberikan perkhidmatan yang cepat.	1	2	3	4	5
19. Saya amanah dalam menjaga maklumat.	1	2	3	4	5
20. Keseluruhannya, saya berpuas hati dengan prestasi kerja saya.	1	2	3	4	5

LAMPIRAN 2**Senarai Nama Syarikat yang Terlibat**

Bilangan	Nama Syarikat	Bilangan Ejen Penghantaran
1	BIFORST	2
2	BKH BERSATU ENTERPRISE	2
3	BUNGA RAYA	2
4	C & Z AGENCY	2
5	CALIBER PROSPEK	2
6	CEMPAKA TOYO FORW SDN BHD	2
7	CENTER SIDE	6
8	CHALIM WAREHOUSE	3
9	CJC SOUTHEAST ENTERPRISE	2
10	D & T	2
11	DEE Z ENTERPRISE	4
12	DIPERDANA / KPB – BKH	1
13	E.A.E FREIGHT & FORWARDING SDN BHD	6
14	ENG HOCK AGENCY BKH	1
15	ENG HUAT UTARA FORWARDING	6
16	EZRINA	2
17	FILIM ENTERPRISE	3
18	FORWARDING EXPRESS	2
19	FREIGHT MARK	2
20	GEODIS OVERSEAS SDN BHD	2
21	JAYA ENTERPRISE	2
22	JC PIONEER ENTERPRISE	2
23	KUMPULAN SAMASTAR SDN BHD	6
24	LAKA TEMIN ENTERPRISE	4
25	LEE AGENCY	4
26	LENANG MAJU & SELAMA AGENCY	2
27	MAY GLOBE UTARA SDN BHD	1
28	NIKMAT	1
29	OVERLAND FORWARDING (M) SDN BHD	3
30	PD	2
31	REDDY JAYA ENTERPRISE	4
32	SAIBURY AGENCY	2
33	SAMA ASIA	2
34	SEAGULL LOGISTIC SDN BHD	2
35	STAR 5 DUTY FREE	1
36	TOTA LINTERLINK SDN BHD	2
37	TRANS NORIS AGENCY	2
38	ZAWE FORWARDING SDN BHD	4



**OTHMAN YEOP ABDULLAH
GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS**
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM SINTOK
KEDAH DARUL AMAN
MALAYSIA



Tel: 604-928 7118/7119/7130
Faks (fax): 604-928 7160
Laman Web (Web): www.oyagsb.uum.edu.my

KEDAH AMAN MAKMUR • BERSAMA MEMACU TRANSFORMASI

UUM/OYAGSB/K-14
20 March 2014

TO WHOM IT MAY CONCERN

Dear Sir/Madam

DATA COLLECTION

COURSE : Dissertation
COURSE CODE : BPMZ 69912
LECTURER : En. Zulkufli Bin Aziz

This is to certify that the following is a postgraduate student from the OYA Graduate School of Business, Universiti Utara Malaysia. She is pursuing the above mentioned course which requires her to undertake an academic study and prepare an assignment. The details are as follows:

NO.	NAME	MATRIC NO.
1.	AZNIRA BINTI ZAKARIA	813287

In this regard, I hope that you could kindly provide assistance and cooperation for her to successfully complete the assignment given. All the information gathered will be strictly used for academic purposes only.

Your cooperation and assistance is very much appreciated.

Thank you.

"SCHOLARSHIP, VIRTUE, SERVICE"

Yours faithfully

ROZITA BINTI RAMLI
Assistant Registrar
for Dean

Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business

c.c - Student's File (813287)

Universiti Pengurusan Terkemuka
The Eminent Management University



Ujian RintisKepuasan Kerja**1. Kerja Itu Sendiri**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.752	5

2. Gaji

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.723	5

3. Penyelia

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.825	5

4. Rakan Sekerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.817	5

Prestasi kerja

1. Kualiti Perkhidmatan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	3

2. Kecekapan Kerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	3

3. Keberkesanan Kerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	4

Ujian Kebolehpercayaan Sebenar**Kepuasan Kerja****1. Kerja Itu sendiri**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.662	5

2. Gaji

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.693	5

3. Penyelia

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.636	5

4. Rakan Sekerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	5

Prestasi Kerja

1. Kualiti Perkhidmatan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	3

2. Kecekapan Kerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	3

3. Keberkesanan Kerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	4

Hasil Ujian Normaliti

Prestasi kerja

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
PestasiKerja	80	100.0%	0	0.0%	80	100.0%

Descriptives

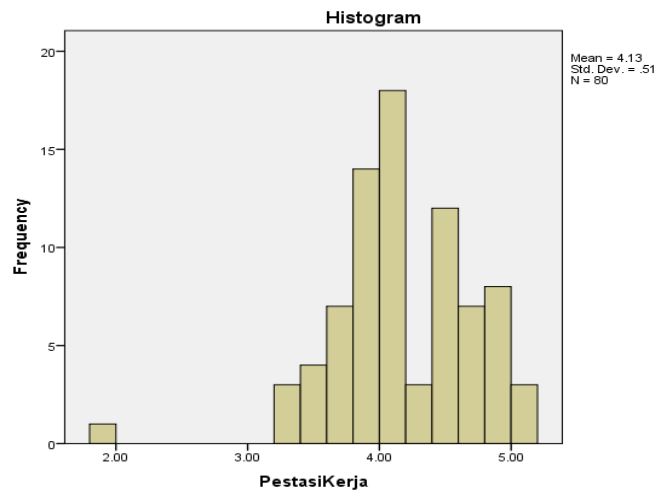
		Statistic	Std. Error	
PestasiKerja	Mean	4.1288	.05701	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.0153	
		Upper Bound	4.2422	
	5% Trimmed Mean	4.1500		
	Median	4.1000		
	Variance	.260		
	Std. Deviation	.50995		
	Minimum	1.90		
	Maximum	5.00		
	Range	3.10		
	Interquartile Range	.60		
	Skewness	-.911	.269	
	Kurtosis	3.305	.532	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
PestasiKerja	.110	80	.018	.931	80	.000

a. Lilliefors Significance Correction

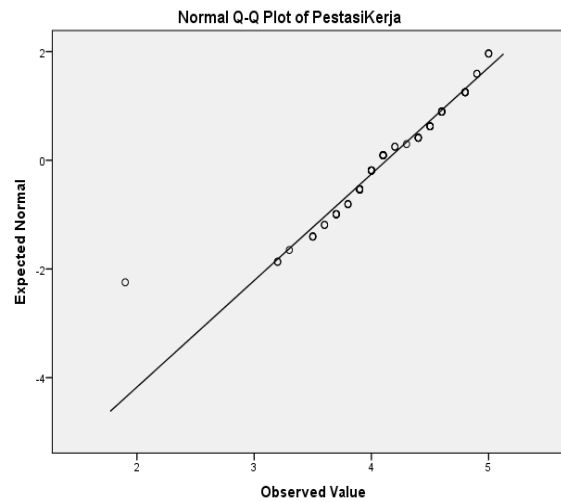
PestasiKerja



PestasiKerja Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
1.00	Extremes (= < 1.9)
3.00	3 . 223
25.00	3 . 5555667777788899999999999
27.00	4 . 0000000001111111122344444
21.00	4 . 5555566666668888889
3.00	5 . 000

Stem width: 1.00
Each leaf: 1 case(s)



Kerja Itu Sendiri

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KerjaltuSendiri	80	100.0%	0	0.0%	80	100.0%

Descriptives

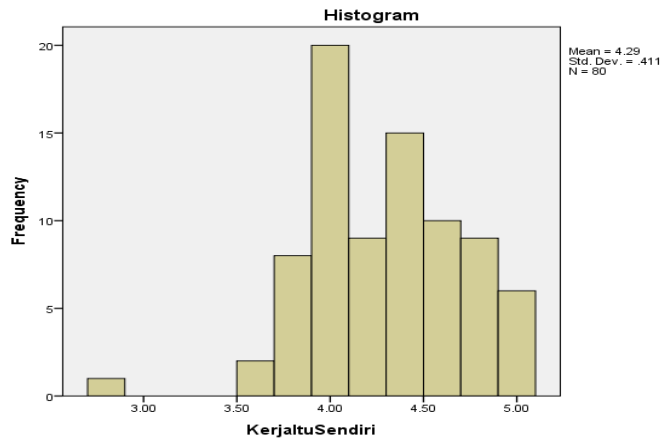
			Statistic	Std. Error
KerjaltuSendiri	Mean		4.2925	.04597
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.2010	
		Upper Bound	4.3840	
	5% Trimmed Mean		4.3000	
	Median		4.3000	
	Variance		.169	
	Std. Deviation		.41117	
	Minimum		2.80	
	Maximum		5.00	
	Range		2.20	
	Interquartile Range		.60	
	Skewness		-.344	.269
	Kurtosis		.816	.532

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
KerjaltuSendiri	.149	80	.000	.941	80	.001

a. Lilliefors Significance Correction

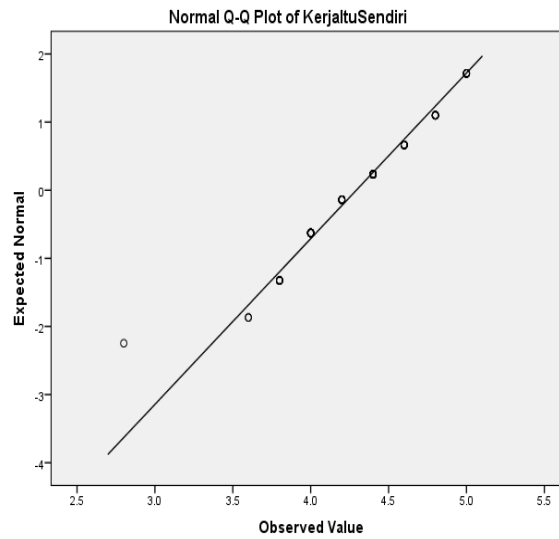
KerjaluSendiri



KerjaluSendiri Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
1.00	Extremes (<=2.8)
10.00	3 . 6688888888
44.00	4 . 00000000000000000000222222222444444444444
19.00	4 . 6666666666888888888
6.00	5 . 000000

Stem width: 1.00
Each leaf: 1 case(s)



Gaji

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Gaji	80	100.0%	0	0.0%	80	100.0%

Descriptives

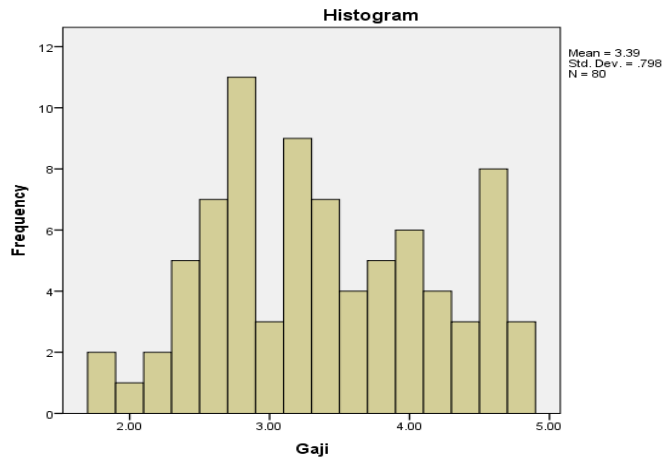
		Statistic	Std. Error	
Gaji	Mean	3.3900	.08922	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.2124	
		Upper Bound	3.5676	
	5% Trimmed Mean	3.3944		
	Median	3.3000		
	Variance	.637		
	Std. Deviation	.79804		
	Minimum	1.80		
	Maximum	4.80		
	Range	3.00		
	Interquartile Range	1.20		
	Skewness	.119	.269	
	Kurtosis	-.952	.532	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Gaji	.120	80	.006	.960	80	.013

a. Lilliefors Significance Correction

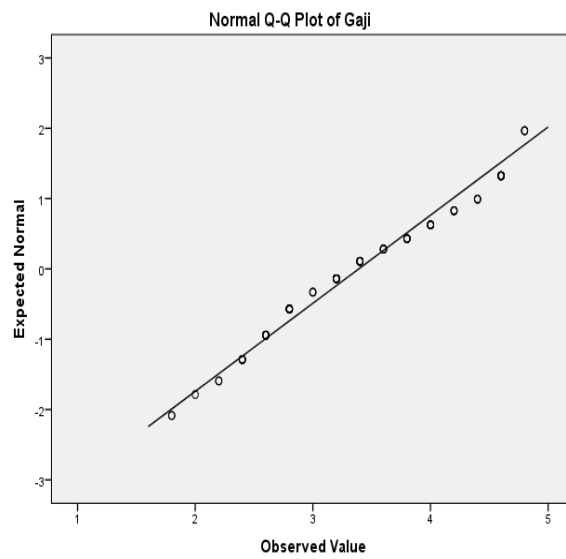
Gaji



Gaji Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
2.00	1 . 88
8.00	2 . 02244444
18.00	2 . 66666688888888888888
19.00	3 . 00222222222244444444
9.00	3 . 666688888
13.00	4 . 000002222444
11.00	4 . 66666666888

Stem width: 1.00
Each leaf: 1 case(s)



Penyelia

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Penyelia	80	100.0%	0	0.0%	80	100.0%

Descriptives

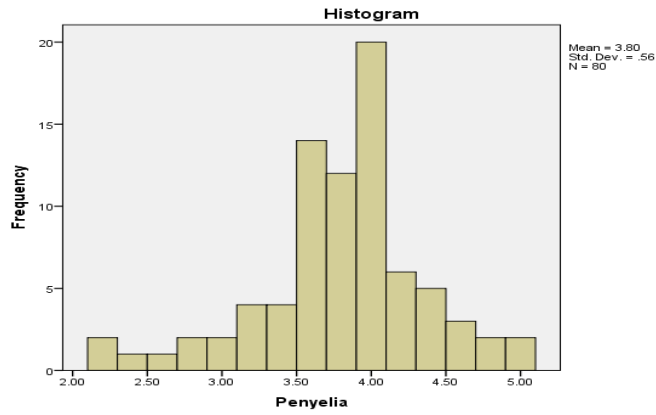
		Statistic	Std. Error	
Penyelia	Mean	3.8000	.06264	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.6753	
		Upper Bound	3.9247	
	5% Trimmed Mean	3.8194		
	Median	3.8000		
	Variance	.314		
	Std. Deviation	.56029		
	Minimum	2.20		
	Maximum	5.00		
	Range	2.80		
	Interquartile Range	.40		
	Skewness	-.613	.269	
	Kurtosis	1.136	.532	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Penyelia	.161	80	.000	.946	80	.002

a. Lilliefors Significance Correction

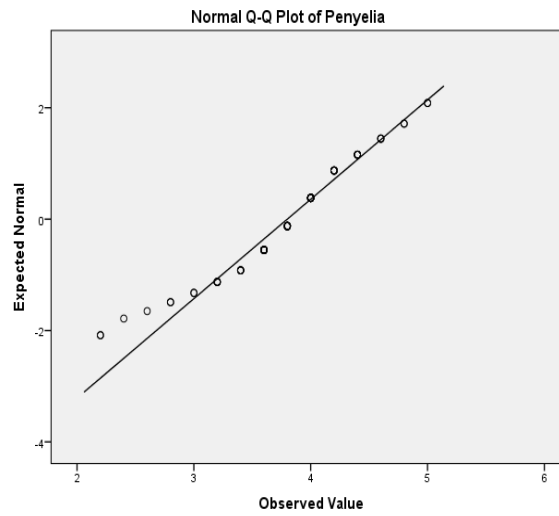
Penyelia



Penyelia Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem &	Leaf
8.00	Extremes	(=<3.0)
.00	3	.
4.00	3	. 2222
4.00	3	. 4444
14.00	3	. 666666666666666
12.00	3	. 8888888888888
20.00	4	. 0000000000000000000
6.00	4	. 222222
5.00	4	. 44444
3.00	4	. 666
4.00	Extremes	(>=4.8)

Stem width: 1.00
Each leaf: 1 case(s)



Rakan Sekerja

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
RakanSekerja	80	100.0%	0	0.0%	80	100.0%

Descriptives

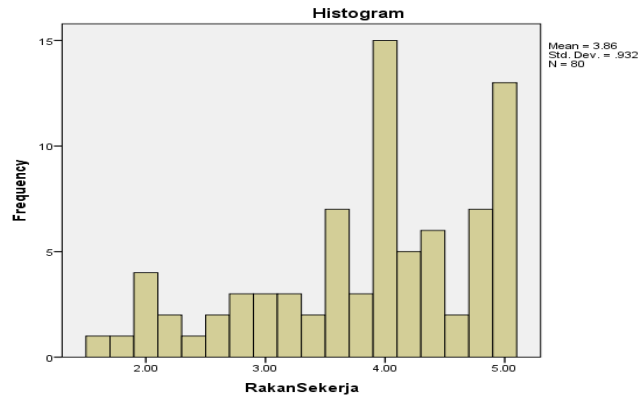
		Statistic	Std. Error	
RakanSekerja	Mean	3.8625	.10419	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.6551	
		Upper Bound	4.0699	
	5% Trimmed Mean	3.9111		
	Median	4.0000		
	Variance	.868		
	Std. Deviation	.93191		
	Minimum	1.60		
	Maximum	5.00		
	Range	3.40		
	Interquartile Range	1.50		
	Skewness	-.680	.269	
	Kurtosis	-.367	.532	

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
RakanSekerja	.159	80	.000	.919	80	.000

a. Lilliefors Significance Correction

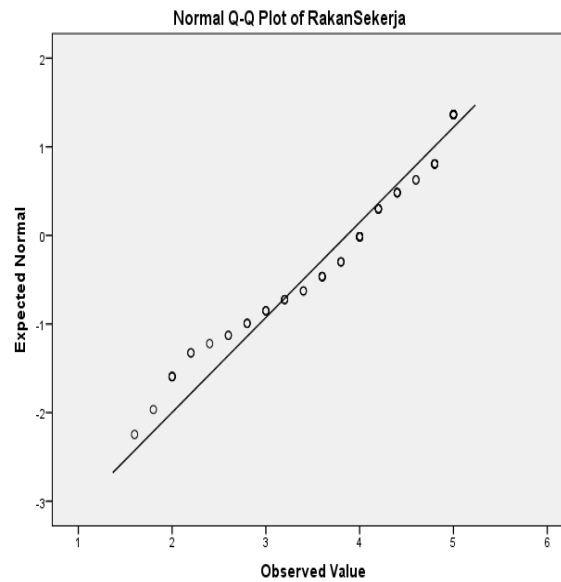
RakanSeerja



RakanSeerja Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
2.00	1 . 68
7.00	2 . 0000224
5.00	2 . 66888
8.00	3 . 00022244
10.00	3 . 6666666888
26.00	4 . 000000000000000022222444444
9.00	4 . 668888888
13.00	5 . 0000000000000

Stem width: 1.00
Each leaf: 1 case(s)



Demografi Responden**Umur**

Umur				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 25 tahun ke bawah	16	20.0	20.0	20.0
26 hingga 30 tahun	16	20.0	20.0	40.0
31 hingga 35 tahun	16	20.0	20.0	60.0
36 hingga 40 tahun	18	22.5	22.5	82.5
41 hingga 45 tahun	5	6.3	6.3	88.8
46 hingga 50 tahun	5	6.3	6.3	95.0
51 tahun ke atas	4	5.0	5.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Bangsa

Bangsa				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Melayu	66	82.5	82.5	82.5
Cina	7	8.8	8.8	91.3
India	2	2.5	2.5	93.8
Lain-lain	5	6.3	6.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Status Perkahwinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Berkahwin	56	70.0	70.0	70.0
Valid Bujang	24	30.0	30.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Tempoh Berkhidmat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
5 tahun ke bawah	22	27.5	27.5	27.5
6 tahun hingga 10 tahun	24	30.0	30.0	57.5
Valid 11 tahun hingga 15 tahun	16	20.0	20.0	77.5
16 tahun hingga 20 tahun	13	16.3	16.3	93.8
21 tahun ke atas	5	6.3	6.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Analisis Min Dan Sisihan Piawai**Kerja Itu Sendiri**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kerja yang saya lakukan sekarang menyeronokkan.	80	2	5	4.36	.579
Saya membuat kerja yang sama setiap hari.	80	2	5	4.13	.644
Kerja yang saya lakukan sekarang membosankan.	80	2	5	4.39	.626
Saya dapat menyelesaikan semua kerja yang diberikan.	80	1	5	4.25	.666
Kerja yang saya lakukan amat mencabar.	80	2	5	4.34	.635
Valid N (listwise)	80				

Gaji

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pendapatan yang saya terima mencukupi untuk perbelanjaan biasa.	80	1	5	3.14	1.348
Saya memperoleh gaji yang memuaskan.	80	1	5	2.96	1.391
Gaji yang saya dapat sekarang kurang daripada yang sepatutnya saya terima.	80	1	5	4.11	.763
Saya mendapat bayaran yang tinggi.	80	1	5	2.76	1.225
Saya mendapat bayaran yang rendah.	80	1	5	3.98	1.125
Valid N (listwise)	80				

Penyelia

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Penyelia sentiasa meminta nasihat atau pandangan saya.	80	2	5	3.70	.892
Penyelia saya sentiasa memuji hasil kerja saya yang baik.	80	1	5	3.57	.897
Penyelia saya kurang menyelia kerja yang saya lakukan.	80	3	5	4.29	.660
Penyelia sentiasa menerangkan di mana kedudukan saya semasa menjalankan tugas.	80	1	5	3.55	1.018
Penyelia saya sentiasa ada bila diperlukan.	80	1	5	3.89	.886
Valid N (listwise)	80				

Rakan Sekerja

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Rakan sekerja saya sentiasa menggalakkan saya dalam menyelesaikan kerja yang diberikan.	80	1	5	3.76	1.172
Rakan sekerja saya sangat membosankan.	80	1	5	3.92	1.178
Rakan sekerja saya seorang yang bertanggungjawab.	80	1	5	3.91	1.224
Rakan sekerja saya seorang yang pantas dalam melakukan tugas yang diberikan.	80	1	5	3.76	1.193
Rakan sekerja saya seorang pemalas dan sentiasa menangguhkan pekerjaannya.	80	1	5	3.95	1.124
Valid N (listwise)	80				

Prestasi Kerja

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Saya dapat menyediakan maklumat yang diperlukan dengan baik dan tepat pada masanya.	80	2	5	4.02	.711
Saya dapat memproses sesuatu dokumen yang diperlukan dengan baik dan tepat pada masanya.	80	1	5	4.00	.675
Saya dapat berhubung dengan pihak-pihak yang boleh membantu dengan cepat bagi menyelesaikan kerja saya tepat pada masanya.	80	1	5	4.05	.794
Matlamat dan objektif saya terhadap kerja adalah selaras dengan matlamat dan objektif organisasi.	80	2	5	4.13	.624
Hubungan saya baik dengan ahli kumpulan dan saya selalu mewujudkan kerjasama yang baik.	80	2	5	4.15	.618
Komunikasi berkesan wujud antara saya dan ahli kumpulan bagi membantu pencapaian kerja yang baik.	80	2	5	4.13	.682
Perkhidmatan saya tepat dan konsisten.	80	2	5	4.03	.656
Saya gembira untuk memberikan perkhidmatan yang cepat.	80	2	5	4.19	.695
Saya amanah dalam menjaga maklumat.	80	2	5	4.33	.725
Keseluruhannya, saya berpuas hati dengan prestasi kerja saya.	80	2	5	4.28	.763
Valid N (listwise)	80				

Hasil Ujian ANOVA**Ujian ANOVA sehalu bagi prestasi kerja berdasarkan faktor demografi umur****Umur****Descriptives**

PrestasiKerja

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
25 tahun ke bawah	16	4.1438	.41307	.10327	3.9236	4.3639	3.50	5.00
26 hingga 30 tahun	16	3.8687	.64984	.16246	3.5225	4.2150	1.90	4.50
31 hingga 35 tahun	16	4.0938	.53475	.13369	3.8088	4.3787	3.20	5.00
36 hingga 40 tahun	18	4.2778	.38433	.09059	4.0867	4.4689	3.60	5.00
41 hingga 45 tahun	5	4.3200	.74632	.33377	3.3933	5.2467	3.20	4.90
46 hingga 50 tahun	5	4.3800	.37014	.16553	3.9204	4.8396	3.90	4.80
51 tahun ke atas	4	4.0250	.09574	.04787	3.8727	4.1773	3.90	4.10
Total	80	4.1288	.50995	.05701	4.0153	4.2422	1.90	5.00

ANOVA

PrestasiKerja

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.046	6	.341	1.346	.248
Within Groups	18.498	73	.253		
Total	20.544	79			

Hasil Ujian ANOVA

Ujian ANOVA sehal bagi prestasi kerja berdasarkan faktor demografi bangsa

Bangsa**Descriptives**

PrestasiKerja

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Melayu	66	4.1106	.51802	.06376	3.9833	4.2380	1.90	5.00
Cina	7	4.0286	.38173	.14428	3.6755	4.3816	3.30	4.60
India	2	4.0500	.77782	.55000	-2.9384	11.0384	3.50	4.60
Lain-lain	5	4.5400	.40988	.18330	4.0311	5.0489	4.00	4.90
Total	80	4.1288	.50995	.05701	4.0153	4.2422	1.90	5.00

ANOVA

PrestasiKerja

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.950	3	.317	1.228	.305
Within Groups	19.594	76	.258		
Total	20.544	79			

Hasil Ujian T Test**Hasil T-Test Prestasi Kerja Berdasarkan Faktor Demografi Status Perkahwinan****Group Statistics**

	Status Perkahwinan	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
PrestasiKerja	Berkahwin	56	4.2250	.45417	.06069
	Bujang	24	3.9042	.56988	.11633

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
PrestasiKerja	Equal variances assumed	.007	.933	2.678	78	.009	.32083	.11982	.08228	.55939
	Equal variances not assumed			2.445	36.107	.019	.32083	.13121	.05476	.58691

Hasil Ujian ANOVA

Ujian ANOVA sehalu bagi prestasi kerja berdasarkan faktor demografi tempoh berkhidmat

Tempoh Berkhidmat**Descriptives**

PrestasiKerja

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
5 tahun ke bawah	22	4.0545	.43175	.09205	3.8631	4.2460	3.30	5.00
6 tahun hingga 10 tahun	24	3.9750	.61166	.12485	3.7167	4.2333	1.90	4.80
11 tahun hingga 15 tahun	16	4.3688	.40451	.10113	4.1532	4.5843	3.70	4.90
16 tahun hingga 20 tahun	13	4.2462	.50269	.13942	3.9424	4.5499	3.20	5.00
21 tahun ke atas	5	4.1200	.43243	.19339	3.5831	4.6569	3.60	4.80
Total	80	4.1288	.50995	.05701	4.0153	4.2422	1.90	5.00

ANOVA

PrestasiKerja

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.790	4	.447	1.789	.140
Within Groups	18.754	75	.250		
Total	20.544	79			

Ujian Korelasi Pearson antara Kepuasan Kerja dengan Prestasi Kerja

Kerja Itu Sendiri dengan Prestasi Kerja

		Correlations	
		KerjaltuSendiri	PrestasiKerja
PrestasiKerja	Pearson Correlation	1	.523**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	80	80
KerjaltuSendiri	Pearson Correlation	.523**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	80	80

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

Gaji dengan Prestasi Kerja

		Correlations	
		Gaji	PrestasiKerja
PrestasiKerja	Pearson Correlation	1	.396**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	80	80
Gaji	Pearson Correlation	.396**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	80	80

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

Penyelia dengan Prestasi Kerja

		Correlations	
		Penyelia	PrestasiKerja
PrestasiKerja	Pearson Correlation	1	.517**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	80	80
Penyelia	Pearson Correlation	.517**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	80	80

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

Rakan Sekerja dengan Prestasi Kerja

		Correlations	
		RakanSekerja	PrestasiKerja
PrestasiKerja	Pearson Correlation	1	.489**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	80	80
RakanSekerja	Pearson Correlation	.489**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	80	80

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

Ujian Regresi Berganda Antara Dimensi Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.686 ^a	.471	.442	.38078	.471	16.671	4	75	.000

a. Predictors: (Constant), KerjaltuSendiri, Gaji, Penyelia, RakanSekerja

b. Dependent Variable: PrestasiKerja

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.669	4	2.417	16.671	.000 ^b
	Residual	10.875	75	.145		
	Total	20.544	79			

a. Dependent Variable: PrestasiKerja

b. Predictors: (Constant), KerjaltuSendiri, Gaji, Penyelia, RakanSekerja

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.724	.474		1.527	.131
	KerjaltuSendiri	.387	.116	.312	3.336	.001
	Gaji	.059	.063	.092	.929	.356
	Penyelia	.279	.085	.306	3.295	.002
	RakanSekerja	.126	.055	.230	2.273	.026

a. Dependent Variable: PrestasiKerja

