

Hakcipta © tesis ini adalah milik pengarang dan/atau pemilik hakcipta lain. Salinan boleh dimuat turun untuk kegunaan penyelidikan bukan komersil ataupun pembelajaran individu tanpa kebenaran terlebih dahulu ataupun caj. Tesis ini tidak boleh dihasilkan semula ataupun dipetik secara menyeluruh tanpa memperolehi kebenaran bertulis daripada pemilik hakcipta. Kandungannya tidak boleh diubah dalam format lain tanpa kebenaran rasmi pemilik hakcipta.



**HUBUNGAN DI ANTARA MOTIVASI, PERSEKITARAN KERJA, KERJA
BERPASUKAN DAN KEPIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA:
KAJIAN DI KALANGAN STAF UNIUTAMA PROPERTY SDN. BHD.**



SITI SHUHAILA BINTI MOHD NOR

UUM
Universiti Utara Malaysia

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

2018

**HUBUNGAN DI ANTARA MOTIVASI, PERSEKITARAN KERJA, KERJA
BERPASUKAN DAN KEPIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA:
KAJIAN DI KALANGAN STAF UNIUTAMA PROPERTY SDN. BHD.**



DISEDIAKAN OLEH:

SITI SHUHAILA BINTI MOHD NOR

(MATRIK: 820215)

Universiti Utara Malaysia

**Kertas Akademik Ini Dikemukakan Kepada:
Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan,
Universiti Utara Malaysia,
Bagi Memenuhi Pengijazahan Sarjana Sains Pengurusan**



**Pusat Pengajian Pengurusan
Perniagaan**

SCHOOL OF BUSINESS MANAGEMENT

Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PENYELIDIKAN
(Certification of Research Paper)

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certified that)

SITI SHUHAILA BINTI MOHD NOR (820215)

Calon untuk Ijazah Sarjana
(Candidate for the degree of)

MASTER OF SCIENCE (MANAGEMENT)

telah mengemukakan kertas penyelidikan yang bertajuk
(has presented his/her research paper of the following title)

**HUBUNGAN DI ANTARA MOTIVASI, PERSEKITARAN KERJA, KERJA BERPASUKAN
DAN KEPIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA: KAJIAN DI KALANGAN
STAF UNIUTAMA PROPERTY SDN. BHD.**

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

Bahawa kertas penyelidikan tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.

(that the research paper acceptable in the form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the research paper).

Nama Penyelia : **DR. MOHD RASHDAN BIN SALLEHUDDIN**
(Name of Supervisor)

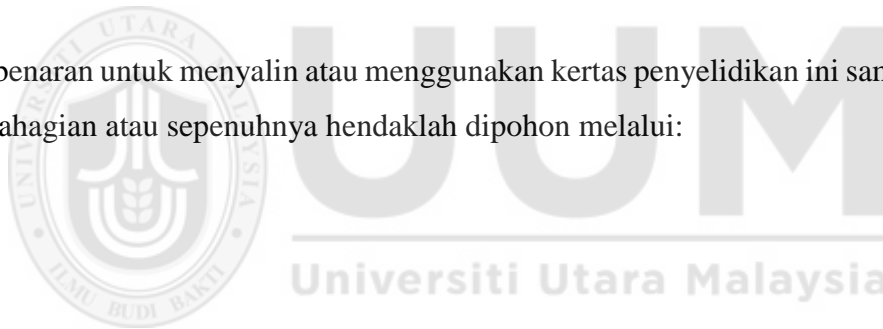
Tandatangan :
(Signature)

Tanikh : **23 MEI 2018**
(Date)

KEBENARAN MERUJUK

Kertas penyelidikan ini dikemukakan sebagai memenuhi keperluan pengurniaan Sarjana Sains (Pengurusan), Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya dengan ini bersetuju membenarkan bahawa pihak perpustakaan Universiti Utara Malaysia menerbitkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kertas penyelidikan ini untuk tujuan akademik perlulah mendapat kebenaran daripada Penyelia Kertas Penyelidikan atau Dekan Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan terlebih dahulu. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersil adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pertanyaan rujukan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika rujukan terhadap kertas penyelidikan ini dilakukan.

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



Dekan Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan
Universiti Utara Malaysia
060 10 Sintok
Kedah Darul Aman

ABSTRAK

Uniutama Property Sdn Bhd (UPSB) dijangka akan menjadi salah satu organisasi kepada penyumbang terbesar peluang pekerjaan bagi penduduk di sekitar Universiti Utara Malaysia. UPSB perlulah sentiasa memastikan kepuasan kerja di kalangan pekerjaannya agar dapat menghasilkan kerja yang berkualiti dan meningkatkan produktiviti syarikat. Oleh itu, organisasi perlu mengenal pasti faktor-faktor kepuasan kerja di kalangan pekerja yang dapat mempengaruhi tahap kepuasan bekerja mereka. Tujuan kajian ini adalah untuk mengkaji hubungan antara motivasi, persekitaran kerja, kerja berpasukan dan kepimpinan terhadap kepuasan pekerja di kalangan pekerja UPSB. Teknik persampelan rawak mudah telah digunakan untuk menjalankan kajian kepada 144 responden dengan menggunakan soal selidik. Berdasarkan analisa korelasi pearson menunjukkan terdapat hubungan antara motivasi, persekitaran kerja, kerja berpasukan dan kepimpinan dengan kepuasan kerja. Impaknya, elemen motivasi dan kepimpinan perlu di ambil kira dalam pengurusan syarikat dimana pekerja yakin dengan kebolehannya untuk berjaya ditempat kerja dan ketua memainkan peranan penting dalam mendengar masalah pekerja yang berkaitan dengan kerja. Kesimpulannya, motivasi adalah merupakan faktor penyumbang terbesar kepuasan kerja di kalangan pekerja UPSB, Inasis UUM.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Motivasi, Persekitaran Kerja, Kerja Berpasukan, Kepimpinan

ABSTRACT

Uniutama Property Sdn Bhd (UPSB) is expected to be one of the largest contributors to employment opportunities for residents around Universiti Utara Malaysia. UPSB should always ensure job satisfaction among its employees in order to produce quality work and increase productivity of the company. Therefore, organizations need to identify the factors of job satisfaction among employees who can influence their level of job satisfaction. The purpose of this study is to examine the relationship between motivation, work environment, teamwork and leadership towards employee satisfaction among UPSB employees. Simple random sampling technique was used to carry out the study of 144 respondents using questionnaires. Based on pearson correlation analysis, there is a relationship between motivation, work environment, teamwork and leadership with job satisfaction. Impact, motivational and leadership elements need to be taken into account in the management of companies where employees are confident of their ability to succeed at work and the leader plays an important role in listening to work-related problems. In conclusion, motivation is the biggest contributor to job satisfaction among UPSB workers, UUM Inasis.

Key terms: Job Satisfaction, Motivation, Work Environment, Teamwork, Leadership

PENGHARGAAN



Alhamdulillah, dengan izinNya saya diberikan kesempatan dan kekuatan untuk menyempurnakan laporan kertas penyelidikan Sarjana Sains Pengurusan ini. Saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada penyelia Dr. Mohd Rashdan Bin Sallehuddin atas bimbingan, tunjuk ajar, nasihat serta curahan ilmunya yang tidak ternilai sepanjang tempoh perjalanan kajian ini bersama saya dan rakan seperjuangan. Tidak lupa juga kepada barisan kakitangan Unit Operasi UPSB di Inasis Universiti Utara Malaysia (UUM) yang banyak memberikan bantuan dan kerjasama dalam penghasilan laporan kertas penyelidikan ini dan Puan Azila selaku pegawai sumber manusia atas kesudian beliau membenarkan saya menjalankan kajian di organisasi mereka.

Penghargaan juga ditujukan khas buat ibu yang tiada ganti Pn. Zabidah Binti Abdul Ghani, ayahanda yang disayangi En. Mohd Nor Bin Che Soh, suami syurgaku En. Mohd Ilyas bin Soffian serta anak soleh yang dikasihi Muhammad Aif Zakwan, adik-adikku dan keluarga tercinta yang sentiasa bersamaku di saat susah, senang dan sentiasa memberi kata-kata semangat. Jasa dan pengorbanan kalian pasti tidak akan dilupakan.

Sekalung penghargaan ditujukan khas kepada rakan seperjuangan, Cik Noor Ummu Habibah, serta sahabat-sahabat yang banyak membantu Cik Nurul Afiza dan Cik Nor Alia, terima kasih diucapkan atas sokongan yang berterusan. Semoga persahabatan dengan kalian semua memberikan suatu pengalaman yang sungguh besar pengertiannya.

Tenang-tenang air di laut,
Sampan kolek mudik ke tanjung,
Hati terkenang mulut menyebut,
Budi yang baik rasa disanjung.

ISI KANDUNGAN

| PERKARA | MUKA SURAT |
|-------------------|-------------------|
| Tajuk Kajian | |
| Perakuan Pelajar | |
| Kebenaran Merujuk | iii |
| Abstrak | iv |
| Abstract | v |
| Penghargaan | vi |
| Isi Kandungan | vii - ix |
| Senarai Jadual | x - xi |
| Senarai Rajah | xii |
| Senarai Singkatan | xiii |

BAB 1 : PENGENALAN

| | | |
|------|-----------------------------|---------|
| 1.0 | Pengenalan | 1 |
| 1.1 | Latar Belakang Kajian | 2 - 4 |
| 1.2 | Penyataan Masalah | 4 - 7 |
| 1.3 | Persoalan Kajian | 8 |
| 1.4 | Objektif Kajian | 8 |
| 1.5 | Kepentingan Kajian | 8 |
| | 1.5.1 Perspektif Teori | 9 |
| | 1.5.2 Perspektif Pengurusan | 9 |
| | 1.5.2 Perspektif Akademik | 10 |
| 1.6 | Skop Kajian | 10 |
| 1.7 | Batasan Kajian | 11 |
| 1.8 | Definisi Konseptual | 11 |
| | 1.8.1 Kepuasan Kerja | 12 |
| | 1.8.2 Persekitaran Kerja | 12 |
| | 1.8.3 Motivasi | 12 |
| | 1.8.4 Kerja Berpasukan | 12 |
| | 1.8.5 Kepimpinan | 12 |
| 1.9 | Susunan Laporan Kajian | 13 - 14 |
| 1.10 | Kesimpulan | 14 |

BAB 2 : TINJAUAN LITERATUR

| | | |
|-----|--|---------|
| 2.0 | Pengenalan | 15 |
| 2.1 | Kepuasan Kerja | 15 - 17 |
| 2.2 | Persekitaran Kerja | 17 - 20 |
| | 2.2.1 Hubungan Persekitaran Kerja dan Kepuasan Kerja | 20 - 23 |
| 2.3 | Motivasi | 23 - 25 |
| | 2.3.1 Hubungan Motivasi dan Kepuasan Kerja | 25 - 28 |
| 2.4 | Kerja Berpasukan | 28 - 30 |
| | 2.4.1 Hubungan Kerja Berpasukan dan Kepuasan Kerja | 31 - 32 |
| 2.5 | Kepimpinan | 33 - 34 |
| | 2.5.1 Hubungan Kepimpinan dan Kepuasan Kerja | 34 - 36 |
| 2.6 | Teori Berkaitan | 36 |
| | 2.6.1 Teori Hierarki Keperluan Maslow | 37 - 41 |

BAB 3 : METODOLOGI KAJIAN

| | | |
|-----|--|---------|
| 3.0 | Pengenalan | 42 |
| 3.1 | Kerangka Kajian | 42 - 43 |
| 3.2 | Hipotesis | 44 |
| 3.3 | Reka Bentuk Kajian | 44 - 45 |
| 3.4 | Ukuran Pembolehubah | 45 - 50 |
| 3.5 | Pengumpulan Data | 50 - 52 |
| 3.6 | Populasi dan Sampel | 52 - 54 |
| 3.7 | Prosedur Pengumpulan Data | 55 |
| 3.8 | Kaedah Penganalisaan Data | 56 |
| | 3.8.1 Ujian Kebolehpercayaan (<i>Reability Test</i>) | 56 - 57 |
| | 3.8.2 Analisis Korelasi Pearson (<i>r</i>) | 57 - 58 |
| | 3.8.3 Analisis Regrasi Berganda | 58 - 59 |
| 3.9 | Kesimpulan | 59 |

BAB 4 : DAPATAN KAJIAN

| | | |
|-----|--------------------------------|---------|
| 4.0 | Pendahuluan | 60 |
| 4.1 | Ujian Kebolehpercayaan | 60 - 61 |
| 4.2 | Analisis Deskriptif | 61 |
| | 4.2.1 Latar Belakang Responden | 62 |

| | | |
|---|---|---------|
| 4.2.1.1 | Jantina | 62 |
| 4.2.1.2 | Umur | 63 |
| 4.2.1.3 | Status Perkahwinan | 64 |
| 4.2.1.4 | Kelulusan Akademik Tertinggi | 65 |
| 4.2.1.5 | Bangsa | 66 |
| 4.2.1.6 | Tempoh Bekerja di UPSB, UUM | 67 |
| 4.2.2 | Pembolehubah Kajian | 68 |
| 4.2.2.1 | Kepuasan Kerja | 69 |
| 4.2.2.2 | Persekitaran Kerja | 70 |
| 4.2.2.3 | Motivasi | 71 |
| 4.2.2.4 | Kerja Berpasukan | 72 |
| 4.2.2.5 | Kepimpinan | 73 |
| 4.3 | Analisis Inferens | 73 |
| 4.3.1 | Analisis Korelasi Pearson | 73 - 78 |
| 4.3.2 | Analisis Regrasi Berganda | 79 - 80 |
| 4.4 | Rumusan Analisis Ujian Hipotesis | 81 |
| 4.5 | Kesimpulan | 81 |
| BAB 5: PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN | | |
| 5.0 | Pengenalan | 82 |
| 5.1 | Perbincangan | 82 - 83 |
| 5.1.1 | Regrasi Berganda | 84 |
| 5.1.1.1 | Hubungan antara Motivasi dan Kepuasan Kerja | 84 - 85 |
| 5.1.1.2 | Hubungan antara Kepimpinan dan Kepuasan Kerja | 85 - 86 |
| 5.2 | Batasan Kajian | 87 |
| 5.3 | Cadangan untuk kajian akan datang | 87 - 88 |
| 5.4 | Kesimpulan | 88 |

SENARAI JADUAL

| JADUAL | MUKA SURAT |
|--|------------|
| Jadual 3.1 : Skala Likert Lima Mata | 46 |
| Jadual 3.2 : Ringkasan Instrumen Penyelidikan | 47 |
| Jadual 3.2.1 : Instrumen Kepuasan Kerja | 48 |
| Jadual 3.2.2 : Instrumen Persekitaran Kerja | 48 |
| Jadual 3.2.3 : Instrumen Motivasi | 49 |
| Jadual 3.2.4 : Instrumen Kerja Berpasukan | 49 - 50 |
| Jadual 3.2.5 : Instrumen Kepimpinan | 50 |
| Jadual 3.3 : Pengumpulan Data | 52 |
| Jadual 3.4 : Penentuan Saiz Sampel Krejcie & Morgan (1970) | 53 |
| Jadual 3.5 : Jumlah Persampelan Kajian | 54 |
| Jadual 3.6 : Tafsiran Cronbach's Alpha (α) | 57 |
| Jadual 3.7 : Pengkelasan Pekali Korelasi (r) | 58 |
| Jadual 3.8 : Kekuatan Nilai Pekali Korelasi dan Pekali Penentuan | 59 |
| Jadual 4.1 : Keputusan Kajian Pilot dan Kajian Sebenar (Cronbach's Alpha) | 60 |
| Jadual 4.2 : Jantina Responden | 62 |
| Jadual 4.3 : Umur Responden | 63 |
| Jadual 4.4 : Status Perkahwinan Responden | 64 |
| Jadual 4.5 : Kelulusan Tertinggi Akademik Responden | 65 |
| Jadual 4.6 : Bangsa Responden | 66 |
| Jadual 4.7 : Tempoh Responden Bekerja di UPSB UUM | 67 |
| Jadual 4.8 : Min dan Sisihan Piawai bagi Kepuasan Kerja | 69 |
| Jadual 4.9 : Min dan Sisihan Piawai untuk Persekitaran Kerja | 70 |
| Jadual 4.10 : Min dan Sisihan Piawai bagi Motivasi | 71 |
| Jadual 4.11 : Min dan Sisihan Piawai bagi Kerja Berpasukan | 72 |
| Jadual 4.12 : Min dan Sisihan Piawai bagi Kepimpinan | 73 |
| Jadual 4.13 : Interpretasi Pekali Korelasi | 74 |
| Jadual 4.14 : Pekali Korelasi untuk Persekitaran Kerja dan Kepuasan Kerja | 75 |
| Jadual 4.15 : Pekali Korelasi untuk motivasi dan kepuasan Kerja | 76 |

| | | |
|-------------|---|---------|
| Jadual 4.16 | : Pekali Korelasi untuk kerja berpasukan dan kepuasan Kerja | 77 |
| Jadual 4.17 | : Pekali Korelasi untuk kepimpinan dan kepuasan Kerja | 78 |
| Jadual 4.18 | : Keputusan Model Analisis Regrasi Berganda | 79 - 80 |
| Jadual 4.19 | : Ringkasan Hasil Kajian | 81 |
| Jadual 5.1 | : Ringkasan Keputusan Analisis Regrasi Berganda | 84 |



UUM
Universiti Utara Malaysia

SENARAI RAJAH

| RAJAH | | MUKA SURAT |
|--------------|--|-------------------|
| Rajah 2.1 | : Hirarki Keperluan Maslow | 39 |
| Rajah 3.1 | : Kerangka Kerja Teoritikal Dalam Kajian | 43 |
| Rajah 4.1 | : Jantina Responden | 62 |
| Rajah 4.2 | : Umur Responden | 63 |
| Rajah 4.3 | : Status Perkahwinan Responden | 64 |
| Rajah 4.4 | : Kelulusan Tertinggi Akademik Responden | 65 |
| Rajah 4.5 | : Bangsa Responden | 66 |
| Rajah 4.6 | : Tempoh Responden Bekerja di UPSB UUM | 67 |



UUM
Universiti Utara Malaysia

SENARAI SINGKATAN

UPSB : Uniutama Property Sdn Bhd
UUM : Universiti Utara Malaysia
Inasis : Inapan Siswa



BAB 1

PENGENALAN

1.0 Pengenalan

Tujuan kajian ini adalah untuk mengkaji hubungan antara motivasi, persekitaran kerja, kerja berpasukan dan kepimpinan terhadap kepuasan kerja dalam kalangan pekerja UPSB di Inasis, UUM. Kepuasan kerja memainkan peranan yang amat penting dalam organisasi kerana ia merupakan faktor kepada penghasilan kerja yang bermutu dan baik. Tahap kepuasan kerja yang tinggi akan membolehkan pekerja bekerja dalam keadaan yang baik, mutu kerja berkualiti dan menepati kriteria yang diinginkan oleh majikan. Namun sekiranya tahap kepuasan kerja rendah, pekerja dalam sesebuah organisasi akan bekerja dalam keadaan yang tidak baik seperti tekanan dan rasa tidak seronok.

Selain itu, mutu kerja yang dihasilkan juga tidak berkualiti dan tidak menepati kriteria yang diinginkan oleh majikan mereka. Oleh itu, setiap pekerja perlu mengetahui dengan jelas akan peranan yang dimainkan oleh mereka terhadap organisasi agar pencapaian matlamat sesebuah organisasi dapat dilaksanakan. Kualiti produk atau perkhidmatan amat penting kerana perkara tersebut menjadi ukuran bagi penilaian prestasi sesebuah organisasi. UPSB dipilih sebagai sampel kerana UPSB merupakan unit yang penting dalam membantu UUM untuk menyediakan persekitaran yang bersih dan lanskap yang cantik. Oleh itu, UPSB yang bertindak sebagai agensi yang menyediakan perkhidmatan dalam aspek kebersihan, lanskap dan sebagainya perlulah meementingkan kepuasan kerja dalam organisasi mereka.

1.1 Latar Belakang Kajian

UPSB adalah syarikat yang menguruskan urusan berkaitan pembersihan, penyelenggaraan dalam dan luar bangunan, penyelenggaraan lanskap dan unit aduan perkhidmatan pelanggan. Ia mempunyai seramai 525 kakitangan unit operasi. Ditubuhkan pada 18 Mei 1999 sebagai sebuah syarikat sendirian berhad dengan nama asalnya Uniutama Management Sdn. Bhd. (UMSB). Pada 28 Januari 2003, syarikat ini telah ditukarkan nama kepada Uniutama Management Holdings Sdn. Bhd. (UMHSB). UPSB merupakan anak syarikat UMHSB dan syarikat ini dimiliki sepenuhnya oleh Universiti Utara Malaysia (UUM). Ianya terletak di Taman Universiti, Universiti Utara Malaysia. Pada awal penubuhannya, ia mengendalikan aktiviti komersial di sekitar Lembah Sintok dan Jitra, Kedah. Adalah menjadi hasrat syarikat untuk mempertingkatkan lagi dana pendapatan Universiti Utara Malaysia disamping menawarkan perkhidmatan dengan lebih cekap dan berkesan kepada komuniti dalam dan luar Universiti Utara Malaysia.

Menurut Nausheen dan Lin Xiao (2012), kepuasan kerja adalah perasaan yang menyeronokkan dan juga boleh didefinisikan sebagai emosi positif daripada pengalaman individu yang bekerja. Kepuasan kerja juga ialah emosi positif yang mendalam mengenai sesuatu kerja yang dilakukan. Lebih-lebih lagi, banyak kajian lepas yang membuktikan bahawa individu berpuas hati dengan kerja mereka apabila mereka berasa gembira dan menyukai pekerjaan yang dilaksanakan. Tahap kepuasan kerja dipengaruhi oleh pelbagai faktor seperti gaji, manfaat, perkembangan kerjaya, peluang promosi, keseimbangan kehidupan kerja dan autonomi.

Kelayakan dan kemahuan untuk memenuhi permintaan pekerjaan tersebut ialah kunci bagi kepuasan kerja (Reicher, 2006). Pekerja akan membandingkan sama ada mereka berpuas hati atau tidak dalam menilai pekerjaan mereka berdasarkan jangkaan dan harapan mereka terhadap pekerjaan tersebut. Kepuasan individu adalah subjektif kerana ia melibatkan emosi individu (Spector, 2008). Dalam sesebuah organisasi, ketidakpuasan pekerja mempengaruhi pekerja terhadap perolehan dan kepuasan hidup. Wood & Boyd, (2007) memerihalkan bahawa kepuasan kerja merujuk kepada pengalaman kerja pekerja di tempat kerja. Kepuasan kerja amat penting dan pekerja perlu memahami peranan mereka untuk menghasilkan prestasi kerja yang lebih baik. Pekerja yang tidak memahami skop tugas dalam pekerjaan mereka akan berkecenderungan untuk mengalami ketidakpuasan kerja.

Newstrom, (2007) mengatakan bahawa kepuasan kerja merupakan pandangan dan pendapat pekerja mengenai perasaan mereka terhadap tugas yang dilakukan dalam organisasi. Pekerja yang gembira dan teruja berkemungkinan besar akan memperbaiki prestasi mereka di dalam organisasi. Motivasi yang berterusan membolehkan pekerja bertahan untuk tetap bekerja dan meningkatkan tahap kepuasan kerja. Kepuasan kerja boleh mendatangkan kesan yang berbeza kerana corak kepimpinan yang berbeza, hubungan dengan rakan sekerja yang berbeza dan perbezaan dalam persekitaran kerja (Robbins, 2012). Martins dan Coetzee, (2007) menjelaskan bahawa kepuasan kerja boleh mengurangkan masalah peruntukan wang yang perlu dipusing ganti atau “*turnover*”.

Kepuasan kerja di kalangan pekerja adalah satu isu yang telah dikaji di seluruh dunia. Dianggarkan lebih daripada 5000 artikel dan kajian yang dilakukan

untuk mengkaji topik ini. (Cranny, Smith dan Stone, 1992). Menurut Wright dan Davis (2003), kepuasan kerja memberikan implikasi penting terhadap produktiviti organisasi dan sering dikaitkan dengan prestasi pekerja. Kepuasan kerja yang maksimum akan membolehkan organisasi untuk menghasilkan kualiti pekerja yang bagus. Setiap organisasi digalakkan untuk memastikan kerja yang dihasilkan oleh para pekerja adalah produktif hasil daripada pekerja yang efektif dan efisien. Oleh itu, kepuasan kerja amat penting kerana ia selari dengan nilai kehidupan dalam hidup seseorang. Bruce dan Blackburn (1992) menyebut kebanyakan pekerja lebih mementingkan kepuasan kerja dan mengharapkan apa yang diimpikan boleh dicapai. Sehubungan dengan itu, kepentingan kepuasan kerja meningkat dalam minda pekerja di mana mereka akan menganggapnya sebagai faktor sama ada untuk tinggal lebih lama dalam organisasi atau berpindah ke organisasi yang lain (Murray, 1999).

1.2 Penyataan Masalah

Kepuasan kerja merupakan antara penyebab kepada kecelaruan dan tekanan dalam diri seseorang yang bergelar pekerja. Perkara ini akan menjejaskan kesihatan seseorang apabila tidak mampu untuk mengawal tekanan dan mampu bertindak di luar jangkaan (Kevin et. al, 1998). Kepuasan kerja amat memberi kesan kepada pekerja kerana kebanyakan masa yang dihabiskan dalam seharian adalah untuk bekerja. Segala masalah yang berlaku di tempat kerja sudah tentu akan memberi impak pada kehidupan seharian kerana kita berurusan dengan kerja setiap hari dan setiap masa. Demi mencapai misi dan matlamat sesebuah organisasi, pekerja mestilah memperolehi kepuasan bekerja agar dapat mempertingkatkan semangat, motivasi dan prestasi ke arah penghasilan produktiviti yang maksimum (Mardiana, 1998).

Secara metodologi, kita boleh menentukan kepuasan pekerjaan sebagai tindak balas afektif pekerja terhadap pekerjaan, berdasarkan perbandingan antara hasil sebenar dan hasil yang diinginkan (Mosadeghrad, 2003). Kepuasan kerja perlu dikaji dengan lebih teliti kerana kepuasan kerja boleh mempengaruhi kesejahteraan psikologikal seseorang (Thomas & Rusell, 2000). Justifikasi keperluan untuk menyiasat kepuasan kerja adalah kerana tidak semua orang berpuas hati dengan pekerjaan yang dilakukan mereka. Ketidakhadiran, keluhan, tugas yang banyak dan masalah komunikasi dalam organisasi semuanya adalah aspek yang perlu diambil kira dalam kepuasan kerja. Ketidakpuasan pekerja amat membimbangkan kerana mereka berkemungkinan meninggalkan pekerjaan mereka atau menghasilkan mutu kerja yang tidak berkualiti. Mereka juga akan berasa tertekan semasa kerja yang pada akhirnya akan memberikan kesan yang buruk kepada kesihatan mereka. Pekerja merupakan sumber yang amat penting dalam pelbagai industri bagi penghasilan produktiviti.

Penggunaan tenaga kerja manusia sangat kritikal berbanding faktor lain kerana manusia mempunyai pelbagai sifat dan gelagat yang turut boleh mempengaruhi kepuasan kerja (Muna dan Atasya, 2013). Matlamat sesebuah organisasi tentulah ke arah memperolehi keuntungan yang maksimum. Secara umumnya, kebanyakan organisasi tidak menghiraukan faktor yang dapat meningkatkan motivasi atau aspek yang memberi kepuasan kepada pekerja. Namun apabila organisasi mereka mengalami masalah penurunan produktiviti akibat daripada faktor persekitaran, barulah mereka menyedari akan kepentingan menyediakan persekitaran yang sempurna dalam organisasi kepada pekerja mereka (Ilhaamie Abdul Ghani, 2005).

Pekerja yang berpuas hati terhadap pekerjaan mereka akan menjadi lebih produktif dan tekun. Selain itu, lebih banyak pekerja yang berpuas hati apabila mempunyai lebih banyak aktiviti yang inovatif dalam peningkatan kualiti berterusan. Mereka juga berpuas hati apabila lebih banyak penyertaan dalam membuat keputusan dalam organisasi (Milkovich dan Boudreau, 1997). Oleh itu, adalah amat penting kajian untuk mengkaji hubungan antara persekitaran kerja, motivasi, kerja berpasukan dan kepimpinan terhadap kepuasan kerja.

Satu temu bual bersama salah seorang pegawai sumber manusia di UPSB, Puan Azila, beliau menyatakan sememangnya wujud masalah ketidakpuasan kerja dalam kalangan unit operasi di organisasi kajian. Masalah ini menyumbang kepada penurunan motivasi untuk melaksanakan tugas, peningkatan kadar pemberhentian kerja dan seterusnya mengakibatkan penurunan kepada produktiviti atau penghasilan organisasi. Beliau mendedahkannya bahawa organisasi menghadapi masalah kecil mengenai masalah disiplin pekerja dan sikap terhadap pekerjaan mereka. Ada pekerja yang gagal memenuhi kriteria prestasi yang ditetapkan oleh organisasi. Selain itu, terdapat segelintir pekerja yang menjalankan kerja tanpa ada rasa tanggungjawab, malahan selalu melanggar peraturan yang telah ditetapkan oleh syarikat. Misalnya seperti menolong merekodkan kehadiran (*punch cards*) untuk rakan sekerja, tidak menyiapkan tugas yang diberikan dalam masa yang ditetapkan, ponteng kerja, markah penilaian prestasi yang tidak memuaskan dan sebagainya. Selain itu, ada juga pekerja yang juga gagal memahami skop pekerjaan mereka walaupun panduan disediakan oleh penyelia masing-masing.

Penyelidik turut mendapatkan pandangan daripada beberapa orang pekerja di organisasi kajian berkaitan masalah ini. Penyelidik mendapati bahawa terdapat beberapa faktor yang mereka tidak berpuas hati. Ia termasuk skop pekerjaan yang tidak jelas, pertikaian antara rakan sekerja, pertikaian dengan ketua dari segi pengedaran atau beban kerja yang diarahkan, kekurangan komitmen daripada pengurusan serta kekurangan peluang yang diberikan oleh pihak pengurusan untuk terlibat dalam proses membuat keputusan. Selain itu, mereka menyatakan bahawa kadangkala mereka merasa lesu dan tidak dapat melaksanakan tugas dengan sempurna berikutan daripada keadaan persekitaran dalam organisasi mereka yang ada kalanya tidak mencapai tahap yang memuaskan. Berdasarkan input yang diberikan, tidak ada penjelasan yang jelas tentang mengapa pekerja cenderung untuk berasa tidak berpuas hati dengan pekerjaan mereka. Terdapat beberapa sebab yang diberikan oleh pekerja berkaitan dengan ketidakpuasan mereka terhadap syarikat apabila mereka meninggalkan syarikat itu.

Tidak terdapat kajian lepas yang dijalankan untuk mengetahui tahap kepuasan kerja dalam kalangan kakitangan unit operasi. Oleh itu, kajian ini perlu dilaksanakan bagi mengetahui tahap kepuasan kerja dan hubungannya dengan persekitaran kerja, motivasi, kerja berpasukan, dan kepimpinan di Uniutama Property Sdn Bhd. Justeru itu, terdapat banyak faktor yang menyumbang kepada kepuasan kerja seperti sikap majikan, motivasi terhadap pekerja, persekitaran kerja yang tidak selesa dan hubungan dengan rakan sekerja. Semua ini akan mempengaruhi tahap kepuasan kerja dalam kalangan kakitangan unit operasi. Oleh itu, berdasarkan isu ini, penyelidik berazam untuk melakukan kajian kepuasan kerja dalam kalangan kakitangan unit operasi di Uniutama Property Sdn Bhd (UPSB).

1.3 Persoalan Kajian

Kajian ini bertujuan untuk menambahkan lagi pengetahuan dalam bidang kepuasan kerja dengan mengukur persekitaran kerja, motivasi, kerja berpasukan dan kepimpinan yang mempunyai hubungan dan mempengaruhi kepuasan kerja. Dengan itu, kajian yang dibuat adalah kerana untuk mengetahui:

- 1) Adakah persekitaran kerja memberi kesan terhadap kepuasan kerja?
- 2) Adakah motivasi memberi kesan terhadap kepuasan kerja?
- 3) Adakah kerja berpasukan memberi kesan terhadap kepuasan kerja?
- 4) Adakah kepimpinan memberi kesan terhadap kepuasan kerja?

1.4 Objektif Kajian

Bagi menghuraikan persoalan-persoalan kajian berkenaan, kajian ini dijalankan bertujuan untuk:

- 1) Untuk mengkaji hubungan di antara persekitaran kerja dengan kepuasan kerja.
- 2) Untuk mengenal pasti hubungan di antara motivasi dengan kepuasan kerja.
- 3) Untuk menentukan tahap hubungan di antara kerja berpasukan dengan kepuasan kerja.
- 4) Untuk mengukur tahap kepimpinan terhadap kepuasan kerja.

1.5 Kepentingan Kajian

Penyelidik berharap bahawa kajian ini akan menyumbang banyak manfaat kepada semua dari perspektif teori, pengurusan serta akademik.

1.5.1 Perspektif Teori

Penyelidik berharap kajian ini akan membantu individu lain untuk membuktikan teori serta menyokong penyelidikan masa depan, menghasilkan idea untuk penyelidikan selanjutnya dan juga memberi lebih pemahaman tentang bagaimana ciri persekitaran kerja, motivasi, kerja berpasukan dan kepimpinan mempengaruhi kepuasan kerja di kalangan pekerja.

1.5.2 Perspektif Pengurusan

Maklumat yang tepat amat penting kepada pihak pengurusan agar perancangan yang dibuat dapat menghasilkan keputusan yang optimum. Dapatan kajian ini amat signifikan kepada UPSB untuk dijadikan sebagai landasan yang amat berguna kepada pihak pengurusan sumber manusia bagi usaha untuk memperbaiki tahap kepuasan kerja di organisasi berkenaan. Hasil daripada dapatan kajian ini dapat memberi gambaran yang sebenar serta faktor-faktor yang menyumbang kepada tahap kepuasan pekerja UPSB. Dapatan faktor kepuasan seperti persekitaran kerja, motivasi, kerja berpasukan dan kepimpinan akan dapat membantu pihak pengurusan untuk mengetahui situasi sebenar yang dialami oleh pekerja. Penyelidik berharap dengan adanya maklumat yang berkaitan, maka pihak pengurusan UPSB dapat merancang dan melaksanakan program yang bersesuaian untuk memantapkan lagi tahap kepuasan pekerja.

1.5.3 Perspektif Akademik

Selain daripada manfaat untuk UPSB, kajian ini penting kepada pengamal sumber manusia secara umum. Dapatan ini boleh dijadikan sebagai bahan rujukan kepada pelajar atau kajian lanjutan yang berkaitan boleh dilakukan dalam industri agar tahap kepuasan kerja dapat dipertingkatkan.

1.6 Skop Kajian

Kajian ini akan dilaksanakan di Uniutama Property Sdn Bhd. (UPSB). UUM, Sintok, Kedah. UPSB adalah salah satu subsidiari Uniutama Management Holdings Sdn Bhd (UMHSB) yang dikawal sepenuhnya oleh Universiti Utara Malaysia (UUM). UPSB, UUM Sintok mempunyai sejumlah 525 kakitangan unit operasi iaitu perkhidmatan kerja pembersihan dan pengurusan lanskap yang meliputi keseluruhan kawasan kampus Universiti Utara Malaysia yang terdiri daripada dua kaum iaitu Melayu dan India. Penyelidik hanya memfokuskan kepada pekerja operasi yang bertugas di 15 buah Inasis yang terdiri daripada Inasis Mas, Tradewinds, MISC, TM, BSN, TNB, Grantt, Proton, Sime Darby, Petronas, Bank Raykat, SME Bank, Bank Muamalat, Yayasan Al-Bukhary dan Maybank. Jumlah kakitangan unit operasi di Inasis adalah seramai 244 orang. Sampel kajian ada seramai 144 orang. Skop kajian ini hanya bertumpu kepada hubungan di antara persekitaran kerja, motivasi, kerja berpasukan dan kepimpinan terhadap kepuasan kerja dalam kalangan pekerja unit operasi UPSB di Inasis UUM, Sintok, Kedah.

1.7 Batasan Kajian

Kajian yang dijalankan oleh penyelidik adalah agak terbatas berdasarkan kepada perkara berikut:

- i. Faktor yang dikaji adalah daripada empat (4) faktor sahaja iaitu faktor persekitaran kerja, motivasi, kerja berpasukan dan kepimpinan. Faktor ini dipilih disebabkan ianya bersesuaian dengan konteks kajian ini.
- ii. Hanya kakitangan Unit Operasi UPSB, Inasis UUM Sintok Kedah sahaja yang akan mengambil bahagian dalam kajian ini.
- iii. Faktor masa yang agak terhad (lebih kurang 60 hari) menyukarkan penyelidik dalam proses penyediaan kertas kajian ini.
- iv. Faktor tahap pendidikan responden menyukarkan penyelidik untuk mengumpul data kerana sebahagian dari responden tidak pandai membaca dan menulis.
- v. Hasil kaji selidik yang dijalankan adalah bergantung kepada keikhlasan responden.

1.8 Definisi Konseptual

Penyelidikan yang dijalankan ini melibatkan penggunaan beberapa istilah seperti kepuasan kerja, persekitaran kerja, motivasi, kerja berpasukan dan kepimpinan. Penerangan berkaitan definisi operasi yang akan dibincangkan tersebut adalah seperti berikut

1.8.1 Kepuasan Kerja

Locke (1983) mendefinisikan kepuasan kerja merupakan kegembiraan atau pernyataan emosi yang positif hasil dari penilaian salah satu pekerjaan atau pengalaman-pengalaman pekerjaan.

1.8.2 Persekitaran Kerja

Wright (2001) berpendapat bahawa persekitaran kerja ialah persekitaran fizikal yang diperlukan untuk menjalani aktiviti semasa melakukan tugas.

1.8.3 Motivasi

Osborn (2001) mengatakan bahawa motivasi ialah naluri yang mendesak seseorang untuk meningkatkan tahap, arah dan usaha yang berterusan semasa bekerja untuk mencapai perkara yang diinginkan.

1.8.4 Kerja Berpasukan

Thompson (2011) mengatakan bahawa kerja berpasukan ialah tanggungjawab individu dalam sesebuah kumpulan untuk mencapai matlamat organisasi.

1.8.5 Kepimpinan

Bass dan Avolio (1992, 1997) mendefinisikan kepimpinan sebagai kepimpinan transaksi dan transformasi yang berterusan di mana seseorang perlu menjalani proses untuk mendapatkan potensi sepenuhnya setelah tempoh masa tertentu.

1.9 Susunan Laporan Kajian

Laporan kajian ini disusun dan dibahagikan kepada lima (5) bab. Bab 1 adalah pengenalan kajian yang menerangkan latar belakang kajian, pernyataan masalah, persoalan kajian, objektif kajian, kepentingan kajian, skop kajian, definisi konseptual, batasan kajian, susunan laporan kajian dan kesimpulan. Secara amnya, ia mengemukakan idea asas kajian dan memberikan gambaran awal kepada kandungan keseluruhan laporan. Kajian literatur dipersembahkan dalam Bab 2. Ia merupakan ringkasan kepada pelbagai maklumat yang diperolehi melalui penyelidikan teori mengenai kepuasan kerja yang melibatkan persekitaran kerja dalam organisasi. Maklumat tersebut diperolehi dari pelbagai sumber seperti buku, akhbar, jurnal, kertas seminar, tesis dan juga beberapa sesi temu bual dengan pihak yang dirasakan dapat berkongsi maklumat.

Bab 3 menerangkan metodologi kajian. Bagi mencapai objektif kajian, beberapa metodologi kajian yang telah digunakan. Bab ini menerangkan kaedah atau metodologi yang digunakan dalam pelaksanaan kajian ini. Setiap fasa metodologi berkenaan dihuraikan secara ringkas dengan mengikut urutan pelaksanaannya. Ia meliputi reka bentuk kajian, kaedah kajian, koleksi data, teknik menganalisis data dan juga beberapa fasa yang berkaitan. Bab 4 pula berkaitan dapatan kajian dan perbincangan. Bab ini menerangkan analisis kajian terhadap data-data yang telah diperolehi daripada proses pengumpulan data. Data-data tersebut dianalisis secara manual, disusun dan dipersembahkan dalam bentuk jadual, carta dan draf bagi memudahkan pemahaman pembaca. Kemudian, data yang telah dianalisis diperbincangkan secara lebih terperinci dalam bahagian perbincangan. Perbincangan ini penting bagi menjelaskan lagi keputusan kajian. Idea-idea yang diperolehi daripada

kajian literatur akan dirujuk dalam menghuraikan setiap keputusan kajian. Bab terakhir ini menyediakan satu rumusan keseluruhan berdasarkan objektif yang dicapai daripada kajian yang telah dijalankan. Beberapa cadangan yang difikirkan sesuai bagi meningkatkan kesedaran dan cara bagi mengatasi masalah kepuasan kerja dalam setiap organisasi.

1.10 Kesimpulan

Secara keseluruhannya, bab ini telah membincangkan latar belakang kajian, pernyataan masalah, objektif umum dan khusus, sumbangan dan kepentingan, skop dan limitasi yang dihadapi oleh penyelidik. Kajian yang dilakukan ini perlu ditekankan bagi menjawab setiap hipotesis yang dinyatakan. Walaupun banyak kajian yang dijalankan berkaitan kepuasan kerja, namun isu berkaitan persekitaran kerja, motivasi, kerja berpasukan dan kepimpinan tetap kedengaran. Bab seterusnya, akan menerangkan sorotan kajian lepas, teori dan model kajian yang akan dijalankan.

BAB 2

TINJAUAN LITERATUR

2.0 Pengenalan.

Topik ini akan membincangkan mengenai definisi bagi setiap pemboleh ubah yang berkaitan dengan kajian ini. Secara spesifik, topik ini akan membincangkan berkaitan kepuasan kerja, persekitaran kerja, motivasi, kerja berpasukan dan kepimpinan. Konsep kepuasan kerja merupakan satu konsep yang amat luas kerana ia merangkumi ciri-ciri pekerjaan itu sendiri. Hal ini dikaji oleh Churchill et. al, (1974) yang menyatakan bahawa dalam apa jua keadaan, pekerja hanya mementingkan gaji, penghargaan dan segala perkara yang menguntungkan mereka.

2.1 Kepuasan kerja

Kepuasan kerja merupakan elemen yang paling penting yang dapat mempengaruhi cara kerja seseorang. Para pengkaji organisasi berminat untuk mengkaji dengan lebih mendalam berkenaan kepuasan kerja. Selain itu, mereka juga berminat dalam memahami sejauh mana kesan kepuasan kerja terhadap para pekerja. Perkara ini disokong oleh Harari (2018) bahawa kepuasan kerja ialah elemen yang dapat mempengaruhi hubungan yang bermakna antara majikan dan pekerja atau sesama rakan sekerja. Berbagai jenis ganjaran sama ada dalam bentuk material atau bukan material perlu dipertingkatkan untuk meningkatkan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja. Seterusnya, kajian Locke (1976) yang mengatakan bahawa kepuasan kerja adalah keadaan atau situasi di mana pekerja bersifat positif atau negatif terhadap kerja

yang dilakukan. Dalam erti kata lain, hal ini merujuk kepada reaksi emosi dan tindak balas terhadap pekerjaan mereka dan juga kepada keadaan fizikal serta sosial di tempat kerja mereka.

Spector (1997) menjelaskan bahawa kepuasan kerja adalah kadar sama ada pekerja menyukai pekerjaan yang dilakukan atau sebaliknya. Hal ini juga mengambil kira bahawa kepuasan kerja adalah tindak balas global yang afektif antara pekerja yang memegang jawatan tertentu dalam bidang kerja yang dilakukan. Kepuasan kerja menjelaskan bagaimana seseorang individu mengendalikan kerja yang dilakukan. Antara andaian yang dibuat dalam kajian (Noah & Steve, 2012) ialah pekerja akan lebih berpuas hati dengan kerja yang dilakukan sekiranya mereka berasa seronok dan gembira dalam melaksanakan tugas mereka.

Begitu juga dengan Robbins dan Judge (2013) yang menjelaskan bahawa kepuasan kerja menggambarkan persepsi yang positif terhadap pekerjaan tertentu yang disebabkan oleh penilaian daripada ciri-ciri kerja tersebut. Dalam erti kata lain, pekerja yang mengekalkan tahap kepuasan kerja yang tinggi mempunyai persepsi yang positif terhadap kerja yang dilakukan. Sebaliknya, pekerja yang mempunyai tahap kepuasan kerja yang rendah mempunyai persepsi yang negatif terhadap kerja yang dilakukan. Selain itu, kepuasan kerja adalah berkenaan sejauh mana seseorang itu berasa gembira, seronok dan menyukai segala yang dilakukan dalam pekerjaannya. Para pekerja cenderung untuk berasa puas dengan pekerjaannya apabila mereka mempunyai pandangan yang positif terhadap komponen pekerjaan seperti penghargaan, ruang bekerja yang selesa, rakan sekerja yang saling bekerjasama dan pemimpin yang boleh bertoleransi dengan pekerja bawahan.

Pernyataan ini disokong oleh Hagedorn (2000) yang menekankan bahawa pekerja berasa lebih berpuas hati dengan kemudahan serta ganjaran yang diperolehi daripada pekerjaan yang dilakukan seperti kenaikan gaji, pujian, kepercayaan dan penghargaan. Selain itu, kajian yang luas terhadap kepuasan kerja juga memberi petunjuk bahawa wujudnya faktor peribadi dan faktor daripada organisasi. Faktor peribadi adalah seperti sikap dan disiplin diri manakala faktor organisasi ialah persekitaran tempat kerja, masa bekerja dan rakan sekerja. Tambahan pula, Herzberg (2003) memberikan pendapat bahawa kepuasan kerja merupakan hasil daripada berbagai faktor seperti motivasi dan kebersihan. Faktor motivasi merupakan aspek yang paling penting dalam menyumbang kepuasan kerja.

Seperti yang dibincangkan oleh Nelson (2008), beliau menitikberatkan kepuasan kerja sebagai satu nilai yang sangat penting di mana kemurungan atau kemarahan akan memberi kesan secara negatif terhadap semangat untuk bekerja. Justeru, pekerja yang lebih berpuas hati dengan pekerjaan mereka akan menumpukan komitmen yang lebih kepada kerja mereka.

2.2 Persekitaran Kerja

Ceullar (2018) dalam kajiannya mendapati bahawa persekitaran kerja memainkan peranan yang tersendiri dalam mempengaruhi kepuasan kerja individu. Persekitaran kerja perlulah menenangkan dan menyeronokkan untuk membolehkan pekerja mengurangkan tekanan mereka semasa bekerja. Persekitaran kerja sememangnya mempunyai kesan yang signifikan terhadap kepuasan kerja (Rast & Tourani, 2012). Ini kerana kepuasan kerja dikaitkan dengan prestasi pekerja dalam persekitaran kerja

(Moradi et. al, 2011). Persekitaran kerja boleh ditakrifkan sebagai tempat untuk bekerja, instrumen kerja, kerja itu sendiri, dasar organisasi, dan peraturan organisasi (Parvin & Kabir, 2011). Sementara itu, Ababneh (2007) menentukan persekitaran kerja sebagai lokasi di mana tugas selesai. Hal ini melibatkan aspek fizikal serta persekitaran tempat kerja. Persekitaran kerja dibuat dari dua komponen yang dikenali sebagai ciri pekerjaan dan konteks kerja.

Tahap kepuasan biasanya diukur oleh aspek asas pekerjaan itu sendiri sebagai penunjuk pekerjaan (Tsai, 2007). Dalam kajian Parvin dan Kabir (2011), mereka menyatakan bahawa perasaan yang paling mempengaruhi pekerja adalah kebimbangan mengenai persekitaran kerja yang selesa kerana ia merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Oleh itu, persekitaran kerja mestilah dalam keadaan normal supaya ia membolehkan pekerja melakukan tugas mereka dengan betul. Menurut DeSantis dan Durst (1996), ciri pekerjaan dan konteks kerja memainkan peranan penting dalam menentukan tahap kepuasan kerja. Perkara ini mempengaruhi emosi pekerja dan kerja yang di lakukan. Brill (2001) menyatakan bahawa persekitaran di tempat kerja termasuk aspek fizikal mempunyai kesan terhadap kepuasan kerja pekerja.

Persekitaran kerja adalah tempat yang paling penting untuk para pekerja belajar ilmu yang baru bukan sekadar ilmu berkait dengan pekerjaan tetapi juga ilmu berkait dengan moral dan nilai seperti tolong-menolong dan bekerjasama. Semua pembelajaran ini dapat dilakukan sekiranya wujud persekitaran kerja yang menyokong dan menjadikan para pekerja sentiasa membantu antara satu sama lain (Ellinger & Cseh, 2007). Ellstorm (2008) mengatakan bahawa persekitaran kerja yang

negatif akan menjadikan seseorang itu malas bekerja dan tidak termotivasi untuk datang bekerja. Akhirnya, pekerja tersebut tidak akan memperoleh kepuasan kerja sebaliknya tidak berpuas hati dengan kerja yang dilakukan. Persekitaran kerja yang positif adalah seperti tempat kerja yang bersih, organisasi yang tersusun, rakan sekerja yang boleh bertoleransi dan pemimpin yang boleh membimbing dengan baik. Semua faktor ini adalah faktor yang memainkan peranan penting dalam menjadikan sesuatu persekitaran kerja itu kondusif. Apabila persekitaran kerja kondusif, maka para pekerja akan berasa seronok untuk bekerja dan memperoleh kepuasan kerja yang jauh lebih baik.

Pernyataan ini disokong oleh Lam et. al, (2001) di mana kajian dilakukan dalam kalangan pengurus-pengurus restoran Cina di Kuala Lumpur yang menyatakan bahawa aspek fizikal seperti susun atur dan ruang peribadi akan mempengaruhi kepuasan kerja pekerja. Berbeza pula dengan Sek dan Teoh (2009) di mana mereka mendapati bahawa persekitaran kerja tidak mempengaruhi tahap kepuasan pekerja di tempat kerja. (Shidhaye et. al, 2011). Usaha untuk mewujudkan persekitaran kerja yang boleh mencapai matlamat syarikat bersama dengan matlamat pekerja bukan mudah untuk dilaksanakan. Hal ini kerana persekitaran kerja mestilah seiring dengan kualiti kehidupan pekerja.

Persekitaran kerja juga dapat menyediakan peluang untuk perkembangan peribadi, pencapaian, tanggungjawab, pengiktirafan dan ganjaran untuk mencapai produktiviti yang tinggi (Rektor & Kleiner, 2002). Di sudut yang berbeza, persekitaran kerja yang buruk akan menghasilkan tingkah laku yang tidak bermoral dan perkembangan sifat negatif tingkah laku pekerja. Mereka akan lebih gemar mengikuti

prosedur mereka sendiri tanpa mempedulikan polisi manual dalam sesebuah organisasi tersebut. (Agnai, 1997). Pernyataan ini juga dikatakan oleh Gruneberg (1979) bahawa persekitaran kerja yang buruk akan memberi tekanan kepada para pekerja dan mereka akan menunjukkan tingkah laku yang tidak elok sebagai tanda protes. Sebaliknya persekitaran kerja yang baik akan mewujudkan rasa aman dan tenteram dalam jiwa para pekerja. Oleh itu, mereka akan mempamerkan tingkah laku yang baik dan akan menyumbang idea yang bernas kepada organisasi. Hal ini kerana dalam keadaan pemikiran yang tenang, minda akan dapat bekerja dengan baik dan akhirnya dapat mengeluarkan idea dan pendapat yang bernas untuk dikemukakan.

Atkinson dan Hall (2011) memberikan pendapat bahawa persekitaran kerja yang fleksibel menjadikan para pekerja lebih seronok untuk bekerja berbanding dengan persekitaran kerja yang memiliki undang-undang yang ketat. Hal ini kerana para pekerja tidak berasa bebas dan berasa bahawa diri mereka sering diperhatikan. Para pekerja juga akan berasa bahawa kemampuan diri mereka diragui kerana mereka tidak diberi kebebasan dan sentiasa diawasi. Oleh itu, persekitaran kerja yang fleksibel akan dapat melahirkan pekerja yang berani untuk mengambil risiko dan mereka juga akan berasa gembira kerana memperoleh kepercayaan daripada orang atasan.

2.2.1 Hubungan Persekitaran Kerja Dan Kepuasan Kerja

Hasil kajian Umair (2018) mendapati bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara persekitaran kerja dan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja industri di Malaysia. Begitu juga dengan kajian Swarnalatha dan Sureshkrisna (2012) menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara persekitaran kerja dan

kepuasan kerja dalam industri automotif di India. Oleh itu, sesebuah organisasi perlulah merancang dan melaksanakan strategi yang mantap untuk mewujudkan persekitaran kerja yang baik agar dapat meningkatkan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja. Dua kajian telah dilaksanakan oleh Siti Zawiah dan Zahari (2006) mengenai industri pengilangan. Hasil kajian pertama menunjukkan bahawa lebih daripada 60% responden bersetuju bahawa industri ini tidak menyediakan persekitaran kerja yang bagus dari segi aspek bunyi bising, suhu dan kelembapan. Manakala hasil kajian kedua menunjukkan bahawa 90% responden bersetuju bahawa organisasi menyediakan persekitaran kerja yang baik dari segi pencahayaan.

Oleh itu, kesimpulan daripada kajian ini adalah persekitaran kerja menyumbang kepada kepuasan kerja. Kajian ini juga mencadangkan agar organisasi perlulah sentiasa peka untuk membaik pulih persekitaran kerja agar sesuai dengan keadaan pekerja dan dapat menjamin kepuasan kerja. Hal ini kerana persekitaran kerja yang baik akan menjamin kepuasan kerja yang maksimum kerana pekerja berasa selesa dan seronok dengan persekitaran kerja yang disediakan.

Berdasarkan kajian Ismail, Tahir, Usman dan Sopian (2010) mengenai tahap ketidakselesaan dalam kalangan pekerja industri automotif, 59.1% responden bersetuju bahawa mereka sering berasa tidak selesa dan berpeluh kerana cuaca yang amat panas. Manakala 15.9% responden berasa terlalu sejuk, 31.1% responden memberi maklum balas bahawa cahaya yang terlampau terang akan menyebabkan kesan negatif pada mata, 58.3% responden sedang mengalami gangguan kerana bunyi bising pada tahap yang tinggi di tempat kerja mereka. Seterusnya, 40.1% responden terdedah kepada bahan kimia berbahaya dan 41.6% pekerja berasa tidak selesa kerana

terdedah pada haba. Akhir sekali, 33.3% mengalami getaran semasa melakukan kerja dan boleh mendatangkan kesakitan pada tubuh badan mereka.

Yeow et. al, (2014) menjalankan kajian ke atas insiden atau peristiwa yang berlaku di sektor industri pembuatan berkenaan persekitaran kerja. Hasil kajian beliau mendapati bahawa persekitaran kerja sering terjejas dan tidak kondusif kerana kesilapan yang dilakukan oleh manusia sendiri. Kesilapan yang dilakukan seperti sikap sambil lewa semasa bekerja, tidak berdisiplin dan tidak bekerjasama antara satu sama lain adalah penyebab utama kepada ketidakseimbangan persekitaran kerja. Faktor-faktor inilah yang menyebabkan pekerja tidak seronok ketika bekerja dan berasa tertekan sepanjang tempoh kerja. Malah, tekanan ini boleh mengganggu emosi pekerja sehingga boleh menjejaskan rutin harian mereka. Hal ini kerana tekanan yang dirasakan dipendam dan tidak diluahkan sepanjang tempoh bekerja. Pekerja mungkin tidak menceritakan kepada sesiapa mengenai masalah yang dialami oleh mereka dalam organisasi kerana mereka tidak tahu kepada siapa mereka harus mengadu.

Ejike et. al, (2014) menjalankan kajian mengenai tekanan dalam kalangan pekerja bank. Hasil kajian menunjukkan bahawa pekerja bank mengalami tekanan yang amat tinggi kerana tempoh bekerja yang lama dan sering berhadapan dengan pelanggan yang terdiri daripada berbagai sikap. Meskipun mereka saling bekerjasama, tempoh masa bekerja yang lama dan pelanggan yang berbagai ragam telah mengakibatkan persekitaran kerja yang tertekan dan akhirnya pekerja bank tidak merasai kepuasan semasa bekerja. Hal ini kerana tekanan yang dialami sepanjang tempoh bekerja dan melayan sikap dan kerenah para pelanggan yang kadang kala memarahi mereka tanpa alasan yang munasabah. Griffin et. al, (2013) berpendapat

bahawa individu yang mahukan persekitaran kerja yang baik perlulah berusaha untuk memperbaiki diri sendiri terlebih dahulu. Contohnya membuang sikap yang tidak elok seperti datang lewat ke tempat kerja dan tidak menyiapkan tugas pada masa yang ditetapkan. Sekiranya semua pekerja membuang sikap negatif mereka, persekitaran kerja yang memuaskan hati semua pihak tidak mustahil dapat dibentuk.

2.3 Motivasi

Menurut Naseem (2018), motivasi ialah sesuatu yang intrinsik yang dapat meningkatkan keyakinan dan kebahagiaan dalam diri seseorang meskipun ketika seseorang itu berasa sedih atau tertekan. Robbins (2001), motivasi adalah proses memenuhi keperluan apabila keperluan seseorang dipenuhi oleh faktor-faktor tertentu, maka orang itu akan berusaha cemerlang ke arah mencapai matlamat organisasi. Hubungan rapat dengan pekerja adalah kepuasan dan semangat. Pihak pengurusan mengambil langkah untuk memupuk persekitaran kerja yang kondusif bagi meningkatkan motivasi pekerja. Hal ini bermaksud pekerja didorong sendiri untuk melaksanakan tugas mereka pada tahap yang memenuhi atau melebihi piawaian pengurusan. Motivasi pekerja adalah gambaran sejauh mana sesebuah pengurusan itu berjaya. Pekerja berpotensi bermotivasi dan akan mempunyai kepuasan kerja yang lebih baik. Mereka memahami apa yang mendorong para pekerja adalah salah satu cabaran utama bagi pekerjaan yang dilakukan.

Motivasi adalah sebab atau alasan untuk melibatkan diri dalam tingkah laku tertentu terutama tingkah laku manusia seperti yang dipelajari dalam psikologi. Oleh itu, keperluan asas seperti keinginan makanan, matlamat, keadaan menjadi atau ideal.

Satu isu utama untuk kelebihan daya saing antara pekerja adalah untuk meningkatkan motivasi. Oleh itu, kakitangan yang berjaya adalah kakitangan yang bermotivasi kerana mereka mempunyai daya saing yang lebih tinggi (Bent Seaman & Ingram 1999).

Menurut Maiga (2003), motivasi merujuk kepada kuasa-kuasa dalaman seseorang yang mempengaruhi arah, keamatan dan kegigihan dalam melakukan tingkah laku secara sukarela. Hubungan antara pekerja operasi dan penyelia harus positif, tertutup serta baik untuk meningkatkan motivasi dalam diri pekerja. Hal ini penting bagi organisasi untuk menyampaikan persekitaran kerja yang sangat baik yang akan membantu membangunkan motivasi pekerja. Motivasi adalah faktor yang menilai sesuatu kejayaan dalam organisasi. Organisasi yang berjaya adalah organisasi yang memberi semangat motivasi kepada kakitangan dan pekerja. Hal ini kerana mereka telah bekerja keras dalam tempat kerja untuk mencapai matlamat dan objektif organisasi.

Anders (2010) telah menjelaskan motivasi intrinsik iaitu orang yang secara intrinsik atau secara dalaman bermotivasi kebanyakannya tidak memerlukan ganjaran luaran seperti upah atau pujian untuk bekerja dengan baik. Mereka menikmati pencapaian tugas sebenar dan kepuasan kerana cekap menyelesaikan tugas. Kedua, motivasi ekstrinsik iaitu orang yang bermotivasi secara luaran. Biasanya individu ini tidak suka pekerjaan ganjil tetapi termotivasi untuk dilaksanakan baik dengan insentif, upah, promosi, pujian dan penghargaan. Walau bagaimanapun, motivasi intrinsik adalah lebih kuat dan bersifat jangka panjang. Motivasi ini juga merupakan

motivasi yang paling berkesan terhadap pekerja kerana wujud dalam setiap diri pekerja (Ahmad Zaki, 2008).

Berdasarkan definisi yang diberi oleh Dessler (2000), motivasi adalah salah satu daripada elemen yang kompleks dalam pengurusan organisasi kerana motivasi sukar dihasilkan melainkan terdapat sesuatu yang menyenangkan. Contohnya memperoleh bonus serta cuti agar masa bersama dengan keluarga lebih banyak terluang. Manusia pada dasarnya termotivasi kerana mencari ganjaran untuk kesenangan dirinya. Pernyataan ini disokong oleh Danish & Usman (2010) bahawa motivasi adalah satu bentuk tenaga yang akan menentukan tingkah laku dan sikap seseorang dalam melakukan sesuatu perkara. Tenaga ini akan mendorong seseorang untuk melakukan perkara yang di luar jangkaan demi mencapai perkara yang diidamkan.

Selain itu, Malik (2010) mengutarakan pendapat bahawa motivasi pekerja terhasil kerana mengekalkan kuasa, jawatan dan status yang ada serta dapat melaksanakan tugas sepenuhnya sehingga ke tahap yang paling maksimum. Bent et. al, (2000) mengatakan bahawa motivasi adalah sebuah proses yang berlaku untuk meningkatkan, mengekalkan dan menyasarkan tingkah laku yang sepatutnya dengan matlamat yang paling ingin dicapai.

2.3.1 Hubungan Motivasi Dan Kepuasan Kerja

Kajian Kiruja (2018) mendapati bahawa motivasi amat memainkan peranan penting dalam menyumbang kepuasan kerja terhadap pekerja di Institusi Latihan Teknikal, Kenya. Pekerja yang berkemahiran dan berpengalaman tinggi menunjukkan motivasi

yang lebih tinggi berbanding pekerja yang mempunyai tahap pengetahuan dan kemahiran yang lemah. Selain itu, penyelidikan dalam psikologi kognitif menunjukkan bahawa motivasi dapat membantu menyelaraskan matlamat individu dan syarikat yang membawa kepada tahap pencapaian yang lebih tinggi (Locke, 1976). Tambahan pula, tahap pencapaian matlamat berkait rapat dengan kepuasan pekerja dan akan memberi impak yang besar pada motivasi pekerja. Matlamat yang jelas dan boleh dicapai akan meningkatkan motivasi pekerja untuk sentiasa berusaha ke arah yang lebih baik demi mencapai matlamat yang ingin dicapai. Malahan, matlamat untuk diri sendiri juga akan dapat dicapai sekiranya para pekerja bermotivasi semasa mereka bekerja.

Sebagai contoh matlamat pekerja untuk mendapatkan anugerah pekerja terbaik sepanjang tahun merupakan matlamat individu yang diidamkan oleh para pekerja. Contohnya, Facticeau et. al, (1995) mendapati bahawa pekerja yang melihat nilai intrinsik ketika menghadiri latihan menunjukkan motivasi yang lebih kuat dalam diri mereka untuk mengikuti latihan dan belajar. Mereka tidak mudah berputus asa untuk menyiapkan kerja yang diberikan meskipun kerja tersebut sukar dan memerlukan kesabaran yang tinggi.

Satu lagi kajian, Kontoghiorghes (2001) mendapati bahawa faktor-faktor intrinsik seperti pengiktirafan, cuti rehat sementara dan elaun tambahan lebih memuaskan hati pekerja. Hal ini kerana mereka tahu bahawa nilai ganjaran tidak hanya terletak pada wang ringgit. Sebagai contoh, cuti rehat sementara membolehkan pekerja berehat sebentar daripada bekerja dan dapat meluangkan masa yang bermanfaat bersama keluarga dan rakan-rakan. Hal ini lebih menguntungkan pekerja

kerana mereka sukar untuk mencari masa yang terluang bersama keluarga dan rakan. Tambahan pula, keluarga dan rakan merupakan pembakar semangat dan penyokong terbaik bagi seseorang pekerja untuk sentiasa berusaha menjadi pekerja yang bagus. Oleh itu, masa untuk bersama keluarga dan rakan adalah sangat berharga.

Daft (2005) berpendapat bahawa perkara yang menaikkan motivasi pekerja di tempat kerja ialah hubungan sosial pekerja dengan orang lain sama ada hubungan sesama pekerja, pelanggan atau klien, orang atasan mahupun masyarakat luar. Hal ini kerana kita perlu sentiasa berkomunikasi antara satu sama lain dan dapat bertukar-tukar idea dan pendapat. Kita juga akan dapat mempelajari ilmu dan kemahiran daripada orang lain.. hal ini akan dapat meningkatkan motivasi pekerja kerana mereka dapat belajar perkara yang baru sambil bekerja. Oleh itu, melalui hubungan dengan orang lain akan dapat meningkatkan motivasi pekerja sekaligus menyumbang kepada kepuasan kerja.

Rabey (2007) menyatakan bahawa kepercayaan dan kerjasama yang wujud antara pekerja dengan orang atasan merupakan elemen yang menyumbang kepada motivasi pekerja. Hal ini kerana apabila pekerja memperoleh kepercayaan untuk melaksanakan sesuatu tugas atau menyumbangkan idea dalam sesuatu pembuatan keputusan, pekerja akan berasa bahawa dirinya dihargai meskipun sumbangannya kecil. Orang atasan bertindak untuk membimbing pekerja mengenai cara yang tepat bagi melakukan kerja. Mereka juga perlu menunjukkan mengenai jalan penyelesaian yang perlu diambil apabila menghadapi sesuatu masalah dan sikap yang perlu ditonjolkan sebagai seorang pekerja yang berketerampilan unggul. Semua ini amat

penting untuk ditunjukkan oleh orang atasan agar mereka bermotivasi untuk melakukan kerja dengan lebih baik.

Green (2000) pula memberikan pendapat bahawa perkara yang dapat menyumbang motivasi pekerja adalah perjumpaan yang kerap antara pekerja dengan orang atasan agar wujud interaksi antara mereka. Perkara ini amat penting bagi membolehkan pekerja tahu apa yang sedang berlaku dan masalah yang wujud dan perlu segera diselesaikan. Herzberg et. al, (1959) memberi kenyataan bahawa penerimaan oleh rakan sekerja juga merupakan perkara penting yang dapat menyumbang kepada motivasi pekerja. Sekiranya pekerja tidak diterima oleh rakan kerja yang lain, sudah pasti pekerja yang diabaikan itu berasa rendah diri, tidak bermotivasi dan tidak mempunyai keyakinan diri. Oleh itu, penerimaan merupakan perkara yang amat penting bagi menggalakkan motivasi pekerja agar mereka seronok untuk bekerja dan berpuas hati dengan kerja yang dilakukan.

2.4 Kerja Berpasukan

Magda (2018) menerangkan bahawa kerja berpasukan adalah kerjasama antara pasukan dalam melaksanakan tugas yang diberikan secara adil. Kerja berpasukan amat penting bagi meningkatkan kecekapan pekerja dalam operasi organisasi dengan mengenal pasti ciri-ciri yang diperlukan dalam kerja berpasukan (Rita, 2011). Dalam sebuah pasukan, ahli terdiri daripada ketua pasukan dan ahli-ahli pasukan. Mereka perlu memahami akauntabiliti dan tanggungjawab masing-masing agar saling bekerjasama dan dapat menyumbang komitmen yang terbaik dalam pasukan mereka. Dalam kajian Beatrice et. al, (2010) untuk menghasilkan prestasi yang terbaik dalam

sesebuah organisasi mestilah dimulakan dengan kerja berpasukan. Jika tiada kerjasama yang baik dalam kalangan pekerja, maka organisasi tersebut tidak akan berjaya dan pekerja juga tidak akan mendapat kepuasan kerja.

Mulika (2010) mengatakan bahawa selain daripada ingin memperoleh keuntungan syarikat, syarikat juga menginginkan sesuatu yang bukan keuntungan namun boleh mendatangkan manfaat kepada semua pihak. Kerja berpasukan adalah faktor bukan keuntungan yang dapat menjalinkan hubungan yang baik sesama pekerja dan ini merupakan kejayaan yang hakiki. Pernyataan ini disokong oleh Washer (2006) bahawa kebiasaannya para pekerja lebih mementingkan pencapaian dan prestasi kerja masing-masing dan mementingkan kenaikan pangkat berbanding dengan kerja berpasukan. Mereka lebih bersifat individualistik dan tidak peduli dengan apa yang terjadi dalam kalangan pekerja yang lain. Tambahan pula, Daft (2012) mengutarakan pendapat bahawa organisasi adalah satu badan yang perlu mengambil tindakan untuk membentuk kerja berpasukan dan kerjasama yang baik dalam kalangan pekerja.

Perkara ini juga akan dapat meningkatkan kesetiaan pekerja kepada syarikat dan dapat meningkatkan keuntungan. Kerja berpasukan bukan sahaja penting bagi menjana keuntungan sesebuah syarikat, sebaliknya hal ini juga penting bagi penambahbaikan moral dan nilai dari masa ke masa agar semua pekerja dapat mempratikkan nilai-nilai ini semasa bekerja. Sebagai contoh bertoleransi antara satu sama lain. Hal ini adalah penting untuk membuang sikap mementingkan diri sendiri dan belajar untuk membantu mereka yang belum mahir dalam melakukan pekerjaan. Perkara ini seiring dengan Thompson (2011) bahawa kerja berpasukan adalah tanggungjawab bagi setiap individu untuk mencapai matlamat organisasi. Kerja

berpasukan dapat dibimbing melalui pencapaian matlamat yang sama (Robbins, 2012). Oleh itu, semua usaha dan kerja yang dilakukan semuanya adalah untuk mencapai matlamat.

Justeru, kerja berpasukan adalah perkara yang mustahak bagi memastikan semua pekerja tahu usaha yang sedang dilakukan dan tidak mementingkan kerja mereka semata-mata tanpa mengetahui apa yang berlaku dalam organisasi. Bell (2007) memberikan pendapat bahawa kerja berpasukan adalah satu elemen yang paling penting dan menjadi asas kepada kejayaan sesebuah organisasi. Hal ini juga penting bagi organisasi untuk melakukan penambahbaikan dari cara kerja, polisi manual dan bidang kuasa yang diagihkan dalam sesebuah organisasi. Kerja berpasukan juga dapat menjadikan pekerja lebih berdisiplin terutama dari segi pengurusan masa. Hal ini kerana kerja berpasukan akan melibatkan masa dan komitmen daripada orang lain.

Jones (2006) bersetuju bahawa setiap majikan perlulah memberikan panduan dan tunjuk ajar kepada para pekerja agar mereka tahu apa yang perlu dilakukan. Majikan tidak boleh mengharapkan pengalaman dan inisiatif mereka semata-mata kerana mereka tidak tahu kerja yang sepatutnya dilakukan mereka agar selaras dengan matlamat yang ingin dicapai. Williams (1998) mengatakan bahawa kepuasan kerja yang lebih tinggi menunjukkan wujud kerja berpasukan yang lebih baik dalam organisasi. Zvalo (2009) menyebut bahawa kerja berpasukan akan mewujudkan persekitaran kerja dan hubungan yang lebih baik. Apabila individu boleh bekerja sebagai satu pasukan, maka akan dapat meningkatkan motivasi dalam diri seseorang untuk bekerja dengan cara yang lebih positif.

2.4.1 Hubungan Kerja Berpasukan Dan Kepuasan Kerja

Berdasarkan kajian Dahlke (2018) mendapati bahawa kerja berpasukan amat mempengaruhi kepuasan kerja dalam kalangan kakitangan perubatan kesihatan. Begitu juga dengan kajian Kalisch dan Lee (2009) mengenai kepuasan kerja dalam sektor perbankan menunjukkan bahawa kerja berpasukan merupakan pengaruh yang paling kuat dan menyumbang kepada kepuasan kerja. Kajian Chukwudi (2014) pula menunjukkan bahawa terdapat hubungan antara motivasi ekstrinsik, kepuasan kerja dan kepuasan hidup dalam kalangan pekerja di sektor awam. Hasil ini menyokong bahawa kerja berpasukan mewujudkan hubungan yang positif dalam kepuasan kerja. Purdy et al. (2010) mendefinisikan bahawa kerja berpasukan adalah pekerja yang saling menyokong antara satu sama lain agar dapat mencapai matlamat yang diinginkan. Oleh itu, kerja berpasukan sememangnya memberi impak yang besar terhadap kepuasan kerja.

Khuong dan Tien (2013) menekankan bahawa pentingnya untuk bekerja sebagai satu kumpulan. Dalam sesebuah organisasi, proses penyelesaian masalah dan membuat keputusan tidak lagi hanya tertumpu kepada tanggungjawab dan inisiatif pengurusan atasan, sebaliknya kerja berpasukan bertanggungjawab untuk menyelesaikan sebarang konflik dan masalah yang wujud dalam organisasi. Keputusan yang dilaksanakan dalam sesebuah organisasi melibatkan operasi kerja bagi memastikan matlamat pasukan kerja dan organisasi tercapai (Lussier dan Achua, 2000). Katz dan Smith (1993) menyatakan bahawa gabungan pelbagai kemahiran, pengalaman dan pertimbangan dalam pasukan pasti mendapat hasil yang lebih baik berbanding kumpulan yang bersifat individu. Oleh itu, visi, misi dan objektif sesebuah organisasi dapat dicapai dengan baik melalui kerja berpasukan.

Selain itu, kerja berpasukan juga dapat meningkatkan semangat, kepuasan dan motivasi ahli organisasi. Hal ini kerana mereka tidak berasa terbeban dengan kerja yang perlu dilaksanakan kerana mereka tahu bahawa kerja tersebut akan menjadi ringan hasil kerjasama dan idea daripada rakan sepasukan. Menurut Somech (2008), setiap organisasi perlu dikoordinasikan, diuruskan, diarahkan dan dikawal dengan baik. Hal ini agar setiap pekerja dapat berhubung dan bekerjasama bagi mencapai matlamat organisasi. Ulloa dan Adams (2004) telah mereka satu model untuk memudahkan pengukuran terhadap kerja berpasukan dan telah mengenal pasti tujuh ciri yang menyumbang kepada kerja berpasukan iaitu penyelesaian konflik, komunikasi yang berkesan, kepercayaan dan saling bergantung, matlamat yang jelas, tujuan yang sama, peranan yang jelas dan akhir sekali ialah keselamatan dari segi psikologi.

Penyelesaian konflik merujuk kepada tindakan yang diambil dan prosedur yang ditetapkan apabila sesuatu konflik itu berlaku. Hal ini bagi memudahkan penyelesaian masalah, meningkatkan persefahaman antara ahli pasukan, mencari alternatif dan strategi yang lain. Hal ini juga dapat meningkatkan penglibatan dan penyertaan ahli yang terlibat dalam konflik dan meningkatkan proses membuat keputusan (Capozzoli, 1995). Karakus dan Töreme (2008), mengkategorikan kerja berpasukan kepada empat dimensi iaitu tindakan pemimpin, struktur perwatakan ahli dalam kumpulan, struktur perwatakan ahli secara individu dan hubungan interpersonal ahli pasukan.

2.5 Kepimpinan.

Alghamdi (2017) berpendapat bahawa kepimpinan ialah bagaimana seorang pemimpin itu menggerakkan organisasi untuk mencapai matlamat yang terbina. Kepimpinan adalah mengenai mendengar pendapat orang lain, menyokong dan menggalakkan mereka dalam proses membuat keputusan dan menyelesaikan masalah. Hal ini juga mengenai membina pasukan dan membangunkan keupayaan mereka untuk membuat keputusan yang jelas (Clarkson, 2009). Konsep kepimpinan telah menarik perhatian dan perhatian ramai penyelidik dalam bidang pengurusan, psikologi, sosiologi, antropologi dan lain-lain pada abad yang lalu. Pemimpin-pemimpin memainkan peranan yang penting dalam memudahkan keberkesanan dan prestasi organisasi melalui tingkah laku dan corak kepimpinan mereka. Dalam konteks ini, satu ukuran keberkesanan organisasi adalah kepuasan kerja (Robbins, 2009). Ini menunjukkan bahawa kajian ini dijalankan khusus untuk menunjukkan bagaimana kecekapan dan tingkah laku kepimpinan mempengaruhi kepuasan kerja.

Kepimpinan adalah merujuk kepada cara pemimpin bertingkah laku dan layanan yang diberikan kepada individu yang juga merupakan orang bawahan (Brown & Trevino, 2006). Dalam erti kata lain, kepimpinan merujuk kepada bentuk tingkah laku yang dipamerkan oleh pemimpin sewaktu mereka bekerja dan bekerjasama dengan orang lain (Amabile et. al, 2004). Dalam persaingan perniagaan secara global pada masa kini, kepimpinan merupakan aspek yang paling penting untuk menggerakkan organisasi ke arah yang dituju. Tanpa kepimpinan yang baik, struktur sesebuah organisasi akan menjadi tidak kukuh dan boleh menyimpang daripada matlamat asal. Shamir & Howell (1999) menyatakan bahawa kepimpinan amat

penting untuk membolehkan organisasi bertahan lama dalam persekitaran yang dinamik.

Kepimpinan akan memberikan kesan kepada orang bawahan sama ada mereka menjadi lebih produktif atau semakin pasif (Harris, 2002). Kajian Robert et. al, (2006) menunjukkan bahawa 45 peratus - 65 peratus faktor sesebuah organisasi itu berjaya atau tidak adalah atas faktor kepimpinan. Pemimpin adalah orang yang merancang strategi dan polisi yang sesuai dengan matlamat yang ingin dicapai. Pemimpin hendaklah mendengar pendapat daripada orang lain dan tidak mementingkan diri kerana hasil perbincangan dengan pekerja adalah lebih baik berbanding keputusan daripada diri sendiri. Melalui perbincangan dengan para pekerja, pemimpin akan mengetahui masalah dan isu yang berlaku dalam kalangan mereka dan mencari penyelesaian dengan segera sebelum sesuatu masalah itu menjadi lebih besar. Cairns et. al, (2014) mengatakan bahawa organisasi pada masa kini mempunyai persekitaran yang berbeza dan corak kepimpinan yang terbaik pada masa kini adalah bercorak demokrasi.

2.5.1 Hubungan Kepimpinan Dan Kepuasan Kerja

Terason (2018) berpendapat bahawa kepimpinan mempengaruhi kepuasan kerja kerana pemimpin adalah ikutan dan contoh bagi para pekerja. Kepimpinan memberi sumbangan yang besar dalam kejayaan dan kegagalan sebuah organisasi. Kepimpinan juga adalah antara faktor yang paling penting dalam mempengaruhi kepuasan kerja. Hubungan gaya kepimpinan, motivasi dan pekerja prestasi telah dikaji secara meluas (Bass, 1990, Collins & Porras, 1996). Ciri-ciri kepimpinan seperti pengupayaan dan pemerhatian yang jelas sebagai unsur penting bagi membentuk

kepuasan dan komitmen pekerja (Iverson & Roy, 1994). Firma Asia lebih cenderung kepada birokrasi dan hirarki serta mempunyai keputusan daripada pentadbiran pusat. Kepimpinan dikenal pasti berdasarkan kedudukan, kuasa dan kepentingan. Sebagai contoh, komitmen yang sangat tinggi sering dikaitkan dengan kesetiaan kepada pemimpin teratas di China (Chen & Francesco, 2000).

Kepimpinan boleh membimbing dan mengajar pekerja mengenai cara yang terbaik untuk mencapai matlamat organisasi. Perkara ini boleh dilakukan melalui bimbingan dan panduan tentang cara berkelakuan dan bagaimana melakukan pekerjaan (Singh, 1998). Di samping itu, kepimpinan memainkan peranan penting dalam merancang, mentadbir, mengurus, membentuk dan mengekalkan organisasi yang berkesan. Oleh itu, kepimpinan adalah salah satu konsep yang banyak dikaji kerana kepimpinan adalah tunjang kepada kejayaan atau kegagalan sesebuah organisasi. Hampton (1986) berpendapat bahawa kepimpinan adalah perkara yang paling penting dalam mencorakkan budaya kerja dalam sesebuah organisasi. Hal ini kerana pemimpin yang baik akan menunjukkan keterampilan yang positif seperti berpakaian kemas, mendengar pendapat pekerja lain, datang awal ke tempat kerja dan tidak memarahi pekerja yang baru bekerja.

Pemimpin yang baik akan memberikan peluang untuk pekerja belajar dari masa ke masa agar pekerja tersebut tidak mengalami kejutan budaya dan dapat menerima corak kerja dalam organisasi tersebut. Aydin dan Ceylan (2009) beranggapan bahawa kepimpinan akan memberi kesan kepada kepuasan kerja melalui corak pengagihan kerja dan cara pekerja dalam melaksanakan tugas. Kerja yang diagihkan kepada pekerja mestilah bersesuaian dengan pengetahuan dan kemahiran

pekerja. Tanpa pengetahuan dan kemahiran yang sesuai, pekerja akan berasa terbeban dengan kerja yang dilakukan. Pemimpin mestilah meneliti latar belakang pekerja tersebut sebelum menetapkan kerja untuk para pekerja. Tugas yang perlu dilaksanakan juga tidak perlu terlalu berat bagi pekerja bawahan terutama bagi yang baru diambil bekerja. Hal ini kerana mereka masih lagi belum dapat menyesuaikan diri dengan persekitaran kerja yang baru. Oleh itu, pemimpin mestilah memberikan masa dan ruang agar pekerja tersebut dapat menyesuaikan diri terlebih dahulu sebelum memulakan kerja.

John (2001) berpendapat adalah bagus sekiranya pemimpin menerangkan polisi manual organisasi agar semua pekerja faham akan matlamat, objektif, polisi, peraturan dan prosedur organisasi tersebut. Kerja yang dilaksanakan mestilah sentiasa selaras dengan matlamat organisasi. Pemimpin yang bagus sentiasa menjaga kebajikan pekerja seperti memberi pelepasan kepada pekerja yang sakit, mengizinkan cuti bagi pekerja yang mempunyai hal-hal kecemasan dan membantu pekerja yang menghadapi masalah dari segi kewangan, kesihatan dan pengangkutan. Sekiranya kebajikan pekerja terpelihara, kepimpinan tersebut adalah bentuk kepimpinan yang amat baik kerana pemimpin yang bagus adalah pemimpin yang mementingkan kebajikan pekerja agar hak mereka sentiasa dipelihara.

2.6 Teori Berkaitan

Kepuasan pekerja terhadap pekerjaan adalah sukar untuk diukur. Perbincangan di bawah menerangkan teori yang berkaitan dengan kajian dan penyelidikan ini.

2.6.1 Teori Hierarki Keperluan Maslow

Dikemukakan oleh Maslow (1954) yang menggunakan pendekatan keperluan dan pembahagian keperluan manusia kepada lima (5) peringkat mengikut hierarki. Wahba dan Bridwell, (1976) menyatakan bahawa Maslow (1954) telah menjelaskan bahawa keperluan manusia itu terdiri daripada pelbagai peringkat. Peringkat keperluan yang lebih tinggi tidak akan diperolehi sebelum keperluan yang lebih rendah dipenuhi terlebih dahulu. Pada peringkat yang paling asas ialah keperluan fisiologi diikuti pula keperluan keselamatan, keperluan kasih-sayang, penghormatan diri dan peringkat tertinggi ialah penyempurnaan sendiri.

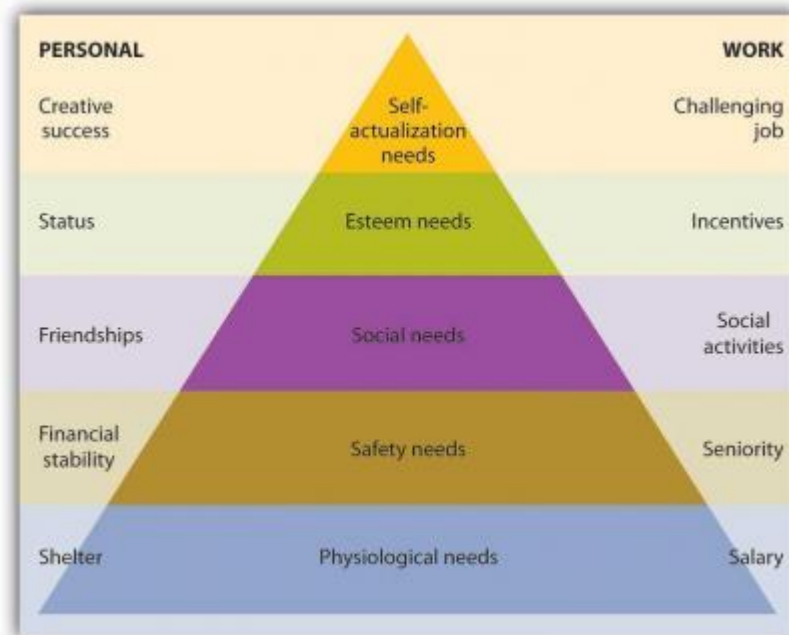
Mark dan Rober (1998) mengatakan bahawa keperluan fisiologi adalah keperluan asas manusia seperti makanan, pakaian dan minuman manakala keperluan keselamatan seperti perlindungan dan kestabilan. Keperluan kasih sayang ialah perasaan ingin disayangi dan dimiliki, melepaskan diri daripada kesunyian dan kemurungan. Seterusnya, penghormatan diri ialah rasa untuk dihargai dan dihormati. Maslow mengandaikan bahawa semua pekerja amat mementingkan harga diri atau boleh juga disebut sebagai maruah kerana maruah ialah nama baik yang perlu dijaga seseorang. Akhir sekali penyempurnaan sendiri iaitu memenuhi potensi individu setelah semua keperluan yang lain dapat dicapai. Tahap penyempurnaan sendiri merupakan impian yang paling tinggi dan penentu kepada kepuasan terhadap sesuatu perkara. Kesemua keperluan ini adalah berdasarkan pemerhatiannya sebagai ahli psikologi. Beliau mendapati bahawa terdapat corak umum pengiktirafan dan kepuasan yang diperlukan oleh orang ramai dalam urutan yang sama untuk memperoleh kepuasan kerja. Setelah suatu keperluan dapat dicapai, seorang itu

akan termotivasi untuk mencapai tahap keperluan yang seterusnya sehingga ke tahap yang paling akhir iaitu penyempurnaan sendiri.

Mengikut pelbagai literatur mengenai motivasi, individu sering mempunyai masalah berkaitan dengan apa yang mereka inginkan dari pekerjaan. Majikan tidak menghiraukan apa yang mereka inginkan, sebaliknya memberitahu pekerja apa yang mereka mahu. Oleh itu, sering timbul ketidakpuashatian dalam kalangan pekerja kerana mereka tidak memperoleh perkara yang mereka inginkan. Hal ini juga kerana mereka takut sekiranya memberitahu apa yang mereka inginkan, mereka diberhentikan kerja atau diturunkan gaji. Seharusnya, majikan perlulah mendengar kemahuan pekerja kerana mereka akan lebih berpuas hati sekiranya kemahuan mereka dipertimbangkan. Apabila keperluan mereka dipenuhi, mereka akan termotivasi untuk menaikkan prestasi kerja mereka kerana mereka berasa bahawa diri mereka dihargai sebagai seorang pekerja. Sehubungan dengan itu, produktiviti organisasi atau syarikat juga akan semakin meningkat. Lazimnya, jika seseorang yang inginkan kemajuan organisasi, majikan perlulah mengikuti keperluan seperti yang tertera pada piramid Maslow. Hal ini ditunjukkan dalam Rajah 2.1.

Rajah 2.1:

Hirarki Keperluan Maslow's (1943)



Sumber: <http://www.web-books.com/eLibrary/NC/B0/B66/057MB66.html>

Teori Maslow dipilih dalam kajian ini kerana ia mempunyai perkaitan yang kuat dengan kepuasan kerja kerana teori ini memperlihatkan satu pendekatan humanistik yang mengandaikan bahawa manusia bersifat rasional. Hal ini bermaksud manusia tahu apa yang mereka inginkan dan apa yang terbaik untuk diri mereka. Maslow berjaya merumuskan elemen asas yang mempengaruhi tahap kepuasan dan motivasi individu dalam kehidupan mereka. Sebagai contoh kenaikan gaji, hubungan dengan rakan sekerja dan masa rehat yang diberikan merupakan contoh yang terdapat dalam tahap keperluan yang keempat iaitu penghargaan sendiri. Seandainya pekerja belum memperoleh dan memenuhi keperluan ini, pekerja tersebut tidak akan berpuas hati dengan pekerjaannya. Teori hierarki Maslow merupakan asas dalam memainkan peranan individu untuk memenuhi keperluan mengikut urutan. Sesuatu peringkat keperluan yang lebih tinggi tidak mungkin diperolehi sebelum keperluan yang lebih rendah peringkatnya dipenuhi terlebih dahulu. Walaubagaimanapun, Maslow juga

berpendapat bahawa manusia tidak akan pernah berasa puas kerana selepas sesuatu keperluan itu dipenuhi akan wujud tahap keperluan yang lebih tinggi.

Hal ini menyimpulkan bahawa kepuasan ialah proses yang berterusan, begitu juga dengan kepuasan kerja. Jehanzeb (2012) menekankan bahawa kepuasan kerja adalah keperluan manusia yang bertindak sebagai pekerja dan harus dipenuhi untuk mencapai tahap kesempurnaan sendiri (*self actualization*). Kepuasan kerja juga boleh difahami dari segi konteks tekanan, kawalan, hubungan dan kehidupan di tempat kerja. Maslow juga berpendapat bahawa mereka tidak akan pernah berasa puas atau gembira apabila sesuatu keperluan itu tidak dipenuhi kerana sewajarnya semua manusia berhak untuk mendapatkan keperluan tersebut. Manusia juga sering berinteraksi antara satu sama lain kerana memerlukan tuntutan naluri dalam mengetahui keperluan diri yang sebenar. George (2000) mengatakan bahawa persekitaran kerja adalah elemen paling penting dalam mempengaruhi kepuasan kerja kerana ia bukan sahaja merangkumi aspek fizikal seperti gaji atau upah.

Sebaliknya, aspek hubungan sesama manusia dalam persekitaran kerja memainkan peranan yang amat penting kerana pekerja memerlukan “*sense of belonging*” iaitu rasa disayangi, dimiliki dan diterima oleh orang lain. Hal ini amat bertepatan dengan tahap keperluan Maslow yang keempat iaitu “*self esteem*”. Bagaimana individu itu boleh berpuas hati dengan kerja yang dilakukan sekiranya dirinya tidak diterima sebagai salah seorang ahli dalam organisasi. Apabila kita bekerja, sudah tentu kita akan berinteraksi dengan pelbagai pihak. Perasaan ingin dihargai itu sebenarnya merupakan satu motivasi intrinsik yang amat kuat untuk mendorong pekerja sentiasa memperbaiki diri dan lebih mempergiatkan usaha untuk

memajukan organisasi. Pekerja yang bermotivasi dalam pekerjaan adalah pekerja yang dapat memenuhi keperluan sepanjang hidupnya dan berpuas hati dengan semua aspek dalam kehidupannya terutama dari aspek pekerjaan (Donnelly, 1988). Hal ini kerana masa dan hidup kita sebagai manusia akan banyak dihabiskan pada pekerjaan kerana inilah sumber mata pencarian dalam kehidupan.



BAB 3

METODOLOGI

3.0 Pengenalan

Bab ini menerangkan mengenai kaedah yang digunakan untuk mengkaji hubungan antara pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah tidak bersandar. Disamping itu juga, ia menfokuskan kepada kerangka kajian, hipotesis, reka bentuk kajian, pengumpulan data, bentuk persampelan, prosedur pengumpulan data dan teknik analisis data. Disamping itu, ia juga menggambarkan dan membincangkan instrumen yang digunakan untuk mengukur pemboleh ubah serta menjawab persoalan kajian.

Menurut Flick (2011), analisis terhadap soalan-soalan perlu diajukan dalam kaedah penyelidikan. Bab ini akan menerangkan kaedah penyelidikan yang digunakan untuk memastikan data dapat dikumpulkan dan seterusnya dianalisis. Selain itu, semua maklumat yang diperoleh dan dikumpulkan adalah untuk menyelesaikan masalah, menganalisis data dan seterusnya menjalankan kajian. (Gobo, 2008).

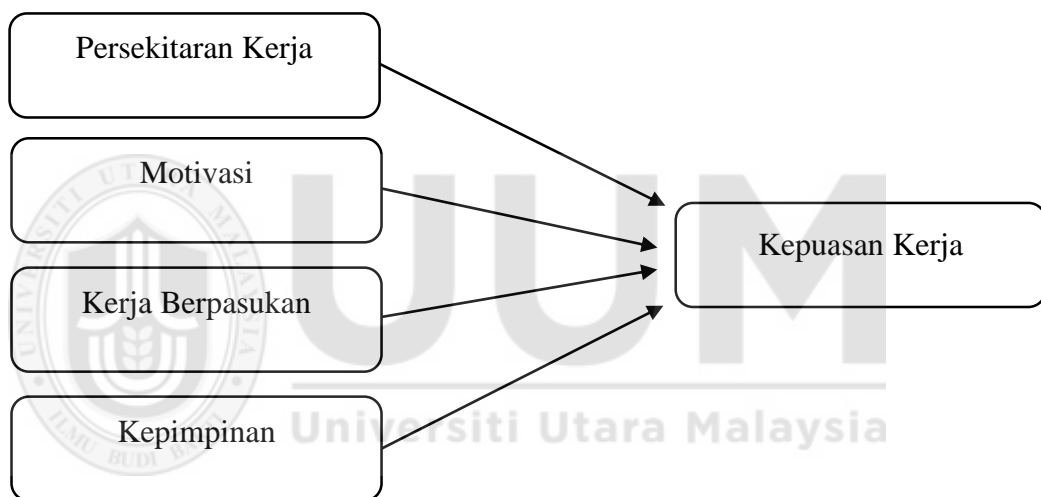
3.1 Kerangka kajian

Kerangka kajian mengenai kajian ini adalah untuk mengkaji hubungan yang mempengaruhi kepuasan kerja dalam kalangan pekerja Unit Operasi UPSB di Inasis Universiti Utara Malaysia (UUM). Kerangka kajian ini adalah berdasarkan kajian-kajian lepas seperti yang telah dibincangkan dalam bab dua. Berdasarkan rajah 3.1 di bawah, pemboleh ubah tidak bersandar merupakan faktor yang mempengaruhi

kepuasan kerja dimana faktor tersebut ialah persekitaran kerja, motivasi, kerja berpasukan dan kepimpinan. Pemboleh ubah ini yang akan diuji untuk melihat pengaruh dan hubungannya dengan pemboleh ubah bersandar. Manakala pemboleh ubah bersandar ialah kepuasan kerja dalam kalangan pekerja unit operasi UPSB Inasis UUM.

Pemboleh Ubah Tidak Bersandar

Pemboleh Ubah Bersandar



Rajah 3.1:

Kerangka Kerja Teoritikal Dalam Kajian

3.2 Hipotesis

Hipotesis diuji berdasarkan empat pemboleh ubah tidak bersandar dan satu pemboleh ubah bersandar. Hipotesis yang telah dicadangkan dalam kajian ini adalah:

H₁: Apakah hubungan yang signifikan di antara persekitaran kerja terhadap kepuasan kerja di kalangan kakitangan UPSB?

H₂: Bagaimanakah hubungan yang signifikan di antara motivasi terhadap kepuasan kerja di kalangan kakitangan UPSB?

H₃: Bagaimanakah hubungan yang signifikan di antara kerja berpasukan terhadap kepuasan kerja di kalangan kakitangan UPSB?

H₄: Apakah hubungan yang signifikan di antara kepimpinan terhadap kepuasan kerja di kalangan kakitangan UPSB?

3.3 Reka Bentuk kajian

Menurut Syed Asabi Idid, (1993) reka bentuk kajian merupakan bahagian yang amat penting bagi sesuatu kajian. Hal ini kerana reka bentuk kajian merupakan garis panduan kepada penyelidik untuk menjalankan sesuatu kajian atau penyelidikan. Selain itu, Rose Ellina (2008) pula mendefinisikan reka bentuk kajian sebagai rangka kerja penyelidikan untuk menjawab dan mencapai objektif kajian. Seterusnya Zulhairy, (2011) berpendapat bahawa reka bentuk kajian bermaksud kaedah untuk membolehkan maklumat diperolehi bagi menjawab masalah kajian yang dibina. Manakala Mohd Majid, (1990) menyatakan rekabentuk kajian ialah kaedah dan teknik bagi memperoleh maklumat yang diperlukan untuk menyelesaikan sesuatu permasalahan.

Kajian ini berbentuk deskriptif, iaitu secara tinjauan yang menggunakan borang soal selidik untuk mengumpulkan maklumat kajian. Kaedah saintifik yang digunakan dalam kajian ini adalah bertujuan untuk membina dan menguji pelbagai bentuk hipotesis. Kajian saintifik menggunakan proses tertentu serta pencerapan serta pengujian hipotesis kepada aktiviti yang berasaskan pemikiran reflektif. Kaedah saintifik yang digunakan ialah kuantitatif. Hal ini kerana kuantitatif dapat menjadikan data dapat diringkaskan atau dirumuskan dengan cara dan bentuk yang lebih bermakna dan ianya mudah untuk dianalisis. Hasilnya, penelitian yang diperolehi mempunyai keyakinan yang tinggi. Justeru itu, kaedah ini juga dapat menjimatkan masa, tenaga serta kos berbanding dengan kaedah kualitatif.

3.4 Ukuran Pemboleh ubah

Kajian ini menggunakan soal selidik sebagai instrument dan ia telah dibina untuk memenuhi tujuan kajian ini. Soal selidik ini mengandungi dua pemboleh ubah iaitu pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah tidak bersandar. Pemboleh ubah bersandar ialah kepuasan kerja dalam kalangan pekerja UPSB di Inasis UUM manakala pemboleh ubah tidak bersandar ialah persekitaran kerja, motivasi, kerja berpasukan dan kepimpinan. Selain itu, maklumat demografi turut dimasukkan dalam soal selidik kajian ini.

Jadual 3.1:*Skala Likert Lima Mata*

| Julat mata skala (Range of point scale) | Maksud skala |
|--|------------------------|
| 1 | Sangat tidak bersetuju |
| 2 | Tidak bersetuju |
| 3 | Tidak pasti |
| 4 | Bersetuju |
| 5 | Sangat bersetuju |

Sumber: Sekaran, U. (2003)

Daripada kajian-kajian yang lepas, Jadual 3.1 menunjukkan skala Likert lima mata telah diperkenalkan (Sekaran, 2003). Responden telah diminta untuk menjawab setiap soalan dan mengenal pasti darjah persetujuan dalam lima pilihan. Skala jenis Likert: sangat tidak bersetuju=1; tidak bersetuju=2; tidak pasti=3; setuju=4 dan sangat bersetuju=5. Skala Likert digunakan untuk menentukan tahap setuju dan tidak setuju dalam pernyataan daripada skala lima mata. Dawes (2008) mengatakan bahawa kebiasaannya pernyataan ini diukur dengan lima, tujuh atau sembilan tahap maklum balas untuk mengumpul data kepada para penyelidik. Setiap bahagian dan instrument diuji dengan menggunakan Cronbach's alpha untuk kesahan.

Instrumen yang digunakan adalah merupakan soal selidik berstruktur yang mengandungi 41 soalan dan terbahagi kepada 3 bahagian iaitu 1, 2 dan 3. Soalan soal-selidik yang dibangunkan berdasarkan adaptasi daripada penyelidik lepas. Pembahagian ringkasan instrument kajian yang terlibat adalah seperti Jadual 3.2. Komponen pemboleh ubah dan sumber soal selidik boleh ditunjukkan dalam jadual 3.2.2 sehingga jadual 3.2.6:

Jadual 3.2:*Ringkasan Instrumen Penyelidikan*

| Bahagian | Bil. Soalan | Aspek Kajian | Skala | Sumber | |
|-----------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------|------------------------------|
| 1 | A | 6 | Demografi | Nominal | - |
| 2 | B | 7 | Kepuasan Kerja | <i>Likert</i> | Wright & Davis, (2003) |
| 3 | C | 7 | Persekitaran Kerja | <i>Likert</i> | Zafir & Durrishah, (2009) |
| | D | 7 | Motivasi | <i>Likert</i> | Rizwan Saleem et. al, (2010) |
| | E | 7 | Kerja Berpasukan | <i>Likert</i> | Taylor & Bower, (1972) |
| | F | 7 | Kepimpinan | <i>Likert</i> | Taylor & Bower, (1972) |

3.2.1: Bahagian 1 – A. Demografi

Bahagian soal selidik ini adalah untuk mengetahui jantina, kumpulan umur, status perkahwinan, tahap pendidikan, bangsa dan tempoh perkhidmatan,

3.2.2: Bahagian 2 – B. Kepuasan Kerja

| Pemboleh Ubah | Pernyataan | Sumber |
|----------------------|---|------------------------|
| Kepuasan Kerja | Saya menyukai pekerjaan saya | Wright & Davis, (2003) |
| | Saya berasa bangga untuk memberitahu orang lain bahawa saya bekerja di organisasi ini | |
| | Kini, saya berasa lebih efisien dalam melaksanakan tugas berbanding organisasi sebelumnya | |
| | Saya menerima kepuasan peribadi semasa melakukan tugas | |
| | Saya berfikir untuk mendapatkan kerja lain | |
| | Setiap hari saya akan merasa seronok untuk datang kerja | |
| | Saya sering bosan dengan kerja saya | |

3.2.3: Bahagian 3 – C. Persekitaran Kerja

| Pemboleh Ubah | Pernyataan | Sumber |
|----------------------|--|---------------------------|
| Persekitaran Kerja | Saya bekerja di persekitaran yang senyap | Zafir & Durrishah, (2009) |
| | Saya berasa panas dan tidak selesa dan ia menyebabkan berpeluh | |
| | Saya bekerja di bawah cahaya terlalu terang yang membawa kepada keletihan mata | |
| | Saya merasa seronok apabila berada di tempat kerja yang selamat dan selesa | |
| | Tempat kerja saya mempunyai ruang kerja yang selesa | |
| | Ruang kerja saya tidak mempunyai sebarang risiko kecederaan | |
| | Terdapat tempat simpan barang atau peribadi | |

3.2.4: Bahagian 3 – D. Motivasi

| Pemboleh Ubah | Pernyataan | Sumber |
|----------------------|---|------------------------------|
| Motivasi | Saya sampai di pejabat tepat pada masanya dan tidak pulang awal | Rizwan Saleem et. al, (2010) |
| | Saya yakin dengan kebolehan saya untuk berjaya di tempat kerja | |
| | Saya tidak menyalahkan orang lain. Saya bertanggungjawab dengan kesilapan saya | |
| | Saya mempunyai mentor yang membuatkan saya berjaga-jaga & bermotivasi untuk melaksanakan kerja saya | |
| | Saya kerap berfikir / bimbang tentang isu-isu kerja apabila saya di rumah | |
| | Saya mengambil bahagian dalam latihan untuk meningkatkan kemahiran dan kecekapan saya sendiri | |
| | Saya menjangkakan lebih ketepatan dalam kerja-kerja saya sendiri | |

3.2.5: Bahagian 3 – E. Kerja Berpasukan

| Pemboleh Ubah | Pernyataan | Sumber |
|----------------------|--|------------------------|
| Kerja Berpasukan | Ahli pasukan menerima panduan dan sumber yang mereka perlukan daripada pengurus pasukan untuk melakukan kerja mereka | Taylor & Bower, (1972) |
| | Ahli pasukan meluahkan pendapat mereka secara jujur dan secara terbuka antara satu sama lain | |
| | Ahli pasukan memanfaatkan masa mereka dengan menghabiskan masa bersama-sama | |
| | Tiap-tiap anggota pasukan tahu apa yang ahli-ahli pasukan lain harapkan dari seseorang di dalam pasukan | |
| | Konflik di kalangan ahli-ahli pasukan dikendalikan dengan segera dan berkesan | |
| | Setiap ahli dalam kumpulan kerja saling memberi galakan untuk memberi sumbangan yang terbaik | |

| | | |
|--|--|--|
| | Kumpulan kerja saya mampu melaksanakan beban kerja berlebihan yang dipertanggungjawabkan | |
|--|--|--|

3.2.6: Bahagian 3 – F. Kepimpinan

| Pemboleh Ubah | Pernyataan | Sumber |
|---------------|--|------------------------|
| Kepimpinan | Ketua saya mesra dan mudah dibawa berbincang | Taylor & Bower, (1972) |
| | Ketua saya memberi galakan kepada setiap pekerja untuk memberi khidmat yang terbaik | |
| | Pihak pengurusan atasan mudah menerima idea dan saranan dari ahli kumpulan kerja saya | |
| | Ketua saya sedia mendengar masalah yang berkaitan dengan kerja | |
| | Pengurus saya memberi maklum balas positif apabila saya melakukan pekerjaan saya dengan baik | |
| | Saya berpuas hati dengan kepimpinan yang ditonjolkan di tempat kerja saya | |
| | Saya boleh menyuarakan pandangan dan mendapat maklum balas | |

3.5 Pengumpulan data

Menurut Zulhairy, (2011) menjelaskan kaedah pengumpulan data yang digunakan adalah memfokuskan kepada sumber data yang diperolehi. Data diterjemahkan sebagai maklumat berangka yang diperlukan untuk tujuan membantu seseorang individu khususnya penyelidik yang sedang melakukan kajian untuk membuat sesuatu keputusan dalam situasi ataupun keadaan tertentu. Sumber maklumat utama yang digunakan untuk tujuan pengumpulan data adalah melibatkan dua sumber iaitu data primer dan data sekunder. Menurut Robert, Brain dan Sekaran (2001), data primer

adalah data yang mula-mula diperoleh dan digunakan untuk menganalisis masalah kajian. Manakala data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan daripada buku, artikel, jurnal dan sumber daripada internet. Menurut Shaliza, (2007) dan Zulhairy, (2011) menyatakan data primer diperolehi melalui pelaksanaan kerja di lapangan, iaitu melakukan tinjauan di organisasi, dan pengagihan borang soal selidik kepada responden yang terpilih.

Kajian ini ditadbir secara terus oleh penyelidik apabila mendapat kelulusan dari pihak UPSB. Kaedah borang soal selidik digunakan dalam membuat penyelidikan ini dan ianya digunakan kerana kesesuaian serta berkeupayaan dalam mengkaji hubungan antara persekitaran kerja, motivasi, kerja berpasukan dan kepimpinan terhadap kepuasan kerja. Sebaliknya, jika dibandingkan dengan kaedah kualitatif yang bersifat subjektif, kaedah borang soal selidik dapat dilihat lebih berkeupayaan dalam memberi maklumat yang sahih atau tepat (Zulhairy, 2011).

Setiap responden akan diberi satu set soal selidik dan diminta untuk menjawab soal selidik berkenaan dalam tempoh yang ditetapkan. Secara keseluruhannya, responden hanya mengambil masa secara purata lima belas (15) sehingga dua puluh (20) minit bagi menjawab semua item soal selidik yang telah tersedia. Akhirnya, data dapat dikumpulkan oleh penyelidik selepas tiga (3) hari pengedaran soal selidik dijalankan. Responden telah dimaklumkan secara ringkas mengenai apa yang sepatutnya mereka harus lakukan sepanjang pengedaran soal selidik. Jadual 3.3 menunjukkan tempoh pengumpulan data oleh penyelidik bagi mengawal masa untuk pengumpulan data.

Jadual 3.3:

Jadual Pengumpulan Data

| Bil. | Inasis UUM | Tarikh Diedarkan | Tarikh Dikumpul |
|-------------|--------------------------|-----------------------------|------------------------|
| 1 | Yayasan Al-Bukhary (YAB) | 28 Mac 2018 | 1-2 April 2018 |
| 2 | Bank Mualamat | 28 Mac 2018 | 1-2 April 2018 |
| 3 | Sime Darby | 28 Mac 2018 | 1-2 April 2018 |
| 4 | SME Bank | 28 Mac 2018 | 1-2 April 2018 |
| 5 | Bank Rakyat | 28 Mac 2018 | 1-2 April 2018 |
| 6 | TM | 28 Mac 2018 | 1-2 April 2018 |
| 7 | Proton | 28 Mac 2018 | 1-2 April 2018 |
| 8 | Maybank | 28 Mac 2018 | 1-2 April 2018 |
| 9 | MiSC | 28 Mac 2018 | 1-2 April 2018 |
| 10 | Petronas | 28 Mac 2018 | 1-2 April 2018 |
| 11 | Tradewinds | 28 Mac 2018 | 1-2 April 2018 |
| 12 | Tenaga Nasional Berhad | 28 Mac 2018 | 1-2 April 2018 |
| 13 | BSN | 28 Mac 2018 | 1-2 April 2018 |
| 14 | MAS | 28 Mac 2018 | 1-2 April 2018 |
| 15 | Grant | 28 Mac 2018 | 1-2 April 2018 |

3.6 Populasi Dan Sampel

Menurut Sekaran dan Bougie, (2009) populasi ialah keseluruhan kumpulan orang, peristiwa, serta perkara-perkara yang berkepentingan kepada penyelidik untuk diselidik. Merujuk kepada garis panduan Krejcie dan Morgan, (1970) daripada jadual berikut, populasi kajian dalam penyelidikan ini adalah terdiri daripada kesemua kakitangan unit operasi UPSB di setiap Inasis UUM yang berjumlah seramai, N=243 orang. Sampel akan dipilih secara rawak dan saiz sampel, s=144 orang responden. Bagi mengelak ralat jawapan, penyelidik mengedarkan 150 set soal selidik. Dalam kaedah ini, setiap responden mempunyai kebarangkalian yang sama untuk dipilih menjadi responden bagi kajian ini. Berdasarkan pada senarai populasi tersebut, untuk

memilih responden secara rawak, fungsi rawak yang terdapat dalam perisian Microsoft Excel telah digunakan untuk diedarkan borang soal selidik. Jadual 3.4 adalah menunjukkan penentuan persampelan kajian.

Jadual 3.4:

Jadual penentuan saiz sampel Krejcie & Morgan (1970)

TABLE FOR DETERMINING SAMPLE SIZE FROM A GIVEN POPULATION

| N | S | N | S | N | S | N | S | N | S |
|----|----|-----|-----|-----|-----|------|-----|--------|-----|
| 10 | 10 | 100 | 80 | 280 | 162 | 800 | 260 | 2800 | 338 |
| 15 | 14 | 110 | 86 | 290 | 165 | 850 | 265 | 3000 | 341 |
| 20 | 19 | 120 | 92 | 300 | 169 | 900 | 269 | 3500 | 246 |
| 25 | 24 | 130 | 97 | 320 | 175 | 950 | 274 | 4000 | 351 |
| 30 | 28 | 140 | 103 | 340 | 181 | 1000 | 278 | 4500 | 351 |
| 35 | 32 | 150 | 108 | 360 | 186 | 1100 | 285 | 5000 | 357 |
| 40 | 36 | 160 | 113 | 380 | 181 | 1200 | 291 | 6000 | 361 |
| 45 | 40 | 180 | 118 | 400 | 196 | 1300 | 297 | 7000 | 364 |
| 50 | 44 | 190 | 123 | 420 | 201 | 1400 | 302 | 8000 | 367 |
| 55 | 48 | 200 | 127 | 440 | 205 | 1500 | 306 | 9000 | 368 |
| 60 | 52 | 210 | 132 | 460 | 210 | 1600 | 310 | 10000 | 373 |
| 65 | 56 | 220 | 136 | 480 | 214 | 1700 | 313 | 15000 | 375 |
| 70 | 59 | 230 | 140 | 500 | 217 | 1800 | 317 | 20000 | 377 |
| 75 | 63 | 240 | 144 | 550 | 225 | 1900 | 320 | 30000 | 379 |
| 80 | 66 | 250 | 148 | 600 | 234 | 2000 | 322 | 40000 | 380 |
| 85 | 70 | 260 | 152 | 650 | 242 | 2200 | 327 | 50000 | 381 |
| 90 | 73 | 270 | 155 | 700 | 248 | 2400 | 331 | 75000 | 382 |
| 95 | 76 | 270 | 159 | 750 | 256 | 2600 | 335 | 100000 | 384 |

Note: "N" is population size
"S" is sample size.]

Krejcie, Robert V., Morgan, Daryle W., "Determining Sample Size for Research Activities", Educational and Psychological Measurement, 1970.

Sumber: Educational and psychological measurement 1970, 30, 607-610.

Thanasegaran (2009), menyatakan teknik persampelan rawak mudah digunakan dalam penyelidikan ini kerana ianya diyakini dapat memberikan peluang sama rata kepada populasi untuk dipilih sebagai sampel kajian. Walaupun kaedah ini memerlukan banyak masa untuk dilaksanakan, namun peratusan borang soal selidik yang dapat dikumpulkan semula boleh diterina. Namun, penentuan bilangan sampel bagi setiap inasis perlu dilakukan dahulu melalui nisbah peratusan populasi. Jadual 3.5 menunjukkan penentuan sampel dilakukan berdasarkan nisbah peratusan populasi.

Jadual 3.5:*Jumlah Persampelan Kajian*

| Bil. | Inasis | Populasi (orang) | Peratusan (%) | Sampel (orang) |
|---------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|---------------------------|
| 1 | Yayasan Al-Bukhary (YAB) | 24 | 9.88 | 14 |
| 2 | Bank Mualamat | 25 | 10.29 | 15 |
| 3 | Sime Darby | 12 | 4.94 | 7 |
| 4 | SME Bank | 32 | 13.17 | 19 |
| 5 | Bank Rakyat | 26 | 10.70 | 15 |
| 6 | TM | 19 | 7.82 | 11 |
| 7 | Proton | 13 | 5.35 | 8 |
| 8 | Maybank | 6 | 2.47 | 4 |
| 9 | MiSC | 10 | 4.12 | 6 |
| 10 | Petronas | 17 | 7.00 | 10 |
| 11 | Tradewinds | 12 | 4.94 | 7 |
| 12 | Tenaga Nasional Berhad | 13 | 5.35 | 8 |
| 13 | BSN | 9 | 3.70 | 5 |
| 14 | MAS | 12 | 4.94 | 7 |
| 15 | Grant | 13 | 5.35 | 8 |
| JUMLAH | | 243 | 100 | 144 |

Sumber : Bahagian Sumber Manusia UPSB UUM

a) $\text{Pengiraan Peratusan} = (\text{Populasi Program} / \text{Jumlah Populasi}) \times 100$

Contoh: $\text{Peratusan Inasis Yayasan Al-Bukhary (YAB)} = (24/243) \times 100$
 $= 9.88\%$

b) $\text{Pengiraan Sampel} = \text{Peratusan Program} \times \text{Jumlah Sampel}$

Contoh: $\text{Sampel Inasis Yayasan Al-Bukhary (YAB)} = 9.88\% \times 144$
 $= 144$

3.7 Prosedur Pengumpulan Data

Data diperolehi secara langsung daripada responden yang terpilih. Data ini akan digunakan oleh penyelidik dengan menggunakan borang kaji selidik dalam melengkapkan proses pengumpulan maklumat daripada responden. Borang kaji selidik diedarkan kepada responden dengan tujuan untuk mengumpul maklum balas yang diperolehi daripada responden dan ianya sesuai digunakan bagi mengumpul data daripada pekerja.

Justeru, penyelidik menyediakan dan memberikan surat kepada wakil pengurusan organisasi tersebut iaitu Puan Norazila bt Abidin, bagi memohon kebenaran daripada pihak pengurusan sebelum menjalankan kajian. Setelah dibenarkan, penyelidik juga telah mendapat bantuan dari Puan Norazila untuk mengedarkan set soal kaji selidik. Sebanyak 150 set soal selidik telah diedarkan. Pekerja diberi peruntukan masa yang secukupnya atas beberapa faktor seperti faktor kesibukan tugas mereka. Borang soal selidik yang telah siap diisi diserahkan kepada penyelidik semula bagi tujuan mengelakkan kehilangan set tersebut. Tempoh masa selama tiga hari diperlukan bagi mengumpul kesemua borang soal selidik yang telah diedarkan. Sejumlah 115 set dikembalikan dengan maklumat yang lengkap, manakala selebihnya diterima rosak, tidak bertanda, atau tidak lengkap di isi. Kesimpulannya, peratusan daripada jumlah set soal selidik yang diedarkan dikembalikan semula kepada penyelidik ialah sebanyak 76%.

3.8 Kaedah Penganalisan Data

Data-data yang diperoleh dianalisis dan seterusnya diproses melalui perisian *Statistical Package for Social Scierzce* (SPSS version 22.0) dan digunakan bagi menganalisis bahagian A, B, C, D, E dan F. Data yang diperoleh akan dikumpul dan seterusnya dianalisis secara berperingkat dengan menggunakan analisis inferensi dan deskriptif bagi tujuan menguji hipotesis kajian. SPSS sesuai digunakan bagi memperolehi profil responden dan penapisan data bagi menguji ketepatan menginput data. Selain itu, ia juga dapat mengukur ujian kebolehpercayaan terhadap semua instrumen yang digunakan dalam penyelidikan ini. Ujian kesahan Cronbach's alpha, korelasi pearson dan analisis regrasi berganda digunakan untuk pengujian hipotesis serta mengkaji hubungan pemboleh ubah tidak bersandar terhadap pemboleh ubah bersandar dapat diukur dengan menggunakan perisian SPSS.

3.8.1 Ujian kebolehpercayaan (*Realibilty Test*)

Kebolehpercayaan bermaksud kepercayaan merupakan kejituan dan ketepatan instrumen pengukuran yang digunakan (Kerlinger, 1986). Menurut Azizi et. al, (2007) instrumen boleh diukur dengan menggunakan kaedah Cronbach's Alpha. Nilai indeks ujian ke atas instrumen – instrumen yang baik harus melebihi 0.60. Sekaran (2000), pula menyatakan nilai alpha Cronbach's kurang daripada 0.6 adalah kurang baik, manakala 0.7 dapat diterima dan nilai melebihi 0.8 adalah baik.

Jadual 3.6:*Tafsiran Cronbach's Alpha (α)*

| Alfa Cronbach, α | Tahap |
|---|----------------|
| < 0.5 | Tidak diterima |
| 0.5-0.6 | Lemah |
| 0.6-0.7 | Diterima |
| 0.7-0.8 | Sederhana |
| 0.8-0.9 | Bagus |
| 0.9-1.0 | Cemerlang |

Sumber: Hair et. al (2007)

Cronbach's alpha digunakan untuk menguji kebolehpercayaan pemboleh ubah dalam kajian ini. Jadual di atas menjelaskan julat atau had konsistensi ujian kebolehpercayaan (Hair et. al, 2007). Menurut Mohd Majid Konting (2000), seandainya nilai alfa Cronbach adalah melebihi 0.6, maka dengan ini menunjukkan kebolehpercayaan yang tinggi dalam kajian yang dijalankan. Manakala 0.7 boleh diterima dan 0.8 adalah bagus.

3.8.2 Analisis Korelasi Pearson (r)

Analisis korelasi Pearson merupakan salah satu bentuk analisis yang kerap digunakan oleh penyelidik untuk menentukan sama ada wujud atau tidak hubungan di antara dua pemboleh ubah dalam sesebuah penyelidikan. Selain itu, analisis ini dapat memberikan nilai pekali yang akan digunakan sebagai indeks untuk mengukur hubungan yang wujud antara dua pemboleh ubah yang diuji. Nilai pekali korelasi (r) akan menentukan kekuatan hubungan yang wujud antara pemboleh ubah dalam sesebuah penyelidikan. Korelasi Pearson menjelaskan korelasi dan hubungan antara pemboleh ubah (Coakes et. al, 2010).

Menurut Sekaran (2003) dan Coakes et. al (2010) korelasi antara pemboleh ubah boleh menjadi korelasi positif +1.0 (tambah 1) atau boleh menjadi korelasi negatif -1.0 (tolak 1). Korelasi yang positif dan negatif menunjukkan arah dan nilai korelasi daripada pemboleh ubah yang ditekankan sebagai kekuatan dalam hubungan (Coakes et. al, 2010). Mengikut Chua (2009), jadual di bawah menunjukkan kaedah kolerasi diukur mengikut aras signifikansi serta pengelasan pekali kolerasi (r).

Jadual 3.7:

Pengelasan Pekali Korelasi (r)

| Pekali Kolerasi (r) | Kekuatan Hubungan |
|---|--------------------------|
| Kurang daripada 0.30 | Sangat Lemah |
| 0.31 hingga 0.50 | Lemah |
| 0.51 hingga 0.70 | Sederhana |
| 0.71 hingga 0.90 | Kuat |
| Lebih daripada 0.90 | Sangat Kuat |

Sumber: Chua, (2009)

3.8.3 Analisis Regresi Berganda

Analisis regrasi berganda adalah pekali kolerasi yang menunjukkan kekuatan hubungan antara dua pemboleh ubah. Analisis ini juga dapat memberi idea kepada penyelidik untuk mengenal pasti berapa banyak perbezaan yang terdapat dalam pemboleh ubah bersandar yang akan diterangkan apabila beberapa pemboleh ubah tidak bersandar sekali gus akan mempengaruhinya secara teori. Sekaran, (2003) menjelaskan analisis regrasi juga dilakukan adalah untuk mengkaji kesan serentak oleh beberapa pembolehubah tidak bersandar ke atas pembolehubah bersandar yang selang berskala. Manakala Cohen (1988) mengklasifikasikan kekuatan nilai pekali

kolerasi (*correlation coefficient*) dan pekali penentuan (*coefficient of determination*) seperti jadual dibawah:

Jadual 3.8:

Kekuatan Nilai Pekali Korelasi dan Pekali Penentuan

| Nilai Mutlak, r | R – Square (R²) | Saiz kesan |
|------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| $0.1 \leq r < 0.3$ | $0.01 \leq r^2 < 0.09$ | Kecil |
| $0.3 \leq r < 0.5$ | $0.09 \leq r^2 < 0.25$ | Sederhana |
| $ r \geq 0.5$ | $r^2 \geq 0.25$ | Besar |

Sumber: Cohen, (1988)

3.9 Kesimpulan

Bab ini menekankan kaedah yang digunakan oleh penyelidik dan mengambil kira akan ujian kebolehpercayaan, pekali korelasi Pearson dan regrasi berganda. Keputusan daripada kajian ini akan dibincangkan dalam bab 4 dengan menggunakan SPSS versi 22.0 untuk menganalisis data yang telah diperoleh.

BAB 4

HASIL KAJIAN

4.0 Pendahuluan

Dalam bab ini, hasil kajian yang diperoleh perlu ditunjukkan dan dibincangkan untuk mendapatkan keputusan daripada data yang diperoleh daripada kajian. Data tersebut telah dianalisis dengan menggunakan SPSS versi 22.0. Kajian ini telah menggunakan kaedah analisis kebolehpercayaan, analisis kekerapan, analisis deskriptif dan analisis inferens untuk menunjukkan hasil hubungan antara pemboleh ubah tidak bersandar (persekitaran kerja, motivasi, kerja berpasukan dan kepimpinan) ke atas pemboleh ubah bersandar (kepuasan kerja).

4.1 Ujian Kebolehpercayaan

Jadual 4.1:

Keputusan Kajian Pilot dan Kajian Sebenar menggunakan Cronbach's Alpha

| Pemboleh Ubah | Pilot | Kajian Sebenar |
|----------------------|--------------|-----------------------|
| Persekitaran Kerja | 0.770 | 0.668 |
| Motivasi | 0.792 | 0.694 |
| Kerja Berpasukan | 0.898 | 0.876 |
| Kepimpinan | 0.970 | 0.922 |
| Kepuasan Kerja | 0.796 | 0.634 |

Kajian Pilot seperti yang tertera di atas telah dijalankan terhadap 30 responden di Unit Operasi UPSB, Inasis UUM untuk menilai kebolehpercayaan instrumen kajian. Kesemua keputusan yang ditunjukkan Cronbach's alpha lebih daripada 0.7 adalah

boleh diterima dan boleh digunakan untuk kajian ini. Oleh itu, keputusan untuk semua pemboleh ubah yang dinyatakan di atas untuk mengukur instrument dan indicator dalam kajian ini adalah boleh dipercayai.

Selepas kajian Pilot telah selesai dijalankan untuk menguji kebolehpercayaan soal selidik kepada 30 responden, seterusnya kajian ini telah menggunakan Cronbach's alpha untuk menguji kebolehpercayaan instrumen dalam soal selidik terhadap 115 responden. Nilai yang diperolehi untuk persekitaran kerja ialah 0.668, motivasi ialah 0.694, kerja berpasukan ialah 0.876 dan kepimpinan ialah 0.922. Seterusnya, nilai untuk kepuasan kerja ialah 0.634. Kesemua keputusan yang telah ditunjukkan di atas adalah untuk mengukur semua pemboleh ubah yang boleh dipercayai memandangkan nilai tersebut lebih besar daripada 0.6 dan lebih dekat dengan 1. Hal ini adalah menurut Sekaran (2003) yang mengenal pasti sekiranya Cronbach's Alpha menghampiri 1, ia adalah lebih baik dan mempunyai kebolehpercayaan yang lebih tinggi.

4.2 Analisis Deskriptif

Perbincangan mengenai analisis deskriptif dibahagikan kepada dua seksyen utama. Seksyen yang pertama untuk membincangkan latar belakang responden. Seterusnya diikuti dengan perbincangan ke atas analisis deskriptif bagi setiap pemboleh ubah.

4.2.1 Latar belakang responden

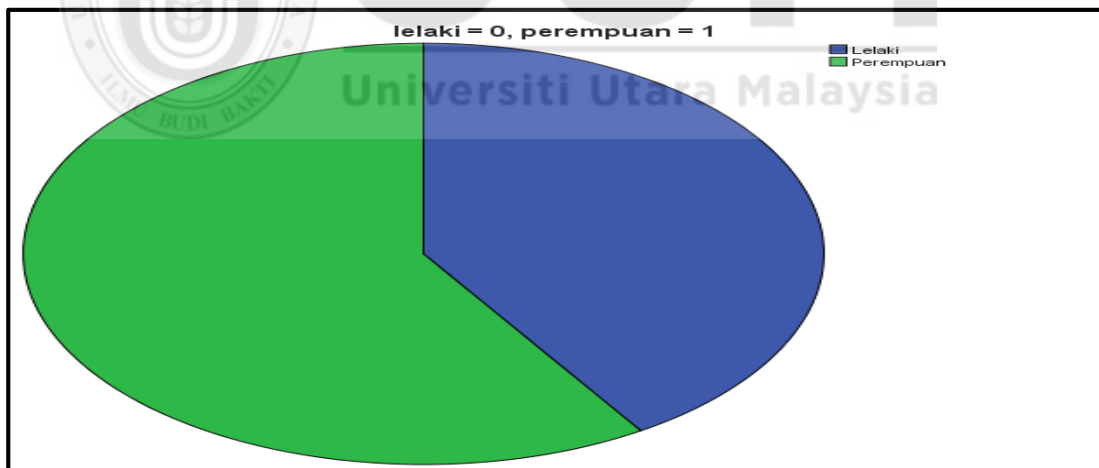
4.2.1.1 Jantina

Jumlah maklum balas dalam kajian ini mewakili 115 responden Unit Operasi UPSB, Inasis UUM. Terdapat seramai 47 responden lelaki (40.9%) manakala 68 responden perempuan (59.1%) dan ini menunjukkan responden perempuan memberi maklum balas yang lebih besar untuk kajian ini.

Jadual 4.2:

Jantina Responden

| Jantina | Kekerapan | Peratusan (%) |
|-----------|-----------|---------------|
| Lelaki | 47 | 40.9 |
| Perempuan | 68 | 59.1 |
| Total | 115 | 100.0 |



Rajah 4.1

Jantina Responden

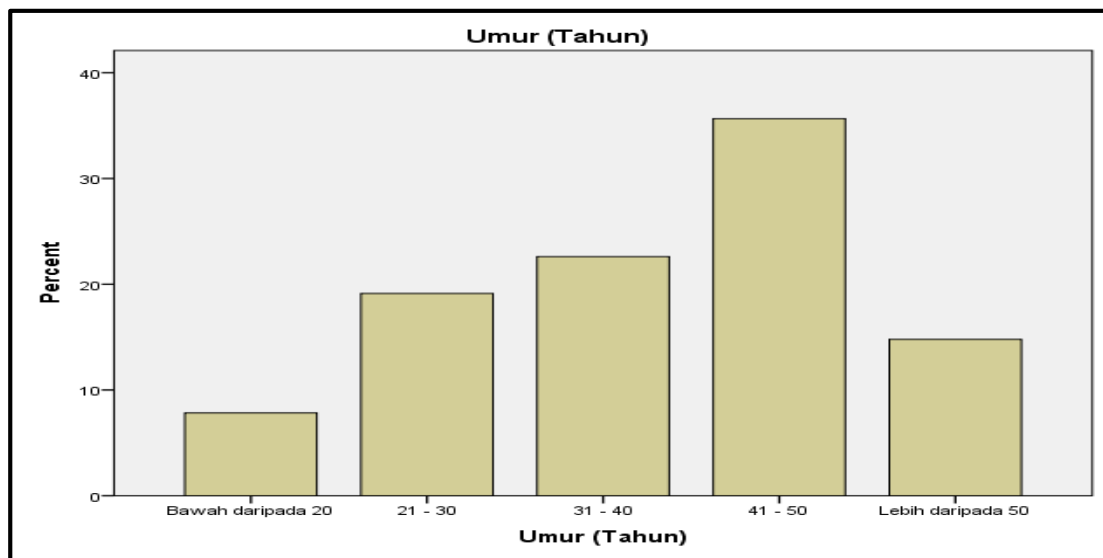
4.2.1.2 Umur

Manakala untuk analisis kekerapan umur, terdapat 9 orang (7.8%) berumur di bawah 20 tahun yang melibatkan diri dalam kajian ini. Bagi yang berumur 21-30 tahun terdapat seramai 22 orang (19.1%), diikuti dengan umur 31-40 tahun dengan jumlah 26 orang (22.6%). Seterusnya bagi yang berumur 41-50 tahun adalah seramai 41 orang (35.7%) dan akhir sekali bagi yang berumur lebih daripada 50 tahun ialah seramai 17 orang (14.8%).

Jadual 4.3:

Umur Responden

| Umur (Tahun) | Kekerapan | Peratusan (%) |
|-------------------|-----------|---------------|
| Bawah daripada 20 | 9 | 7.8 |
| 21 – 30 | 22 | 19.1 |
| 31 – 40 | 26 | 22.6 |
| 41 – 50 | 41 | 35.7 |
| Lebih daripada 50 | 17 | 14.8 |
| Total | 115 | 100.0 |



Rajah 4.2

Umur Responden

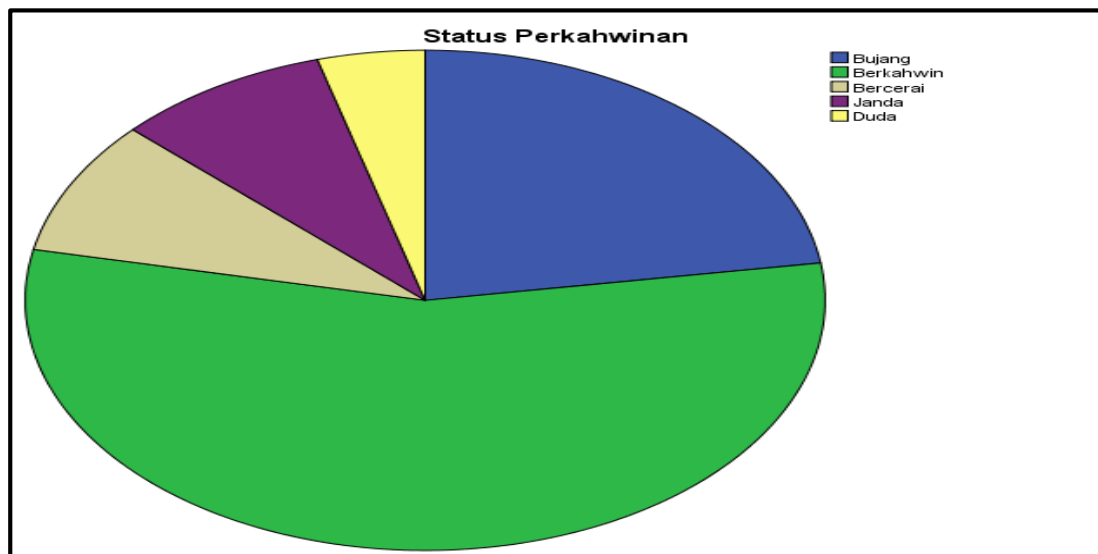
4.2.1.3 Status Perkahwinan

Bagi status perkahwinan, responden yang paling ramai ialah yang telah berkahwin, seramai 64 orang (55.7%) daripada 115 responden. Seterusnya diikuti dengan yang belum berkahwin dengan jumlah 26 orang (22.6%). Manakala ketiga tertinggi ialah yang telah bercerai iaitu seramai 10 orang (8.7%) begitu juga dengan janda, juga seramai 10 orang (8.7%). Akhir sekali, responden yang paling sedikit ialah duda iaitu hanya seramai 5 orang (4.3%)

Jadual 4.4:

Status Perkahwinan Responden

| Status Perkahwinan | Kekerapan | Peratusan (%) |
|--------------------|-----------|---------------|
| Bujang | 26 | 22.6 |
| Berkahwin | 64 | 55.7 |
| Bercerai | 10 | 8.7 |
| Janda | 10 | 8.7 |
| Duda | 5 | 4.3 |
| Total | 115 | 100.0 |



Rajah 4.3

Status Perkahwinan Responden

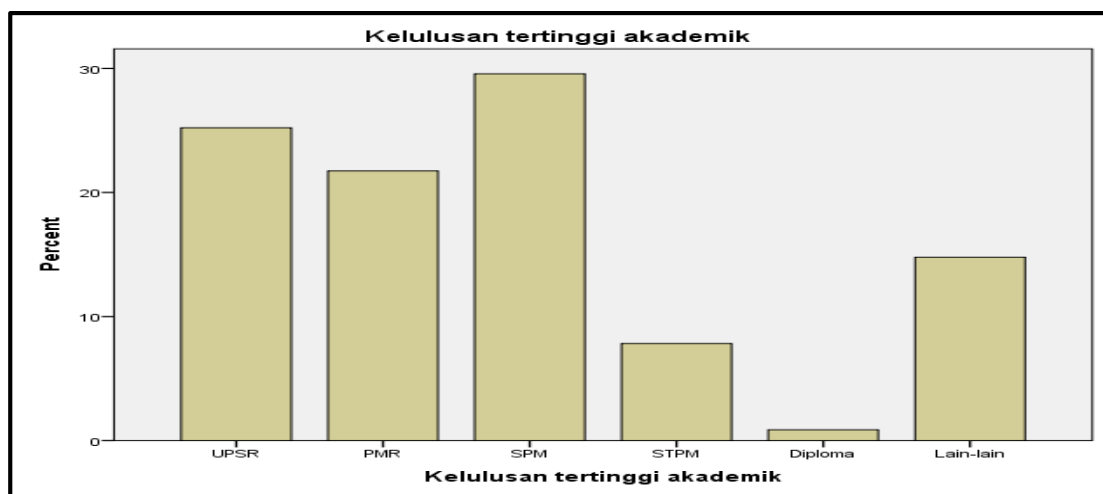
4.2.1.4 Kelulusan Tertinggi Akademik Responden

Keputusan untuk analisis kekerapan akademik, 34 responden (29.6%) memiliki kelayakan daripada Sijil Pelajaran Malaysia (SPM), 29 responden (25.2%) mempunyai kelayakan Ujian Penilaian Sekolah Rendah (UPSR). Seterusnya ialah 25 responden (21.7%) mempunyai kelayakan Penilaian Menengah Rendah (PMR), 17 responden (14.8%) adalah kelayakan lain-lain. Akhir sekali ialah 9 responden (7.8%) memiliki kelayakan Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia dan 1 responden (0.9%) memiliki kelayakan taraf diploma.

Jadual 4.5:

Kelulusan Tertinggi Akademik Responden

| Kelulusan Tertinggi Akademik | Kekerapan | Peratusan (%) |
|-------------------------------------|------------------|----------------------|
| UPSR | 29 | 25.2 |
| PMR | 25 | 21.7 |
| SPM | 34 | 29.6 |
| STPM | 9 | 7.8 |
| Diploma | 1 | 0.9 |
| Lain – lain | 17 | 14.8 |
| Total | 115 | 100.0 |



Rajah 4.4:

Kelulusan Akademik Tertinggi Responden

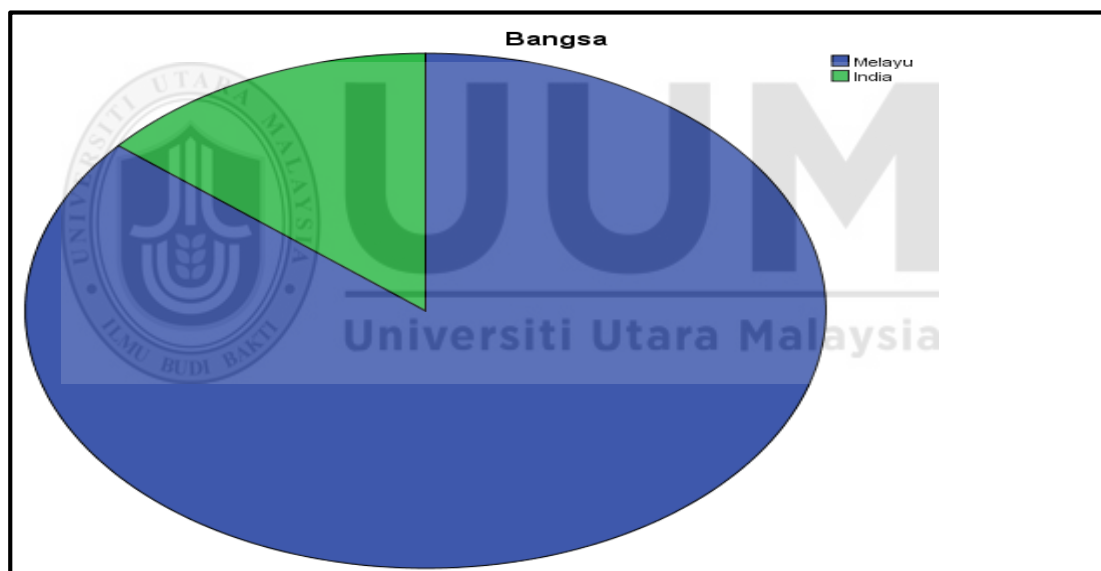
4.2.1.5 Bangsa

Hanya terdapat dua bangsa dalam kajian ini. Kira-kira 99 (86.1%) responden berbangsa Melayu dan 16 (13.9%) responden berbangsa India.

Jadual 4.6:

Bangsa Responden

| Bangsa | Kekerapan | Peratusan (%) |
|--------|-----------|---------------|
| Melayu | 99 | 86.1 |
| India | 16 | 13.9 |
| Total | 115 | 100.0 |



Rajah 4.5:

Bangsa Responden

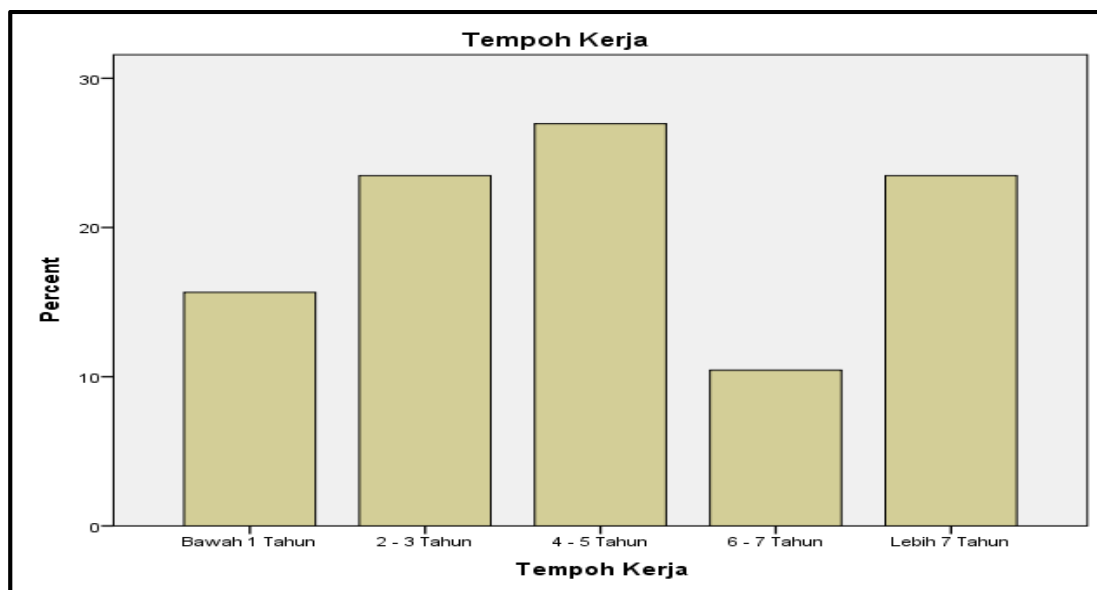
4.2.1.6 Tempoh Bekerja di UPSB UUM

Jadual 4.7 di bawah menjelaskan analisis kekerapan tempoh bekerja bagi jumlah keseluruhan 115 responden untuk memenuhi matlamat kajian ini. Terdapat 31 (27%) bekerja selama 4-5 tahun dalam organisasi ini. Seterusnya 27 (23.5%) bagi tempoh 2-3 tahun dan responden yang bekerja lebih 7 tahun juga sebanyak 27 (23.5%). Diikuti dengan bawah 1 tahun iaitu seramai 18 (15.7%) orang dan akhir sekali ialah tempoh 6-7 tahun seramai 12 (10.4%) orang.

Jadual 4.7:

Tempoh Responden Bekerja di UPSB UUM

| Tempoh Bekerja (Tahun) | Kekerapan | Peratusan (%) |
|------------------------|-----------|---------------|
| Bawah 1 tahun | 18 | 15.7 |
| 2 – 3 tahun | 27 | 23.5 |
| 4 – 5 tahun | 31 | 27.0 |
| 6 – 7 tahun | 12 | 10.4 |
| Lebih daripada 7 tahun | 27 | 23.5 |
| Jumlah | 115 | 100.0 |



Rajah 4.6:

Tempoh Responden Bekerja di UPSB UUM

4.2.2 Pembolehubah Bersandar dan Pembolehubah Tidak Bersandar

Menurut Sekaran dan Bougie, (2010) menyatakan analisis deskriptif bagi setiap ukuran item pembolehubah di ukur bertujuan untuk menjelaskan min, median, mod, julat dan sisihan piawai bagi setiap pembolehubah. Walau bagaimanapun, yang paling biasa digunakan oleh penyelidik hanya min dan sisihan piawai bagi data selang dan skala nisbah.

Menurut Hair et al., (2010) Sisihan piawai menjelaskan tentang variasi penyebaran taburan sampel daripada min dan mungkin indeks yang paling berharga bagi serakan. Jika nilai sisihan piawai adalah lebih kecil daripada satu (1), ia menunjukkan responden sangat konsisten dalam pendapat mereka. Sebaliknya, jika anggaran sisihan piawai adalah lebih besar daripada tiga (3), ia menunjukkan responden mempunyai banyak keragaman atau variasi dalam pendapat mereka. Nilai-nilai min boleh dikategorikan kepada tiga peringkat iaitu; peringkat rendah (1.00 - 2.25), sederhana (2.26 - 3.75) dan tinggi (3.76 - 5.00).

Daripada hasil analisis deskriptif, ia dapat membantu pengkaji untuk memperoleh ringkasan maklumat mengenai sampel yang digunakan dalam kajian ini. Jadual 4.8 hingga 4.12 menunjukkan nilai min bagi semua pembolehubah tidak bersandar dan bersandar.

4.2.2.1 Kepuasan kerja

Jadual 4.8:

Min dan sisihan piawai bagi kepuasan kerja

| Instrumen Pernyataan | Min (Mean) | Sisihan Piawai (SD) |
|---|-----------------------|--------------------------------|
| 1. Saya menyukai pekerjaan saya | 4.22 | 0.698 |
| 2. Saya berasa bangga untuk memberitahu orang lain bahawa saya bekerja di organisasi ini. | 3.95 | 1.016 |
| 3. Kini, saya berasa lebih efisien dalam melaksanakan tugas berbanding organisasi sebelumnya. | 4.11 | 0.698 |
| 4. Saya menerima kepuasan peribadi semasa melakukan tugas. | 4.17 | 0.700 |
| 5. Saya berfikir untuk mendapatkan kerja lain. | 3.55 | 0.993 |
| 6. Setiap hari saya akan berasa seronok untuk datang kerja | 3.99 | 0.719 |
| 7. Saya sering bosan dengan kerja saya | 3.90 | 0.680 |

Jadual 4.8 menunjukkan purata terendah ialah 3.55 dan sisihan piawai terendah ialah 0.993. Terdapat juga responden yang berfikir untuk mendapatkan kerja lain. Manakala, purata dan sisihan piawai tertinggi ialah 4.22 dan 0.993. Ini menunjukkan majoriti responden menyukai pekerjaan mereka.

4.2.2.2 Persekitaran kerja

Jadual 4.9:

Min dan sisihan piawai statistik untuk persekitaran kerja.

| Instrumen Pernyataan | Min (Mean) | Sisihan Piawai (SD) |
|---|-----------------------|--------------------------------|
| 1. Saya bekerja di persekitaran yang senyap | 3.91 | 0.894 |
| 2. Saya berasa panas dan tidak selesa dan ia menyebabkan berpeluh | 3.95 | 0.877 |
| 3. Saya bekerja di bawah cahaya terlalu terang yang membawa kepada keletihan mata | 3.77 | 0.902 |
| 4. Saya berasa seronok apabila berada di tempat kerja yang selamat dan selesa. | 4.22 | 0.673 |
| 5. Tempat kerja saya mempunyai ruang yang selesa. | 3.94 | 0.881 |
| 6. Ruang kerja saya tidak mempunyai sebarang risiko kecederaan. | 3.90 | 0.852 |
| 7. Terdapat tempat simpan barang atau peribadi. | 4.17 | 0.748 |

Berdasarkan jadual 4.9, min dan sisihan piawai terendah bagi persekitaran kerja ialah 3.77 dan 0.902. Ini menunjukkan bahawa tidak ramai responden mengadu bekerja di bawah cahaya yang terlalu terang yang membawa kepada keletihan mata. Manakala min dan sisihan piawai tertinggi ialah 4.22 dan 0.673. Majoriti responden bersetuju bahawa mereka akan berasa seronok berada di tempat kerja yang selamat dan selesa.

4.2.2.3 Motivasi

Jadual 4.10:

Min dan sisihan piawai bagi motivasi.

| Instrumen Pernyataan | Min (Mean) | Sisihan Piawai (SD) |
|---|-----------------------|--------------------------------|
| 1. Saya sampai di pejabat tepat pada masanya dan tidak pulang awal | 3.99 | 0.800 |
| 2. Saya yakin dengan kebolehan saya untuk berjaya di tempat kerja. | 4.22 | 0.618 |
| 3. Saya tidak menyalahkan orang lain. Saya bertanggungjawab dengan kesilapan saya. | 4.18 | 0.768 |
| 4. Saya mempunyai mentor yang membuatkan saya berjaga-jaga dan bermotivasi untuk melaksanakan kerja saya. | 3.86 | 0.972 |
| 5. Saya kerap berfikir / bimbang tentang isu-isu kerja apabila saya berada di rumah. | 3.49 | 1.379 |
| 6. Saya mengambil bahagian dalam latihan untuk meningkatkan kemahiran dan kecekapan saya sendiri. | 3.94 | 0.764 |
| 7. Saya menjangkakan lebih ketepatan dalam kerja-kerja saya sendiri. | 4.10 | 0.730 |

Berdasarkan jadual 4.10, nilai min dan sisihan piawai terendah ialah 3.49 dan 1.379.

Responden kerap berfikir dan bimbang tentang isu-isu kerja apabila berada di rumah.

Manakala min dan sisihan piawai tertinggi ialah 4.22 dan 0.618. Ramai responden juga

berpendapat bahawa mereka yakin dengan kebolehan mereka untuk berjaya di tempat

kerja.

4.2.2.4 Kerja Berpasukan

Jadual 4.11:

Min dan sisihan piawai bagi kerja berpasukan.

| Instrumen Pernyataan | Min (Mean) | Sisihan Piawai (SD) |
|--|-----------------------|--------------------------------|
| 1. Ahli pasukan menerima panduan dan sumber yang mereka perlukan daripada pengurus pasukan untuk melakukan kerja mereka. | 3.93 | 0.856 |
| 2. Ahli pasukan meluahkan pendapat mereka secara jujur dan secara terbuka antara satu sama lain. | 3.77 | 0.928 |
| 3. Ahli pasukan memanfaatkan masa mereka dengan menghabiskan masa bersama-sama. | 3.89 | 0.962 |
| 4. Tiap-tiap anggota pasukan tahu apa yang ahli-ahli pasukan lain harapkan dari seseorang di dalam pasukan. | 3.84 | 0.933 |
| 5. Konflik di kalangan ahli-ahli pasukan dikendalikan dengan segera dan berkesan. | 3.78 | 1.066 |
| 6. Setiap ahli dalam kumpulan kerja saling memberi galakan untuk memberi sumbangan yang terbaik. | 3.99 | 0.884 |
| 7. Kumpulan kerja saya mampu melaksanakan beban kerja berlebihan yang dipertanggungjawabkan. | 3.94 | 0.891 |

Berdasarkan jadual 4.11, min dan sisihan piawai terendah ialah 3.77 dan 0.928. Amat sedikit responden yang meluahkan pendapat mereka secara jujur dan secara terbuka antara satu sama lain. Manakala min dan sisihan piawai tertinggi ialah 3.99 dan 0.884. Responden bersetuju bahawa mereka saling memberi galakan untuk memberi sumbangan yang terbaik.

4.2.2.5 Kepimpinan

Jadual 4.12:

Min dan sisihan piawai bagi kepimpinan.

| Instrumen Pernyataan | Min (Mean) | Sisihan Piawai (SD) |
|--|-----------------------|--------------------------------|
| 1. Ketua saya mesra dan mudah dibawa berbincang. | 3.91 | 0.894 |
| 2. Ketua saya memberi galakan kepada setiap pekerja untuk memberi khidmat yang terbaik. | 3.94 | 0.871 |
| 3. Pihak pengurusan atasan mudah menerima idea dan saranan dari ahli kumpulan kerja saya | 3.76 | 0.894 |
| 4. Ketua saya sedia mendengar masalah yang berkaitan dengan kerja. | 3.97 | 0.936 |
| 5. Pengurus saya memberi maklum balas positif apabila saya melakukan kerja saya dengan baik. | 3.94 | 0.949 |
| 6. Saya berpuas hati dengan kepimpinan yang ditonjolkan di tempat kerja saya. | 3.94 | 0.881 |
| 7. Saya boleh menyuarakan pandangan dan mendapat maklum balas. | 3.90 | 0.852 |

Berdasarkan jadual 4.12, nilai min dan sisihan piawai terendah ialah 3.76 dan 0.894. Tidak ramai responden berpendapat bahawa pihak pengurusan atasan mudah menerima idea dan saranan dari ahli kumpulan kerja mereka. Manakala bagi nilai min dan sisihan piawai tertinggi ialah 3.97 dan 0.936 iaitu majoriti reponden bersetuju bahawa pihak pengurusan sedia mendengar masalah yang berkaitan dengan kerja mereka.

4.3 Analisis Inferens

Terdapat dua (2) jenis analisis di dalam analisis inferens yang dijalankan ialah korelasi Pearson dan Regrasi Regrasi Berganda. Hipotesis yang dibina akan diuji dengan menggunakan analisis inferens.

4.3.1 Analisis Korelasi Pearson

Dalam bahagian ini, hubungan diantara pembolehubah tidak bersandar dengan pembolehubah bersandar akan dikenalpasti melalui pekali Korelasi Pearson (r), dimana nilai r akan menunjukkan wujud hubungan dan arah hubungan diantara pembolehubah tidak bersandar dengan pembolehubah bersandar.

Jadual 4.13:

Interpretasi pekali korelasi.

| Pekali Korelasi (r) | Interpretasi |
|-------------------------|--------------|
| <0.2 | Sangat lemah |
| 0.2-0.4 | Lemah |
| 0.4-0.7 | Sederhana |
| 0.7-0.9 | Kuat |
| 0.9-1.0 | Sangat kuat |

Sumber: Pankit (2012)

Ujian korelasi Pearson ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara sekurang-kurangnya dua pembolehubah berterusan. Pekali Korelasi (r) boleh dijelaskan dengan merujuk pada jadual 4.13.

Jadual 4.14:

Pekali korelasi untuk persekitaran kerja dan kepuasan kerja

| | | Persekitaran Kerja |
|----------------|------------------|--------------------|
| Kepuasan Kerja | Korelasi Pearson | .262** |
| | Sig. (2-tailed) | .005 |
| | N | 115 |

** . korelasi adalah signifikan pada aras 0.01 (2-tailed).

H1o: Tidak terdapat hubungan antara persekitaran kerja dengan kepuasan kerja di kalangan kakitangan Unit Operasi UPSB, Inasis UUM.

H1a: Terdapat hubungan antara persekitaran kerja dengan kepuasan kerja di kalangan kakitangan Unit Operasi UPSB, Inasis UUM.

Jadual 4.14 di atas menunjukkan keputusan korelasi antara persekitaran kerja dengan kepuasan kerja. Keputusan ini menunjukkan terdapat kesignifikanan, dengan saiz korelasi yang lemah apabila ($r=0.262$, $p<0.01$) antara persekitaran kerja sebagai pembolehubah tidak bersandar dan kepuasan kerja sebagai pembolehubah bersandar.

Oleh itu, hasil keputusan ini menolak hipotesis null dan menerima hipotesis alternatif. Kajian ini telah menyokong H1: Terdapat hubungan antara persekitaran kerja dengan kepuasan kerja di kalangan kakitangan Unit Operasi UPSB, Inasis UUM.

Jadual 4.15:

Pekali Korelasi untuk motivasi dan kepuasan kerja

| | | Motivasi |
|----------------|------------------|----------|
| Kepuasan Kerja | Korelasi Pearson | .520** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 115 |

** . korelasi adalah signifikan pada aras 0.01 (2-tailed).

H2o: Tidak terdapat hubungan antara motivasi dengan kepuasan kerja di kalangan kakitangan Unit Operasi UPSB, Inasis UUM.

H2a: Terdapat hubungan antara motivasi dengan kepuasan kerja di kalangan kakitangan Unit Operasi UPSB, Inasis UUM.

Jadual 4.15 di atas menunjukkan keputusan korelasi antara motivasi dengan kepuasan kerja. Keputusan ini menunjukkan terdapat kesignifikanan, dengan saiz korelasi sederhana apabila ($r= 0.520$, $p<0.01$) antara motivasi sebagai pembolehubah tidak bersandar dan kepuasan kerja sebagai pembolehubah bersandar.

Oleh itu, hasil keputusan ini menolak hipotesis null dan menerima hipotesis alternative. Kajian ini telah menyokong H2: Terdapat hubungan antara motivasi terhadap kepuasan kerja di kalangan kakitangan Unit Operasi UPSB, Inasis UUM.

Jadual 4.16:

Pekali Korelasi untuk kerja berpasukan dan kepuasan kerja

| | | Kerja Berpasukan |
|----------------|------------------|------------------|
| Kepuasan Kerja | Korelasi Pearson | .402** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 115 |

** . korelasi adalah signifikan pada aras 0.01 (2-tailed).

H3o: Tidak terdapat hubungan antara kerja berpasukan dengan kepuasan kerja di kalangan kakitangan Unit Operasi UPSB, Inasis UUM.

H3a: Terdapat hubungan antara kerja berpasukan dengan kepuasan kerja di kalangan kakitangan Unit Operasi UPSB, Inasis UUM.

Jadual 4.16 di atas menunjukkan keputusan korelasi antara kerja berpasukan dengan kepuasan kerja. Keputusan ini menunjukkan terdapat kesignifikanan, dengan saiz korelasi sederhana apabila ($r= 0.402$, $p<0.01$) antara kerja berpasukan sebagai pembolehubah tidak bersandar dan kepuasan kerja sebagai pembolehubah bersandar.

Oleh itu, hasil keputusan ini menolak hipotesis null dan menerima hipotesis alternatif. Kajian ini telah menyokong H3: Terdapat hubungan antara kerja berpasukan terhadap kepuasan kerja di kalangan kakitangan Unit Operasi UPSB, Inasis UUM.

Jadual 4.17:

Pekali korelasi untuk kepimpinan dan kepuasan kerja

| | | Kepimpinan |
|----------------|------------------|------------|
| Kepuasan Kerja | Korelasi Pearson | .415** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 115 |

** korelasi adalah signifikan pada aras 0.01 (2-tailed).

H4o: Tidak terdapat hubungan antara kepimpinan dengan kepuasan kerja di kalangan kakitangan Unit Operasi UPSB, Inasis UUM.

H4a: Terdapat hubungan antara kepimpinan dengan kepuasan kerja di kalangan kakitangan Unit Operasi UPSB, Inasis UUM.

Jadual 4.17 di atas menunjukkan keputusan korelasi antara kepimpinan dengan kepuasan kerja. Keputusan ini menunjukkan terdapat kesignifikanan, dengan saiz korelasi sederhana apabila ($r= 0.415$, $p<0.01$) antara kepimpinan sebagai pembolehubah tidak bersandar dan kepuasan kerja sebagai pembolehubah bersandar.

Oleh itu, hasil keputusan ini menolak hipotesis null dan menerima hipotesis alternatif. Kajian ini telah menyokong H4: Terdapat hubungan antara kepimpinan kepuasan kerja di kalangan kakitangan Unit Operasi UPSB, Inasis UUM.

4.3.2 Analisis Regresi Berganda

Jadual 4.18:

Keputusan Model Analisis Regresi Berganda

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .520 ^a | .271 | .264 | .38313 |
| 2 | .589 ^b | .347 | .335 | .36418 |

a. Predictors: (Constant), Motivasi

b. Predictors: (Constant), Motivasi, Kepimpinan

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 6.154 | 1 | 6.154 | 41.924 | .000 ^b |
| | Residual | 16.587 | 113 | .147 | | |
| | Total | 22.741 | 114 | | | |
| 2 | Regression | 7.886 | 2 | 3.943 | 29.730 | .000 ^c |
| | Residual | 14.855 | 112 | .133 | | |
| | Total | 22.741 | 114 | | | |

a. Pembolehubah Bersandar: Kepuasan Kerja

b. Predictors: (Constant), Motivasi

c. Predictors: (Constant), Motivasi, Kepimpinan

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 2.243 | .271 | | 8.275 | .000 |
| Motivasi | .438 | .068 | .520 | 6.475 | .000 |
| 2 (Constant) | 1.843 | .280 | | 6.574 | .000 |
| Motivasi | .368 | .067 | .437 | 5.476 | .000 |
| Kepimpinan | .174 | .048 | .288 | 3.614 | .000 |

a. Pembolehubah Bersandar: Kepuasan Kerja

Keputusan yang ditunjukkan dalam jadual 4.18 di atas menunjukkan nilai r-square iaitu 0.347 atau 34.7% pada analisa regresi berganda untuk pemboleh ubah iaitu motivasi dan kepimpinan. Ini bermaksud, pemboleh ubah tidak bersandar iaitu pembolehubah motivasi dan kepimpinan yang banyak mempengaruhi pembolehubah bersandar iaitu kepuasan kerja sebanyak 34.7%. Manakala nilai F menunjukkan 29.730 dan signifikan iaitu 0.000 menjelaskan keseluruhan pembolehubah bebas iaitu persekitaran kerja, kerja berpasukan, motivasi dan kepimpinan mempunyai hubungan dengan pembolehubah bersandar terhadap kepuasan kerja. Hasilnya, persamaan regresi terhadap kepuasan kerja (y) adalah seperti berikut:

$$y = 1.843 + 0.368X_1 + 0.1174X_2$$

4.4 Rumusan Analisis Ujian Hipotesis

Jadual 4.19:

Ringkasan Hasil Kajian

| Ha (Hipotesis Alternatif) | Keputusan |
|--|-------------------------|
| H1a: Terdapat hubungan antara motivasi dengan kepuasan kerja di kalangan kakitangan Unit Operasi UPSB, Inasis UUM. | H ₁ Diterima |
| H2a: Terdapat hubungan antara kerja berpasukan dengan kepuasan kerja di kalangan kakitangan Unit Operasi UPSB, Inasis UUM. | H ₂ Diterima |
| H3a: Terdapat hubungan antara persekitaran kerja dengan kepuasan kerja di kalangan kakitangan Unit Operasi UPSB, Inasis UUM. | H ₃ Diterima |
| H4a: Terdapat hubungan antara kepimpinan dengan kepuasan kerja di kalangan kakitangan Unit Operasi UPSB, Inasis UUM | H ₄ Diterima |

Nota : Pembolehubah Bersandar = Kepuasan Kerja

4.5 Kesimpulan

Bab ini telah menjelaskan keputusan dan hasil Reliability Test, ciri-ciri responden, analisis deskriptif dan analisis inferens daripada Pekali Korelasi Pearson dan Analisis Regresi Berganda yang akan dibincangkan lebih mendalam di bab 5.

BAB 5

PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.0 Pengenalan

Bab sebelumnya membentangkan hasil analisis data yang bertujuan untuk menguji model penyelidikan untuk kajian ini. Dalam bab akhir ini, keputusan dapat diringkaskan dan dibincangkan dari segi kemungkinan batasan dan peluang penyelidikan masa depan.

5.1 Perbincangan

Dalam kajian ini, terdapat empat objektif yang ingin dikaji. Objektif pertama ialah untuk mengkaji hubungan persekitaran kerja dengan kepuasan kerja. Objektif kedua ialah untuk mengkaji hubungan kerja berpasukan dengan kepuasan kerja. Objektif ketiga ialah untuk mengkaji hubungan antara motivasi dengan kepuasan kerja dan objektif keempat ialah untuk mengkaji hubungan antara kepimpinan dengan kepuasan kerja.

Analisis daripada data yang diperoleh menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara pemboleh ubah tidak bersandar dan pemboleh ubah bersandar. Berdasarkan analisa Korelasi Pearson yang telah dianalisis dalam bab 4, terdapat hubungan yang signifikan antara persekitaran kerja dengan kepuasan kerja kerana $r=0.262$; $p<0.01$. Oleh itu, hipotesis 1 telah diterima. Memandangkan terdapat hubungan yang signifikan antara persekitaran kerja dengan kepuasan kerja, pengurus

UPSB hendaklah menyediakan persekitaran kerja yang kondusif kepada para pekerja kerana perkara ini akan dapat meningkatkan kepuasan kerja mereka.

Selain itu, analisis juga menunjukkan bahawa kerja berpasukan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja. Berdasarkan analisa Korelasi Pearson yang telah dianalisis dalam bab 4, terdapat hubungan yang signifikan antara kerja berpasukan dengan kepuasan kerja kerana $r=0.402$; $p<0.01$. Oleh itu, hipotesis 2 telah diterima. Justeru, hal ini membuktikan bahawa kerja berpasukan dapat meningkatkan kepuasan kerja di kalangan pekerja. Perkara ini selari dengan kajian yang dilakukan oleh Karakus dan Torem (2008) yang turut mendapati kerja berpasukan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja.

Tambahan pula, berdasarkan analisa Korelasi Pearson yang telah dianalisis dalam bab 4, terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi dengan kepuasan kerja kerana $r=0.520$; $p<0.01$. Oleh itu, hipotesis 3 telah diterima. Sehubungan dengan itu, majikan perlulah sentiasa memotivasikan pekerja mereka kerana motivasi akan dapat meningkatkan kepuasan kerja di kalangan pekerja. Perkara ini turut disokong oleh kajian Kontoghiorghes (2001) yang mendapati bahawa motivasi merupakan penyumbang terbesar kepuasan kerja.

Akhir sekali, berdasarkan analisa Korelasi Pearson yang telah dianalisis dalam bab 4, terdapat hubungan yang signifikan antara kepimpinan dengan kepuasan kerja kerana $r=0.415$; $p<0.01$. Oleh yang demikian, hipotesis 4 telah diterima. Sewajarnya, majikan perlulah memiliki corak kepimpinan yang baik agar dapat menjamin kepuasan kerja di kalangan pekerja.

5.1.1 Regresi Berganda

Jadual 5.1:

Ringkasan Keputusan Analisis Berganda

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 2.243 | 0.271 | | 8.275 | 0.000 |
| motivasi | 0.438 | 0.068 | 0.520 | 6.475 | 0.000 |
| (Constant) | 1.843 | 0.280 | | 6.574 | 0.000 |
| Motivasi | 0.368 | 0.067 | 0.437 | 5.476 | 0.000 |
| Kepimpinan | 0.174 | 0.048 | 0.288 | 3.614 | 0.000 |

5.1.1.1 Hubungan antara motivasi dan kepuasan kerja

Hipotesis 3: Terdapat hubungan antara motivasi dengan kepuasan kerja.

Dalam kajian ini, boleh disimpulkan bahawa nilai r untuk pemboleh ubah motivasi hasil analisis korelasi Pearson di bab 4 ialah $r=0.520$ dan kesignifikanan pemboleh ubah statistik ialah 0.000. Hal ini menunjukkan pemboleh ubah motivasi mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja. Oleh itu, dapatan kajian ini menolak hipotesis null dan menerima hipotesis alternatif.

Keputusan kajian ini selari dengan kajian yang dilakukan oleh Green (2000) yang mengkaji hubungan antara motivasi dan kepuasan kerja di kalangan pekerja perpustakaan. Kajian mendapati bahawa perkara yang dapat menyumbang motivasi pekerja adalah perjumpaan yang kerap antara pekerja dengan orang atasan agar wujud

interaksi antara mereka. Perkara ini amat penting bagi membolehkan pekerja tahu apa yang sedang berlaku dan masalah yang wujud dan perlu segera diselesaikan.

Dalam kajian Herzberg et. al, (1959) pula motivasi merupakan faktor penyumbang kepuasan kerja melalui penerimaan oleh rakan sekerja. Sekiranya pekerja tidak diterima oleh rakan kerja yang lain, sudah pasti pekerja yang diabaikan itu berasa rendah diri, tidak bermotivasi dan tidak mempunyai keyakinan diri. Oleh itu, penerimaan merupakan perkara yang amat penting bagi menggalakkan motivasi pekerja agar mereka seronok untuk bekerja dan berpuas hati dengan kerja yang dilakukan.

Kajian Andre Bishay (1996) pula mengenai hubungan antara kepimpinan, kebersihan tempat kerja dan motivasi dengan kepuasan kerja di kalangan 167 orang guru. Kajian mendapati bahawa motivasi mempunyai perkaitan yang rapat dengan kepuasan kerja melalui pemberian ganjaran insentif seperti kenaikan gaji atau bonus bulanan. 93.3% guru dimotivasi oleh faktor motivasi manakala hanya 3.3% guru yang merasai kepuasan kerja kerana faktor kepimpinan iaitu daripada guru besar, pengetua dan Kementerian Pendidikan. Selebihnya 3.4% berasa puas dengan pekerjaan mereka oleh faktor kebersihan termasuklah kekemasan di meja guru.

5.1.1.2 Hubungan antara kepimpinan dan kepuasan kerja

Hipotesis 4: Terdapat hubungan antara kepimpinan dengan kepuasan kerja

Dalam kajian ini, dapat disimpulkan bahawa nilai r untuk pemboleh ubah kepimpinan hasil analisis Korelasi Pearson di bab 4 ialah $r=0.415$ dan kesigfikanan pemboleh ubah statistik ialah $p=0.000 \leq 0.05$. Keputusan ini menunjukkan kepimpinan merupakan

faktort kedua yang turut mempunyai hubungan yang rapat dengan kepuasan kerja selepas faktor motivasi.

Keputusan ini selari dengan kajian Beatrice Kalisch, Huyunhwa Lee dan Monica (2010) yang mengkaji kepimpinan dan kepuasan kerja di kalangan 3,675 jururawat daripada 5 buah hospital. Hasil kajian menunjukkan bahawa kepimpinan merupakan faktor yang paling memberi kesan pada jururawat yang bertugas kerana mereka memerlukan bantuan dan sokongan dan pemimpin dalam merawat dan mengendalikan kes-kes pesakit yang berlainan setiap hari.

Selain itu, kajian Aydin dan Ceylan (2009) bahawa kepimpinan akan memberi kesan kepada kepuasan kerja melalui corak pengagihan kerja dan cara pekerja dalam melaksanakan tugas. Kerja yang diagihkan kepada pekerja mestilah bersesuaian dengan pengetahuan dan kemahiran pekerja. Tanpa pengetahuan dan kemahiran yang sesuai, pekerja akan berasa terbeban dengan kerja yang dilakukan. Pemimpin mestilah meneliti latar belakang pekerja tersebut sebelum menetapkan kerja untuk para pekerja.

Manakala kajian oleh Kajian Robert, Yeh Hsun & Fungwu (2006) menunjukkan bahawa 45% - 65% faktor sesebuah organisasi itu berjaya atau tidak adalah atas faktor kepimpinan. Melalui perbincangan dengan para pekerja, pemimpin akan mengetahui masalah dan isu yang berlaku dalam kalangan mereka dan mencari penyelesaian dengan segera sebelum sesuatu masalah itu menjadi lebih besar.

5.2 Batasan Kajian

Walau bagaimanapun, terdapat kekangan yang harus dihadapi dan perlu ditekankan oleh para pengkaji. Kajian ini seharusnya mengambil kira cadangan atau pandangan daripada responden. Tambahan pula, kajian ini hanya terhad di UPSB, Inasis UUM. Kajian ini mungkin seharusnya boleh diperluas merangkumi keseluruhan unit USPB UUM untuk mendapatkan hasil yang lebih menyeluruh. Pengumpulan data juga mungkin lebih baik sekiranya menggunakan kaedah kualitatif di mana pengkaji akan menemu bual responden bagi mendapatkan maklumat dan mengkaji dengan lebih mendalam mengenai kepuasan kerja mereka di UPSB. Hal ini kerana pengkaji boleh melihat reaksi muka, nada suara dan emosi yang ditonjolkan oleh responden dan maklumat akan menjadi lebih telus.

Akhir sekali, kajian ini terhad kepada empat pemboleh ubah bebas yang diuji iaitu persekitaran kerja, kerja berpasukan, motivasi dan kepimpinan. Terdapat lebih banyak lagi faktor-faktor lain yang mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja seperti faktor ekonomi, faktor peribadi dan faktor psikologi yang secara tidak langsung mempengaruhi kepuasan kerja.

5.3 Cadangan untuk kajian akan datang

Dalam kajian-kajian yang dilakukan, dapatan kajian yang diperoleh masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki. Halangan-halangan ini perlu dikenal pasti semasa mentafsir dapatan kajian dan juga perlu mengenal pasti peluang atau kelebihan yang boleh didapati semasa menjalankan kajian ini. Antara aspek yang tidak dimasukkan dalam kajian ini dan penambahbaikan yang boleh dilakukan ialah:

1. Adalah amat digalakkan kajian yang lebih luas seharusnya dilakukan untuk menentukan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan kerja di kalangan kakitangan Unit Operasi, UPSB. Dengan kajian ini, kita dapat mengenal pasti dan membandingkan faktor-faktor yang menyumbang secara signifikan untuk meningkatkan kepuasan kerja di kalangan kakitangan Unit Operasi UPSB. Pengkaji boleh menambah faktor ganjaran kewangan agar kajian ini lebih berguna untuk dijadikan sebagai rujukan bisnes dan pengurusan kewangan organisasi.
2. Kajian di masa akan datang mungkin tidak menfokuskan Unit Operasi yang tertentu sebaliknya lebih meluas di semua kawasan untuk mendapat hasil yang lebih baik ke atas kepuasan kerja. Hasilnya, data yang lebih banyak juga boleh dikumpulkan dan dianalisis untuk menyediakan maklumat yang lebih dipercayai dan tepat untuk penyelidik. Penyelidik juga boleh menggunakan kaedah kuantitatif dan kualitatif bagi mendapatkan data yang lebih holistik agar dapat menyokong kajian yang dilakukan.

5.4 Kesimpulan

Hasil kajian ini menunjukkan terdapat hubungan persekitaran kerja, kerja berpasukan, motivasi dan kepimpinan dengan kepuasan kerja kakitangan Unit Operasi UPSB, Inasis UUM. Sebagai tambahan, penyelidik mendapati bahawa motivasi memberikan kesan yang paling besar dan hubungan yang paling rapat dengan kepuasan kerja di kalangan pekerja

RUJUKAN

- Ababneh, A. (2007). The influence of managerial leadership style on employee job satisfaction in Jordanian resort hotels. *Journal of Business and Management*, 2(1), 1- 15.
- Agnaia, A. A. (1997). Management Training and Development Within its Environment: the Case of Libyan Industrial Companies. *Journal of European Industrial Training*, Vol. 21(3), 117-123
- Ahmad Zaki (2008). Employee motivation: A Malaysian Perspective. *International Journal of Commerce and Management*, 18(4), 344 – 362.
- Alghamdi, M. G., Topp, R. (2017). The effect of gender on transformational leadership and job satisfaction among Saudi nurses. *Journal of Adv Nursing*, 1-9.
- Amabile, T. M., Schatzel, E. A., Moneta, G. B., Kramer, S. J. (2004). Leader behaviors and the work environment for creativity : Perceived leader support. *The Leadership Quarterly*, 15(1), 5-32.
- Anders, D. B. (2010). *Exploring the relative and combined influence of mastery-approach goals and work intrinsic motivation on employee turnover intention*. *Personnel Review*, 39(5), 622 – 638.
- Andre Bishay. (1996). Teacher Motivation and Job Satisfaction: A Study Employing the Experience Sampling Method. *Journal of Undergraduate Sciences*, 3(1), 147-154.
- Atkinson, C., Hall, L. (2011). Flexible working and happiness in NHS. *Employee relation*, 33, 88-105
- Aydin, B. & Ceylan, A. (2009). The effect of spiritual leadership on organizational learning capacity. *African Journal of Business Management*, 3(5), 184-190.
- Azizi Yahaya, Shahrin Hashim, Jamaludin Ramli, Yusof Boon & Abdul Rahrnan Hamdan. (2007). *Menguasai penyelidikan dalam pendidikan*. Universiti Teknologi Malaysia: PTS Professional.
- Bass, B. M., Avolio, B. J. (1992). Multifactor leadership questionnaire-short form 6s. Binghamton, NY: *Center for leadership studies*
- Bass, B. M., Avolio, B. J. (1997). Full range leadership development: Manual for the multifactor leadership questionnaire. Palo Alto, CA: Mindgarden.
- Bass, B. (1990), *Bass and stogdill's handbook of leadership*, Free Press, New York, NY

- Beatrice, J., Kalish., Hyunhwa, L., Monica, R. (2010). Nursing staff teamwork and job satisfaction. *Journal of Nursing Management*, 18, 938-947.
- Bell, S. T. (2007). Deep-level composition variable as predictors of team performance. Meta- analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92, 595-615.
- Bent, R. S., Ingram, A., Forbes, C. (2000). Staff motivation in small food manufacturing enterprises. The perceptions of owners and managers. *British Food Journal*, 102, 748- 759.
- Bent, R. S., Ingram, A. (1999). Staff motivation in small food manufacturing industries. *British Journal*, 654 - 667.
- Brown, M. E., Trevino. (2006). Ethical leadership: A review and future directions. *The leadership quarterly*, 17(6), 595-616.
- Brill, M., Weidman, S., Bosti, A. (2001). Disproving widespread myths about workplace design. *Kimball International, Jasper, In*.
- Bruce, W., Blackburn, J.W. (1992).Balancing job satisfaction and performance. Quorum New York.
- Cairns, et. al. (2014) Nursing morale: What is it like and why? *Journal of Advanced Nursing*, 42(1), 82-89.
- Capozzoli, T. K. (1995). Resolving conflict within team. *The Journal for Quality and Participation*, 18 (7), 28–31.
- Ceullar, A. Krist, A. H., Nichols, L. M. (2018). Effect of practice ownership on work environment, learning culture, psychological safety and burnout. *Annals of Family Medicine*, 16(1), 544-551.
- Chen, Z.X. and Francesco, A.M. (2000), “Employee demography, organizational commitment, and turnover intentions in China: Do cultural differences matter?”, *Human Relations*, 3(6), pp. 869-87.
- Chua, Y. P. (2009) . *Statistikpenyelidikan lanjutarz 11: Ujian regresi, analisis factor dan analisis SEM*. Shah Alam: McGraw-Hill Education.
- Chukwudi, D. (2014). The impact of teamwork on organizational productivity. Retrieved on 22 March 2018 from <http://nairaproject.com>
- Churchill, R. H. (1974). Job satisfaction and employee performance of Lebanese banking staff. *Journal of Managerial Psychology*, 18(4), 368-376.
- Clarkson, M. (2009). Leadership and management in nursing. Diakses pada 15 Mac 2018 di laman web <http://researcharchive.wintec.ac.nz>
- Coakes, S. J., Steed, L., Ong, C. (2010). *SPSS: Analysis without anguish: Version 17.0 for windows (17 ed.)*. Australia: John Wiley & Sons Inc.

- Cohen, S. (1988). Aftereffects of stress on human performance and social behavior-A review of research and theory. *Psychological Bulletin*, 88(1), 82- 1 08.
- Collins, J., Porras, J. (1996), *Built to Last*. Random House: London.
- Cranny, C.J.,Smith, P.C. and Stone, E.F. (1992).Job Satisfaction: How People Feel About Their Jobs and How It Affects Their Performance. New York: *Lexington Books*.
- Daft, L. R. (2012). *New era of management*. International edition, South Western: Cengage Learning.
- Daft, L. R. (2005): *The Leadership Experience* (3rd Edition). Cincinnati, OH: South-Western.
- Dahkle, S. (2018). Influence of teamwork on health care worker's perceptions about care delivery and job satisfaction. *Journal of Gerontological Nursing*, 44(4), 37-44.
- Danish, R., Usman, A. (2010). Impact of reward and recognition on job satisfaction and motivation. Empirical study from Pakistan. *International journal of business and management*, 5(2), 167-195.
- Dawes, J. (2008). Do data characteristics change according to the number of scale points used? *International journal of Market Research*, 50(1), 61-77.
- DeSantis, V. S., Durst, S. L. (1996).Comparing job satisfaction among public and private sector. *Employees.American Review of Public Administration*, 26(3), 327- 343.
- Dessler, G., (2000). *Human resource management*. (8th ed.). Prentice Hall.
- Donnelly. (1988). *Motivation and personality* (2nd ed.). New York: Harper and Row
- Ejike, O. M., Chinwendu, O. (2014). Influence of perceived work overload and organizational support on job stress among bankers. *International Journal of Social Science and Humanity Reviews*.
- Ellinger, A. D., Cseh, M. (2007) Contextual factors influencing the facilitation of others learning through everyday work experiences", *Journal of Workplace Learning* , 19(7), 435-452,
- Ellstorm, P. E. (2008). Two types of learning environment: Enabling and constraining a study of care work. *Journal of Workplace Learning*, 20(2), 84-97.
- Facteau, J. D., Dobbins, G. H., Russell, J. E. A., Ladd, R. T., Kudisch, J. D. (1995). The influence of general perceptions of the training environment on pretraining motivation and perceived training transfer. *Journal of Management*, 21, 1, 1-25

- Flick, U. (2011). *Introducing research methodology*. New Delhi: Sage Publications.
- George (2000): Sex differences in job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 48(1), 88-92.
- Gobo, G. (2008). *Doing ethnography*. London: Sage Publications.
- Green, J., Chivers, B., Mynott, G. (2000). In the librarian's chair : An analysis of factors which influence the motivation of library staff and contribute to the effective delivery of services", *Library Reviews*. MCB University Press, 49(8), 380-386.
- Griffin., Babin, C., Zikmund. (2013). *Business research methods*. (9th ed.). South Western Cengage Learning.
- Gruneberg, M. M. (1979). *Understanding job satisfaction*, The Macmillan Press Ltd.
- Hagedorn, L. (2000). Conceptualizing faculty job satisfaction: Components, theories and outcomes. *New direction for instrumental research*, 105, 5-20.
- Hampton, R., Dubinsky, A. J., Skinner, S. J. (1986). A model of sales supervisor leadership behaviour and retail salespeople's job-related outcomes. *Academy of Marketing Science Journal*, 14(3), 33-44.
- Harari, M. B., Thompson, A. H., Chockalingam Viswesvaran. (2018). Extraversion and job satisfaction: The role of trait bandwidth and the moderating effect of status goal attainment. *Journal of Personality and Individual Differences*, 12(3), 14-16.
- Harris, A. (2002). Effective leadership in schools facing challenging contexts. *School Leadership and Management*, 22(1), 15-26.
- Herzberg, F. (2003). One more time: How do you motivate employee? *Harvard business review*, 81, 56-96.
- Herzberg, F., Maunser, B., Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. John Wileyand Sons: New York Inc
- Huda, M., Kamarul, S. M., Nasrul, H. N. (2018). Transmitting leadership based civic responsibility: Insight from service learning. *Journal of Ethics and System*, 34(1), 20-31.
- Ismail, A.R., M.R.A. Mansor, C.B. Kim, M.M. Tahir, I.M.S. Usman, K. Sopian, M.N. Ab Rahman, A.B. Sulong & B.M. Deros (2010). The relation between the discomfort level of automotive industries operators towards their workstation design and work environment. *Journal of Achievement in Materials and manufacturing engineering*, 31(2), 756-760.

- Ilhaamie Abdul Ghani Azmi. (2005). Kepuasan kerja: Kajian di kalangan pensyarah di akademik pengajian islam dan fakulti bahasa dan linguistik, Universiti Malaya. *Jurnal Syariah*, 13 (2), 112-124
- Ismail, A. R., Tahir, M. M., Usman, K., Sopian, M. N. (2010). The relation between discomfort level of automotive industries operators towards their work station design and work environment. *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering*, 31(2), 756-760.
- Iverson, R., Roy, P. (1994). A causal model of behavioural commitment: evidence from a study of Australian blue-collar employees. *Journal of Management*, 20(1), 15-41
- Jehanzeb, K. (2012). Impact of motivation and recognition on job satisfaction in banking sector of Saudi Arabia. *International Journal of Business and Social Science*, 3(21), 272-278.
- John, H. E., Moser, H. R. (2001). From trait to transformation: The evolution of leadership theories. *Education*, 110(1), 115–122.
- Jones, F., Burke, R. J., Westman, M. (2006). *Work-life balance: A psychological perspectives*. New York: Psychology press.
- Juaid, U., Nizam, A. S., Sabir, A. A. (2018). Does psychosocial work environment factors predict stress and mean arterial pressure in the Malaysian industry workers?. *Journal of Bio Medical Research International*, 1-11.
- Kalisch, B. J., Lee, H. (2009). Nursing teamwork, staff characteristics, work schedules, and staffing. *Health Care Management*, 34(4), 323-333
- Karakus, M., Töreme, F. (2008). How our schools can be more synergic: Determining the obstacles of teamwork. *Journal of Team Performance Management*, 14 (5/6), 233–47.
- Katszenbach, J. R., & Smith, D. K. (1993). *The wisdom of team: Creating the high performance organization*. Boston, MA: Harvard Business School Press
- Kevin et al. (1998). Stable predictors of job satisfaction, psychological strain, and employee retention: An evaluation of organizational change within the New Zealand customs service. *International Journal of Stress Management*. 6(2), 1-13
- Kerlinger. F. N. (1986). *Foundation of Behavioral Research*. Ed Ke-3, New York: Holt. Rinchart Winston.
- Khuong, M. N., Tien, B. D. (2013). Factors influencing employee loyalty directly and indirectly through job satisfaction: A study of banking sector in Ho Chi Ming city. *International Journal of Current Research and Academic Review*, 1(4), 81-95.

- Kiruja, E. K., Mukuru, E. (2018). Effect of motivation on employee performance In public middle level technical training institutions In Kenya. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 2(4), 73-82.
- Kontoghiorghes, C. (2001). Factors affecting training effectiveness in the context of the introduction of new technology – A US case study. *International Journal of Training*
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for ~esearch Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30,607-6 10.
- Lam, T., Baum, T., Pine, R (2001). Study of managerial job satisfaction in Hong Kong's chinese restaurant. *Int.JConst Hosp.Manage* 13(1) 35-42.
- Locke E.A., (1983), The Nature and Causes of Job Satisfaction in Dunnette, M.D. (Ed), *Hand Book Of Industrial Psychology*, New York : John Wiley & Sons.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction in Dunnette. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 297-349.
- Lussier, R. N., Achua, C. F. (2000). *Leadership: Theory, application,skill*. South-Western College Publishing.
- Magda, B. L., Thomas, A. O., Brutus, S. (2018). The longitudinal effects of peer feedback in the development and transfer of student teamwork skills. *Journal of Learning and Individual Differences*, 61, 67-98.
- Maiga, J. C. (2003). Job satisfaction among employee assistance professionals: A International study. *Journal of Employment Counselling*. 39, 50-60.
- Mardiana Haji Muhamad. (1998). Kepuasan kerja di kalangan pegawai tadbir Universiti Putra Malaysia. Latihan ilmiah yang tidak diterbitkan. Fakulti Pengajian Pendidikan, UPM, Serdang
- Martins, N., Coetzee, M. (2007). Organisational culture, employee satisfaction, perceived leader emotional competency and personality type: An exploratory study in a South African engineering company. *South African Journal of Human Resource Management*, 5(2), 20-32.
- Malik, N. (2010). A study on motivational factors of the faculty members at University of Balochistan. *Serbian journal of management*, 5, 143-149.
- Mark, A., Robert, M. M. (1998). Motivation and job satisfaction. *Journal of Management*, (4), 226-231. Diakses pada 26 Mac 2018 di laman web <http://www.vps.ns.ac.rs>
- Milkovich, G. T., Boudreau, J. W. (1997). *Human Resource Management*. Irwin McGraw-Hill.

- Moradi, E., Almutairi, D., Moghadam, D. M. (2011). Factors influencing job satisfaction among Malaysian nurses. *Fourth Annual International Business Conference*
- Mosadeghrad, A.M. (2003). Principles of Health Care Administration. Tehran: Dibagran Tehran
- Mohd Majid Konting. (2000). "*Kaedah Penyelidikan Peizyelidikaiz*" Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd Majid Konting, (1990). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Dewan Bahasa dan Pustaka
- Mulika. (2010). *The impact of teamwork on employee performance in strategic management and the performance improvement*. Department of Abu Dhabi Police, UAE.
- Muna Mohd Bookeri & Atasya Osmadi. (2013). Produktiviti dan hubungannya dengan komitmen dan kepuasan kerja dalam organisasi pembinaan. *Journal Design and Built*, 6.
- Murray, R. A. (1999). Job Satisfaction of Professional and Paraprofessional Library Staff at the University of North Carolina. Chapel Hill North Carolina
- Naseem, K. (2018). Job stress, happiness and life satisfaction: The moderating role of emotional intelligence empirical study in telecommunication sector Pakistan. *Journal of Social Sciences and Humanity Studies*, 4(1), 7-14.
- Nausheen, S., Yan, L. X. (2012). Impact of high performance human resource management practices on employee job satisfaction: Empirical analysis. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, (4) 2.
- Nelson, M.F., Stone, T.H., frye, C.M. & Chown, D.W. (2008). Pay me more: What Companies Need to know about employee pay satisfaction, compensation & Benefits Review, 40(2), 35-42.
- Newstrom, J. W. (2007). *Organizational behaviour: Human behaviour at work*. TataMcGraw-Hill Publishing C. Ltd.
- Noah, Y., Steve, M. (2012). Work environment and job attitude among employees in a Nigerian work organization. *Journal of Sustainable Society*, 1(2), 36-43.
- Osborn (2001). *Organizational Behavior*. (6th ed.). New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Pankit, S. G. (2012). Calculating and interpreting reliability estimates for achievement test in graph theory: A modern branch of mathematics. *International Index and Refereed Research Journal*, 4(37), 36-37.

- Purdy et al. (2010). Prioritizing ambulatory care sensitive hospital admissions in England for research and intervention: A Delphi exercise'. *Primary Health Care Research & Development*, 11, 41–50.
- Rabey, G. P. (2007). Motivation is response. *Industrial and Commercial Training*, MCB University Press, 33(1), 26-28.
- Rast, S., Tourani, A. (2012). Evaluation on employees job satisfaction and role of gender difference: An empirical study at airlines industry in Iran. *International Journal of Business and Social Science Vol. 3 No. 7; April 2012*
- Rector, P., & Kleiner, B. H. (2002). Creating Productivity in Public Institutions. *Management Research News*, Vol. 24(3), 43-51.
- Reicher, S. D. (2006). On the agency of individuals and groups: Lessons from the BBC prison study. IN T. Postmes & J. Jetten (Eds), *Individually and the group: Advances in social identity*, 237-257.
- Rita, P. (2011). Effective teamwork. Retrieved on 15 March 2018 from <http://www.buzzle.com>
- Robbins, S. P. (2009). *Organizational behaviour* (13th ed.). New Jersey: Pearson Educational International.
- Robbins, S., Judge, T. (2013). *Organizational behaviour*. England: Pearson Education Limited.
- Robbins, S. P., Mary, C. (2012). *Management (11th e.d)*. Prentice Hall
- Robbins, S.P. (2012). *Organizational behaviour* (15th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Educatuin, Inc.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational behavior* (9 ed.). New Jersej.: Prenllic Ilull.
- Robert, C., Brian, L., Sekaran, S. (2001). *Applied business research: Qualitative and quantitative methods*. United States: John Wiley & Sons Inc.
- Robert, T. Y., Yeh Hsun., Fungwu. (2006). A study of the relationship between manager's leadership style and organizational commitment in Taiwan's international tourist hotels. *Asian Journal of Management and Humanity*, 434-452.
- Rose Ellina. (2008). Hubungan Antara Gaya Pembelajaran Dengan Pencapaian Akademik Pegawai Kadet Di Universiti Pertahanan Nasional Malaysia. Universiti Pertahanan Nasional Malaysia: *Tesis Sarjana Muda*.
- Saleem, R., Mahmood, A., & Mahmood, A. (2010). Effect of work motivation on job satisfaction in mobile telecommunication service organizations of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 5(11), p213.

- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business: A skill building approach* (4th ed.). United States: John Wiley & Sons Inc.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2009). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. (5th ed.) Singapore: John Wiley & Sons, Inc
- Shaliza Azreen Mustafa. (2007). Aplikasi Ergonomik Dalam Sistem Kerja Untuk Kesejahteraan Motivasi Pekerja Menggunakan Terminal Paparan Visual. *Tesis Sarjana Sains*. Universiti Sains Malaysia.
- Shamir, B., Howell, J. M. (1999). Organizational and contextual influences on the emergence and effectiveness of charismatic leadership. *The Leadership Quarterly*, 10(2), 257-283.
- Shidhaye et al. (2011). Influence of working condition in Indian anesthesiologist anaesthetists, *Pain and Intensive Care* 2011:15(1)
- Singh, A.P. (1998). Supervision and organizational effectiveness: Role conflict as a moderator. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 24(1-2), 19-25.
- Siti Zawiah & Zahari Taha (2006). The effect of job and environmental factors on job satisfaction in automotive industries. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 12(3), 267-280.
- Somech, A. (2008). Managing conflict in school teams: The impact of task and good interdependence on conflict management and team effectiveness. *Educational Administration Quarterly*, 44(3), 359-390.
- Spector, P. (2008). *Industrial and organisational behaviour*. (5th ed.). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Spector, P. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*. USA: SAGE Publications.
- Swarnalatha, C., Sureshkrishna, G. (2012). Job satisfaction among employee of automotive industries in India. *International Journal of Future Computer and Communication*, 1(3), 247.
- Syed Arabi Idid, (1993). *Kaedah Penyelidikan Komunikasi daiz Sains Sosial*. Dewan Bahasa dan Pustaka, Kementerian Pendidikan Malaysia. Kuala Lumpur
- Taylor, J.C. & Bowers, D.G. (1972). *Survey of Organizations*. Ann Arbor, Michigan Institute of Social Research.
- Teoh, N. H. (2009). Case study of factors influencing jobs satisfaction in two Malaysian universities. *International Business Research*, 2(2).
- Terason, S. (2018). Managerial turnover intention as a result of leadership behaviour, job satisfaction and organizational commitment: Evidence from cross-national

- fitness enterprises in Thailand. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(1), 1-12.
- Thanasegaran, G. (2009). Reliability and validity issues in research. *Integration & Dissemination*, 4, 35-40.
- Thompson, L. L. (2011). *Making the team: a guide for managers* (4th ed.). Prentice Hall, New Jersey.
- Thomas, A. W., Rusell, C. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 84-94.
- Tsai, P. F., et al. (2007). A study on motivating employees learning commitment in the post downsizing era: Job satisfaction perspective. *Journal of World Business*, 42 (2), 157-169.
- Ulloa, R., Adams, S. G. (2004). Attitude toward teamwork and effective learning. *Team Performance Management*, 10 (7/8), 145–51.
- Parvinand, M., Kabir, N. (2011) Factors affecting employee job satisfaction of pharmaceutical sector Australian. *Journal of Business and Management Research*, 1(9), 113-123.
- Wahba dan Bridwell. (1976). Maslow reconsidered: A review of research on the need hierarchy theory. *Organizational behaviour and human performance*.
- Washer, P. (2006). Designing a system for observation of teaching. *Journal of quality assurance in education*. 14(3), 243-250.
- Williams, T. (1998). Job satisfaction in teams. *The International Journal of Human Resource Management*, 9(5) 782-799.
- Wood, S. E., Wood, E. G., Boyd, D. (2007). *The world of psychology*. Pearson education, Inc.
- Wright, B. E. (2001). Public sector work motivation: review of current literature and revised conceptual model. *Journal of Public Administration and Theory*, 11(4) 559-586
- Wright, B.E. & Davis, B.S. (2003). Job satisfaction in the public sector: the role of work environment. *Saga Publication the American Review of Public Administration*.
- Yeow, J. A., Poh, K. N., Tee Suan. (2014). Effect of stress, repetition, fatigue and poor work environment on human error in manufacturing industries. *Journal of Applied Science*, 24.
- Zafir Mohamed Makhbul & Durrishah Idms. (2009). Work Stress Issues in Malaysia. *Malaysia Labour Review*. 3 (2): 13-26.

Zulhairy Zainal A'Abidin. (201 1). Tinjauan Kerjaya Usahawan di Kalangan Mahasiswa UPNM. Universiti Pertahanan Nasional Malaysia: *Tesis Sarjana Muda*.

Zvalo, P. (2009). *Teamwork creates a positive working environment*. Retrieved from <http://www.writersblock.ca/spring1995/feature.htm>





**COLLEGE OF BUSINESS
RESEARCH PAPER
BPMZ 69912**

SARJANA PENGURUSAN SAINS

**Hubungan di antara Persekitaran Kerja, Motivasi, Kerja Berpasukan dan
Kepimpinan Terhadap Kepuasan Kerja di Kalangan Kakitangan Unit Operasi:
Kajian di**

Uniutama Property Sdn Bhd (UPSB), Inasis UUM

Responden yang dihormati,

Saya adalah pelajar tahun akhir dari Universiti Utara Malaysia, pelajar Sarjana Pengurusan Sains dan anda telah dipilih untuk menyertai dan menjawab kaji selidik ini. Borang kajian terdiri daripada 3 bahagian, iaitu Bahagian 1 hingga 3 dan soal selidik ini adalah khusus untuk mendapatkan beberapa data dan maklumat untuk menilai hubungan persekitaran kerja, motivasi, kerja berpasukan dan kepimpinan ke atas kepuasan bekerja di kalangan pekerja unit operasi Inasis UUM. Bahagian 1 adalah merujuk kepada data demografi, manakala bahagian 2 adalah merujuk kepada tahap kepuasan anda terhadap kerja anda. Akhir sekali, Bahagian 3 adalah merujuk kepada adakah wujudnya hubungan oleh empat faktor seperti persekitaran kerja, motivasi, kerja berpasukan dan kepimpinan ke atas kepuasan bekerja di tempat anda.

Kami berharap hasil kajian ini akan mendapat pemahaman mengenai faktor-faktor yang manakah yang mempunyai hubungan ke atas kepuasan kerja di kalangan kakitangan unit operasi UPSB di Inasis-inasis UUM. Sila jawab semua soalan dalam soal selidik ini dan maklum balas anda adalah sulit. Kerjasama anda amat dihargai.

Yang Benar,

Siti Shuhaila binti Mohd Nor
Master Science (Management)
Universiti Utara Malaysia
Email: iela.sag@gmail.com

Supervisor :

Dr. Mohd Rashdan bin Sallehuddin
Pusat Pengajian Pengurusan
Perniagaan
Email: rashdan@uum.edu.my

SOAL SELIDIK

BAHAGIAN 1

Sila nyatakan jawapan anda dengan **membulatkan nombor yang sesuai**.

A. Demografi

1 Jantina

| | |
|-----------|---|
| Lelaki | 1 |
| Perempuan | 2 |

2 Umur (Tahun)

| | |
|-------------------|---|
| Bawah daripada 20 | 1 |
| 21 - 30 | 2 |
| 31 - 40 | 3 |
| 41 - 50 | 4 |
| Lebih daripada 50 | 5 |

3 Satus Perkahwinan

| | |
|-----------|---|
| Bujang | 1 |
| Berkahwin | 2 |
| Bercerai | 3 |
| Janda | 4 |
| Duda | 5 |

4 Kelulusan Tertinggi Akademik

| | |
|----------------|---|
| Peringkat UPSR | 1 |
| Peringkat PMR | 2 |
| Peringkat SPM | 3 |

| | |
|-------------------------------------|---|
| Peringkat STPM | 4 |
| Peringkat Diploma | 5 |
| 5 Bangsa | |
| Melayu | 1 |
| India | 2 |
| 6 Tempoh bekerja di UPSB UUM | |
| Bawah 1 tahun | 1 |
| 2 - 3 tahun | 2 |
| 4 - 5 tahun | 3 |
| 6 - 7 tahun | 4 |
| Lebih daripada 7 tahun | 5 |



UUM
 Universiti Utara Malaysia

BAHAGIAN 2

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------------|----------------------------|--------------------|------------------|-----------------------------|
| SANGAT TIDAK BERSETUJU | TIDAK BERSETUJU | TIDAK PASTI | BERSETUJU | SANGAT BERSETUJU |

Bahagian ini menguji anda kepada tahap kepuasan kerja di tempat kerja anda. Sila nyatakan jawapan anda dengan **membulatkan nombor yang sesuai**.

| B. Kepuasan Kerja | | | | | | |
|--------------------------|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Saya menyukai pekerjaan saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Saya berasa bangga untuk memberitahu orang lain bahawa saya bekerja di organisasi ini | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Kini, saya berasa lebih efisien dalam melaksanakan tugas berbanding organisasi sebelumnya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Saya menerima kepuasan peribadi semasa melakukan tugas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Saya berfikir untuk mendapatkan kerja lain | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Setiap hari saya akan merasa seronok untuk datang kerja | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Saya sering bosan dengan kerja saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

BAHAGIAN 3

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------|--------------------|----------------|-----------|---------------------|
| SANGAT TIDAK BERSETUJU | TIDAK BERSETUJU | TIDAK PASTI | BERSETUJU | SANGAT BERSETUJU |

Bahagian ini menunjukkan adakah wujudnya hubungan oleh persekitaran kerja, motivasi, kerja berpasukan dan kepimpinan ke atas kepuasan bekerja dalam unit operasi UPSB. Sila nyatakan jawapan anda dengan **membulatkan nombor yang sesuai**.

| C. Persekitaran Kerja | | | | | | |
|-----------------------|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Saya bekerja di persekitaran yang senyap | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Saya berasa panas dan tidak selesa dan ia menyebabkan berpeluh | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Saya bekerja di bawah cahaya terlalu terang yang membawa kepada keletihan mata | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Saya merasa seronok apabila berada di tempat kerja yang selamat dan selesa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Tempat kerja saya mempunyai ruang kerja yang selesa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Ruang kerja saya tidak mempunyai sebarang risiko kecederaan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Terdapat tempat simpan barang atau peribadi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| D. Motivasi | | | | | | |
|--------------------|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Saya sampai di pejabat tepat pada masanya dan tidak pulang awal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Saya yakin dengan kebolehan saya untuk berjaya di tempat kerja | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Saya tidak menyalahkan orang lain. Saya bertanggungjawab dengan kesilapan saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Saya mempunyai mentor yang membuatkan saya berjaga-jaga & bermotivasi untuk melaksanakan kerja saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Saya kerap berfikir / bimbang tentang isu-isu kerja apabila saya di rumah | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Saya mengambil bahagian dalam latihan untuk meningkatkan kemahiran dan kecekapan saya sendiri | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Saya menjangkakan lebih ketepatan dalam kerja-kerja saya sendiri | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| E. Kerja Berpasukan | | | | | | |
|----------------------------|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Ahli pasukan menerima panduan dan sumber yang mereka perlukan daripada pengurus pasukan untuk melakukan kerja mereka | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Ahli pasukan meluahkan pendapat mereka secara jujur dan secara terbuka antara satu sama lain | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Ahli pasukan memanfaatkan masa mereka dengan manghabiskan masa bersama-sama | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Tiap-tiap anggota pasukan tahu apa yang ahli-ahli pasukan lain harapkan dari seseorang di dalam pasukan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Konflik di kalangan ahli-ahli pasukan dikendalikan dengan segera dan berkesan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Setiap ahli dalam kumpulan kerja saling memberi galakan untuk memberi sumbangan yang terbaik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Kumpulan kerja saya mampu melaksanakan beban kerja berlebihan yang dipertanggungjawabkan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| F. Kepimpinan | | | | | | |
|----------------------|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Ketua saya mesra dan mudah dibawa bercangg | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Ketua saya memberi galakan kepada setiap pekerja untuk memberi khidmat yang terbaik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Pihak pengurusan atasan mudah menerima idea dan saranan dari ahli kumpulan kerja saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Ketua saya sedia mendengar masalah yang berkaitan dengan kerja | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Pengurus saya memberi maklum balas positif apabila saya melakukan pekerjaan saya dengan baik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Saya berpuas hati dengan kepimpinan yang ditonjolkan di tempat kerja saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Saya boleh menyuarakan pandangan dan mendapat maklum balas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

~ Terima kasih di atas kerjasama yang diberikan ~