

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.



**PENGARUH KESELAMATAN PEKERJA, KONFLIK
PERANAN, SOKONGAN ORGANISASI DAN BEBAN
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA :
KECERDASAN EMOSI SEBAGAI PENYEDERHANA**

SHAZWANI BINTI MOHD SALLEH



UUM
Universiti Utara Malaysia

**DOKTOR FALSAFAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
Julai 2018**

**PENGARUH KESELAMATAN PEKERJA, KONFLIK
PERANAN, SOKONGAN ORGANISASI DAN BEBAN
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA :
KECERDASAN EMOSI SEBAGAI PENYEDERHANA**



Oleh

SHAZWANI BINTI MOHD SALLEH

UUM
Universiti Utara Malaysia

**Tesis yang diserahkan kepada
Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan,
Universiti Utara Malaysia,
untuk Memenuhi Keperluan bagi Ijazah Doktor Falsafah**

KEBENARAN MERUJUK

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi keperluan pengurniaan Ijazah Doktor Falsafah daripada Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya dengan ini bersetuju membenarkan pihak perpustakaan Universiti Utara Malaysia mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada tesis ini untuk tujuan akademik perlulah mendapat kebenaran daripada Penyelia Tesis atau Dekan Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan terlebih dahulu. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Penyataan rujukan kepada penyelidik dan Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika rujukan terhadap tesis ini dilakukan.

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

Dekan
Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok
Kedah Darul Aman
Malaysia



UUM
Universiti Utara Malaysia

ABSTRAK

Kajian ini menyelidik hubungan langsung antara keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi, beban kerja dengan kepuasan kerja, serta kesan kecerdasan emosi sebagai pemboleh ubah penyederhana. *Conservation Resources Theory (COR)* telah diintegrasikan sebagai teori asas bagi menerangkan hubungan bagi setiap pemboleh ubah dalam model kajian ini. Selain itu, kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif bagi memperoleh data kajian serta menggunakan teknik persampelan rawak berstrata berdasarkan persampelan rawak mudah. Di samping itu, sebanyak 700 soal selidik telah dihantar ke Jabatan-Jabatan Imigresen yang terlibat. Daripada 700 soal selidik yang diedarkan, 427 daripadanya dikembalikan dan hanya 409 soal selidik boleh digunakan untuk tujuan analisis statistik dengan kadar maklum balas sebanyak 58.4 peratus. Kumpulan sasaran terdiri daripada kumpulan pelaksana Gred KP 17/19, 22 dan 26. Setelah memperoleh data, analisis deskriptif dilakukan dengan menggunakan SPSS, dan analisis inferensi menggunakan perisian SmartPLS, iaitu satu alat varians pemodelan persamaan struktur. Hasil kajian menunjukkan bahawa keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja. Kecerdasan emosi mempengaruhi hubungan antara sokongan organisasi dengan kepuasan kerja dan bertindak sebagai pemboleh ubah penyederhana. Manakala bagi hubungan antara keselamatan pekerja, konflik peranan, beban kerja dengan kepuasan kerja, kecerdasan emosi tidak bertindak sebagai pemboleh ubah penyederhana. Oleh itu, pembangunan mengenai kecerdasan emosi perlu ditingkatkan untuk membolehkan pekerja mempunyai lebih banyak masa untuk memahami konsep dan prinsip kecerdasan emosi dalam menghadapi tekanan di tempat kerja. Kesimpulannya, hasil kajian ini dapat menyumbang dalam peningkatan pengetahuan tentang hubungan antara keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi, beban kerja dengan kepuasan kerja, dan kecerdasan emosi sebagai penyederhana. Hal ini membolehkan pengamal memperoleh pengetahuan yang lebih mendalam berhubung dengan impak kecerdasan emosi kepada pekerja dan faktor-faktor yang boleh mendatangkan ketidakpuasan kerja dalam organisasi.

Kata kunci: Kecerdasan Emosi, Kepuasan Kerja, dan Kumpulan Pelaksana.

ABSTRACT

This study examines the direct relationship between employee safety, role conflict, organizational support, workload and job satisfaction, as well as effects of emotional intelligence as a moderating variable. Conservation Resources Theory (COR) has been integrated to explain the possible relationship between the variables in the study model. Additionally, this study used quantitative approaches to obtain survey data and using stratified random sampling techniques based on simple random sampling. 700 questionnaires were sent to relevant departments at the Department of Immigration. Out of the 700, 427 were received and only 409 questionnaires were used for statistical analysis purpose with feedback rate of 58.4%. The target group was from the support group that includes Grade KP17/19, 22 and 26. After obtaining the data, descriptive analysis was done using SPSS, and inference analysis using software SmartPLS, which is a variance tool of modelling equation structure. The findings show that employee safety, role conflict, organizational support and workload have significant relationships with job satisfaction. Emotional intelligence acts as a moderating variable in the relationship between organizational support and job satisfaction. As for the relationship between employee safety, role conflict and workload with job satisfaction, emotional intelligence does not act as a moderating variable. Therefore, development of emotions intelligence needs to be improved to enable employees to have more time to understand the concepts and principles of emotional intelligence to overcome stress at work. The results of this study can contribute to enhancing knowledge about relationships between employee safety, role conflict, organizational support, workload and job satisfaction, and emotional intelligence as a moderator. With these findings, practitioners can gain more in depth knowledge of emotional intelligence to employees and factors that can lead to job dissatisfaction within the organization.

Keywords: Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Support Group.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah S.W.T di atas rahmat dan kurnia-Nya kerana dikurniakan kesihatan yang baik, kekuatan, kesabaran, dan pengetahuan untuk menyelesaikan kajian PhD ini. Terima kasih diucapkan kepada Universiti Utara Malaysia kerana sokongan dan kerjasama yang diberi sepanjang pengajian PhD saya, dan juga kepada Kementerian Pengajian Tinggi di atas pembiayaan pengajian yang telah diberi menerusi Program MyBrain15.

Pertama sekali, saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada penyelia saya, Prof. Madya Dr. Fais Ahmad yang tidak jemu-jemu membimbing, memberi nasihat, mengajar, menegur, membantu, meluangkan masa, dan memberi galakan dalam usaha menyiapkan tesis ini. Ucapan penghargaan juga ditujukan kepada Dr. Amer Hj Darus penyelia kedua saya.

Penghargaan dan ucapan terima kasih kepada ayah serta ibu tercinta, iaitu Mohd Salleh Abdullah serta Faizah Othman atas dorongan, galakan dan nasihat yang diberikan. Buat suami tersayang Mohamad Shahrin, terima kasih di atas doa yang dipanjatkan, sokongan, pengorbanan dan kata-kata semangat yang telah diberikan untuk saya terus mengorak langkah dalam menghabiskan pengajian PhD, serta anak yang amat dikasihi, Aleesya Zara yang sentiasa memahami. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua yang terlibat di atas segala cadangan, sumbangan buah fikiran, perbincangan, nasihat dan dorongan di sepanjang proses penyelidikan ini.

Yang terakhir, tidak juga dilupakan kepada Jabatan Imigresen Malaysia, Bahagian Sumber Manusia Putrajaya, Kesatuan Pegawai Imigresen Semenanjung (KPISM) dan Jabatan Imigresen Negeri bagi negeri-negeri yang terlibat. Seterusnya ucapan terima kasih kepada Ketua Pengarah Imigresen, Pengarah-Pengarah Negeri, pegawai-pegawai Imigresen yang terlibat dalam kajian ini di atas penglibatan mereka dalam memberi kerjasama yang amat baik sepanjang proses kajian ini dijalankan. Tanpa penyertaan mereka, kajian ini tidak akan berjaya seperti hari ini.

DEDIKASI

Ayahanda Pencetus Cita
Mohd Salleh Abdullah

Bonda Yang Sentiasa Tenang
Faizah Othman

Suami Yang Amat Memahami
Mohamad Shahrin



UUM
Universiti Utara Malaysia

Anakanda Permata Hati
Aleesya Zara

Jasa di Kenang
Prof Madya Dr Fais Ahmad
Keluarga dan Rakan Seperjuangan

Budi dan Kasih Ke Akhir Hayat

ISI KANDUNGAN

KEBENARAN MERUJUK	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
PENGHARGAAN	iv
DEDIKASI	v
ISI KANDUNGAN	vi
SENARAI JADUAL	xi
SENARAI RAJAH	xiii
SENARAI SINGKATAN	xiv
GLOSARI	xv
BAB 1	1
Pengenalan	1
1.0 Latar Belakang	1
1.1 Penyataan Masalah	7
1.2 Persoalan Kajian	26
1.3 Objektif Kajian	27
1.4 Kepentingan Kajian	27
1.4.1 Kepentingan Kajian Dari Aspek Teoritikal	28
1.4.2 Kepentingan Kajian dari Aspek Praktikal	30
1.5 Skop Kajian	32
1.6 Definisi Terma Kajian	34
1.6.1 Pegawai Imigresen	34
1.6.2 Kepuasan Kerja	34
1.6.3 Keselamatan Pekerja	34
1.6.4 Sokongan Organisasi	35
1.6.5 Konflik Peranan	35
1.6.6 Beban Kerja	35
1.6.7 Kecerdasan Emosi	35
1.7 Susun Atur Tesis	36
1.8 Rumusan	37

BAB 2	39
TINJAUAN LITERATUR.....	39
2.0 Pendahuluan	39
2.1 Kepuasan Kerja.....	39
2.1.1 Definisi Konsep	40
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	42
2.1.2.1 Faktor Persekitaran	43
2.1.2.2 Faktor Psikologi.....	43
2.1.2.3 Faktor Demografi.....	44
2.1.3 Kajian Lepas Berkaitan Dengan Kepuasan Kerja	45
2.2 Keselamatan Pekerja.....	50
2.2.1 Definisi Konsep	50
2.2.2 Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994	53
2.2.2.1 Tujuan Penubuhan Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994	55
2.2.2.2 Prinsip Asas Dalam Penggubalan AKKP 1994	56
2.2.3 Kajian Lepas Berkaitan Keselamatan Pekerja dan Kepuasan Kerja	57
2.3 Konflik Peranan	62
2.3.1 Definisi Konsep	62
2.3.2 Kajian Lepas Berkaitan Konflik Peranan dan Kepuasan Kerja.....	65
2.4 Sokongan Organisasi	69
2.4.1 Definisi Konsep	69
2.4.2 Kajian Lepas Berkaitan Sokongan Organisasi dan Kepuasan Kerja.....	72
2.5 Beban Kerja	76
2.5.1 Definisi Konsep	76
2.5.2 Kajian Lepas Beban Kerja dan Kepuasan Kerja.....	78
2.6 Kecerdasan Emosi.....	81
2.6.1 Definisi Konsep	82
2.6.2 Perbandingan Antara Model-Model Kecerdasan Emosi	83
2.6.3 Kecerdasan Emosi sebagai Faktor Penyederhana.....	85
2.7 Teori Sokongan.....	90
2.7.1 <i>Conservation of Resources Theory (COR)</i>	91
2.8 Rumusan	101

BAB 3	102
REKABENTUK DAN METODOLOGI KAJIAN	102
3.0 Pendahuluan	102
3.1 Kerangka Kajian	102
3.2 Pembangunan Hipotesis	103
3.2.1 Senarai Ringkas Hipotesis Kajian	109
3.3 Rekabentuk Kajian.....	111
3.4 Rekabentuk Persampelan.....	112
3.4.1 Populasi.....	112
3.4.1.1 Lokasi Penyelidikan	116
3.4.2 Saiz Sampel.....	117
3.4.3 Teknik Persampelan.....	118
3.4.4 Skala Pengukuran	121
3.5 Pengukuran Konstruk	122
3.5.1 Kepuasan Kerja.....	122
3.5.2 Keselamatan Pekerja.....	123
3.5.3 Konflik Peranan	124
3.5.4 Sokongan Organisasi	125
3.5.5 Beban Kerja	125
3.5.6 Kecerdasan Emosi	126
3.5.7 Maklumat Demografi Responden.....	127
3.6 Format dan Kandungan Soal Selidik	127
3.7 Kajian Rintis	129
3.8 Prosedur Pengutipan Data.....	132
3.9 Teknik Analisis Data	133
3.9.1 Pendekatan Model Persamaan Berstruktur.....	136
3.9.2 Persamaan Model Berstruktur (SEM) Menggunakan Perisian Partial Least Square (PLS-SEM)	137
3.10 Rumusan	140
BAB 4	141
DAPATAN KAJIAN	141
4.0 Pendahuluan.....	141
4.1 Profil Sampel	142

4.2 Deskripsi Demografi Responden.....	142
4.2.1 Jantina Responden Kajian.....	143
4.2.2 Umur Responden Kajian	143
4.2.3 Pencapaian Akademik Responden Kajian	144
4.2.4 Gred Jawatan Responden Kajian	145
4.2.5 Tempoh Perkhidmatan Responden Kajian	145
4.2.6 Tempoh Perkhidmatan Dalam Bahagian Terkini Responden Kajian.....	146
4.3 Analisis Deskriptif Terhadap Pemboleh ubah	147
4.4 Penyaringan Data.....	148
4.4.1 Ujian Bias Maklum Balas.....	149
4.4.2 Pengurusan Data Tidak Lengkap.....	151
4.4.3 Ujian Pensisih (<i>outliers</i>)	152
4.4.4 Kenormalan.....	154
4.5 Pendekatan Partial Least Square (PLS) Structural Equation Modeling	154
4.6 Penilaian Model Pengukuran (Measurement Model)	156
4.6.1 Kesahan Kandungan	157
4.6.2 Kesahan Konvergen (Convergent Validity)	161
4.6.3 Kesahan Diskriminan (Discriminant Validity).....	166
4.7 Konstruk Aras Pertama dan Konstruk Aras Kedua	167
4.7.1 Pengukuran Konstruk Aras Pertama dan Kedua Kepuasan Kerja, Keselamatan Pekerja dan Kecerdasan Emosi	170
4.8 Pembinaan Model Struktural	178
4.8.1 Kesan Saiz (Effect Size)	178
4.8.2 Peramalan Kerelevanan Model (Predictive Relevance of The Model)	180
4.9 Analisis Model Berstruktur Laluan Koefisien (Structural Model Path Coefficients) bagi Pengujian Hipotesis	182
4.9.1 Pengujian Hipotesis dan Laluan Koefisien bagi Hipotesis Langsung ...	183
4.9.2 Keputusan Analisis Pemboleh Ubah Penyederhana	186
4.10 Rumusan Ujian Hipotesis	190
4.11 Rumusan	191
BAB 5.....	192
PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN.....	192
5.1 Pendahuluan.....	192
5.2 Gambaran Ringkas Kajian.....	193

5.3 Perbincangan Penemuan Kajian	195
5.4 Objektif Kajian Pertama, Kedua, Ketiga dan Keempat: Hubungan Langsung Antara Keselamatan Pekerja, Konflik Peranan, Sokongan Organisasi dan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja.....	196
5.4.1 Objektif Pertama: Keselamatan Pekerja dan Kepuasan Kerja.....	197
5.4.2 Objektif Kedua: Konflik Peranan dan Kepuasan Kerja.....	199
5.4.3 Objektif Ketiga: Sokongan Organisasi dan Kepuasan Kerja.....	200
5.4.4 Objektif Keempat: Beban Kerja dan Kepuasan Kerja.....	202
5.5 Objektif Kajian Kelima: Kecerdasan Emosi Sebagai Pemboleh ubah Penyederhana dalam Mempengaruhi Hubungan Antara Keselamatan Pekerja, Konflik Peranan, Sokongan Organisasi dan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja	205
5.5.1 Pengaruh Pemboleh ubah Penyederhana Terhadap Hubungan Antara Keselamatan Pekerja dengan Kepuasan Kerja	205
5.5.2 Pengaruh Pemboleh ubah Penyederhana Terhadap Hubungan Antara Konflik Peranan dengan Kepuasan Kerja.....	207
5.5.3 Pengaruh Pemboleh ubah Penyederhana Terhadap Hubungan Antara Sokongan Organisasi dengan Kepuasan Kerja	208
5.5.4 Pengaruh Pemboleh ubah Penyederhana Terhadap Hubungan Antara Beban Kerja dengan Kepuasan Kerja	210
5.6 Implikasi Kajian.....	211
5.6.1 Implikasi Teori.....	211
5.6.2 Implikasi Kepada Pengukuran.....	214
5.6.3 Implikasi Praktis	215
5.7 Limitasi Kajian dan Cadangan untuk Kajian Susulan	218
5.8 Kesimpulan	220
Rujukan	223
SENARAI LAMPIRAN	279

SENARAI JADUAL

Jadual	Muka Surat
Jadual 1.1: Jumlah Pekerja Asing Di Malaysia Mengikut Negara Asal, 2011-2015	10
Jadual 2.1: Perbandingan Antara Model-Model Kecerdasan Emosi	83
Jadual 3.1: Senarai Hipotesis Kajian & Hubungannya dengan Persoalan & Objektif Kajian	110
Jadual 3.2: Lokasi Penyelidikan dan Pengisian Jawatan gred 17, 22 dan 26	116
Jadual 3.3: Tinjauan Pemilihan Sampel	120
Jadual 3.4: Instrumen Job Satisfaction Survey (JSS)	123
Jadual 3.5: Workplace Safety Scale (WSS).	124
Jadual 3.6: Pengukuran Konflik Peranan	124
Jadual 3.7: Pengukuran Sokongan Organisasi	125
Jadual 3.8: Pengukuran Beban Kerja	126
Jadual 3.9: Perincian Soal Selidik Kecerdasan Emosi	127
Jadual 3.10: Kandungan Soal Selidik	129
Jadual 3.11: Keputusan Ujian Kebolehpercayaan Instrumen	131
Jadual 4.1: Jantina Responden Kajian	143
Jadual 4.2: Umur Responden Kajian	143
Jadual 4.3: Pencapaian Akademik Responden Kajian	144
Jadual 4.4: Gred Jawatan Responden Kajian	145
Jadual 4.5: Tempoh Perkhidmatan Responden Kajian	145

Jadual 4.6:Tempoh Perkhidmatan Responden Kajian	146
Jadual 4.7:Min, Sisihan Piawai, Minimum dan Maksimum untuk Pemboleh ubah Kajian	148
Jadual 4.8:Ujian Non-Response Bias Ke Atas Pemboleh ubah Kajian	150
Jadual 4.9:Statistik Kepencongan dan Kurtosis Bagi Setiap Pemboleh ubah	154
Jadual 4.10: Beban Silang (Cross Loading) bagi Item-Item	158
Jadual 4.11 :Beban Faktor Signifikan	158
Jadual 4.12 :Analisis Kesahan Konvergen	163
Jadual 4.13:Analisis Kesahan Diskriminan	164
Jadual 4.14 :Ujian Kesahihan Konvergen bagi Konstruk Aras Pertama Gaji, Kenaikan Pangkat, Ambil Berat, Insentif, Ganjaran, Polisi, Rakan Sekerja, Beban Tugas, dan Komunikasi	173
Jadual 4.15:Ujian Kesahihan Konvergen bagi Konstruk Aras Pertama Kawalan Mood, Kefahaman Emosi Penggunaan Emosi, dan Kemahiran Sosial	174
Jadual 4.16:Ujian Kesahihan Konvergen Bagi Konstruk Aras Pertama Keselamatan Kerja, Keselamatan Rakan Sekerja, Keselamatan Penyelia, Keselamatan Pihak Pengurusan dan Program atau Polisi Keselamatan	177
Jadual 4.17 :Kesan Saiz terhadap Kepuasan Kerja (Endogen)	180
Jadual 4.18:Peramalan Kerelevanan Model	181
Jadual 4.19 :Keputusan Hipotesis Hubungan Langsung Model	186
Jadual 4.20 :Keputusan Analisis Pemboleh ubah Penyederhana (Moderator)	188
Jadual 4.21 :Rumusan Ujian Hipotesis	190

SENARAI RAJAH

Rajah	Muka Surat
Rajah 2.1: Teori COR	100
Rajah 3.1: Kerangka Kajian	103
Rajah 4.1: Boxplot Sebelum Digantikan dengan Nilai Min	153
Rajah 4.2: Boxplot Selepas digantikan dengan Nilai Min	153
Rajah 4.3 : Konstruk Aras Pertama Gaji	165
Rajah 4.4 : Konstruk Aras Kedua Kepuasan Kerja	169
Rajah 4.5 : PLS Algorithm	184
Rajah 4.6 : Laluan Koefisen	185
Rajah 4.7 : Analisis model pemboleh ubah penyederhana (moderator)	187
Rajah 4.8 : Plot Interaksi antara Persepsi Terhadap Sokongan Organisasi dan Tekanan Kerja ke atas Hasrat untuk Kekal	189

SENARAI SINGKATAN

Singkatan	Penerangan
AKKP	Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
AMOS-SEM	<i>Analysis Of A Moment Structures - Structural Equation Modeling</i>
AVE	<i>Average Variance Extracted</i>
CR	<i>Composite Reliability</i>
CUEPACS	Congress of Union of Employees in the Public And Civil Services (Kongres Kesatuan Pekerja-pekerja Di Dalam Perkhidmatan Awam)
EI	Kecerdasan Emosi
GTP	<i>Government Transformation Programme</i> (Program Transformasi Kerajaan)
JIM	Jabatan Imigresen Malaysia
JSS	<i>Job Satisfaction Survey</i>
KDN	Kementerian Dalam Negeri
KLIA	<i>Kuala Lumpur International Airport</i> (Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur)
KPISM	Kesatuan Persatuan Imigresen Semenanjung Malaysia
MCPF	<i>Malaysian Crime Prevention Foundation</i> (Yayasan Pencegahan Jenayah Malaysia)
NIOSH	<i>National Institute for Occupational Safety and Health</i> (Institut Keselamatan dan Kesihatan Pekerja)
OSHA	<i>Occupational Safety & Health Administration</i> (Pentadbiran Keselamatan Dan Kesihatan Pekerjaan)
PLS-SEM	<i>Partial Least Squares - Structural Equation Modeling</i>
SPSS	<i>Statistical Package for Social Science</i>
SUKAHAM	Suruhanjaya Hak Asasi Manusia
UTC	<i>Urban Transformation Centre</i> (Pusat Transformasi Bandar)

GLOSARI

Beban Faktor	<i>Factor Loadings</i>
Data Terpencil	<i>Outlier</i>
Dorongan	<i>Impulses</i>
Kelakuan Kewarganegaraan Keselamatan	<i>Safety Citizenship Behavior</i>
Kesahan Diskriminan	<i>Discriminant Validity</i>
Kesahan Kandungan	<i>Content Validity</i>
Kesahan Konstruk	<i>Construct Validity</i>
Kesahan Konvergen	<i>Convergent Validity</i>
Laluan Koefisien	<i>Path Coefficients</i>
Muatan Silang	<i>Cross Loading</i>
Nilai Min	<i>Mean Value</i>
Pemboleh Ubah Penyederhana	<i>Moderating Variable</i>
Penentu Terlaras	<i>Adjusted R²</i>
Plot Kotak	<i>Boxplot</i>
Skala Pengukuran	<i>Itemized Rating Scale</i>
Soal Selidik	<i>Survey</i>

BAB 1

PENGENALAN

1.0 Latar Belakang

Sektor Awam di Malaysia telah menuju ke arah pembangunan transformasi yang pesat, terutamanya dari segi pembangunan modal insan. Pelbagai inisiatif telah diperkenalkan oleh kerajaan seperti Program Transformasi Kerajaan (GTP), yang mana program ini memberi tumpuan kepada peningkatan perkhidmatan awam di Malaysia (Program Transformasi Kerajaan, 2011). Peningkatan terhadap kualiti perkhidmatan sektor awam adalah penting, terutamanya apabila melibatkan pekerja yang berkhidmat untuk rakyat.

Tambahan pula, menurut Jabatan Perkhidmatan Awam (2015), melalui penyampaian perkhidmatan awam yang berkualiti, ia akan menguatkan lagi kepercayaan pelanggan terhadap kerajaan dalam menyempurnakan janji-janji tersebut. Justeru itu, sektor awam perlu memastikan keperluan pelanggan dipenuhi dan perkhidmatan pelanggan dapat dipertingkatkan secara berterusan (Ilhaamie, 2008).

Dalam usaha untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat, pekerja-pekerja di sektor perkhidmatan awam Malaysia yang terdiri daripada dua kumpulan pekerjaan iaitu kumpulan pengurusan dan kumpulan pelaksana (sokongan), tidak boleh terlepas dari pelbagai cabaran. Justeru itu, ada di antara pekerja-pekerja tersebut

mula berasa tertekan dan timbulnya rasa ketidakpuasan hati di dalam diri mereka. Kedua-dua kumpulan ini merupakan kumpulan penting dalam perkhidmatan awam dan disifatkan sebagai tulang belakang kepada mutu penyampaian khidmat awam. Namun begitu, kajian ini memberi tumpuan kepada kumpulan pelaksana (sokongan) kerana kumpulan ini yang berdepan secara langsung dan sentiasa menerima aduan orang awam, sebagai contohnya mereka inilah yang turun padang dalam apa-apa aktiviti operasi, serbuan dan sebagainya, malah mereka ini juga yang sentiasa menjaga kaunter yang berdepan secara terus dengan pelanggan (orang awam) (CUEPACS, 2014).

Sejajar dengan ini, menurut CUEPACS (2014), kumpulan pelaksana dalam perkhidmatan awam kurang berpuashati berkaitan dengan kerja yang mereka lakukan. Ini disebabkan oleh persekitaran kerja yang tidak memberangsangkan, kurangnya pengiktirafan, skim gred yang kurang memuaskan, rendahnya kuasa membuat keputusan, ganjaran yang sedikit tetapi berhadapan dengan risiko keselamatan yang besar, beban kerja yang semakin bertambah dari hari ke hari dan boleh menimbulkan kekeliruan dari segi peranan sebenar dalam bidang tugas yang diberikan, kurangnya sokongan dari pihak atasan serta kekangan dalam laluan kerjaya. Masalah-masalah ini tidak boleh diabaikan kerana Malaysia mensasarkan ke arah pencapaian wawasan 2020 yang bertujuan untuk melahirkan negara yang lebih baik dengan masyarakat yang adil dari segi ekonomi (Jabatan Perdana Menteri Malaysia, 2010).

Tahap kepuasan kerja individu yang bekerja dalam organisasi di sektor awam atau swasta sangat penting dari segi keberhasilan organisasi, kesejahteraan fisiologi dan psikologi diri

mereka dan kebajikan sosial. Oleh itu, walaupun terdapat banyak teori dan pengajian sejak separuh abad pertama ke-20, isu kepuasan kerja terus dikaji untuk mengisi jurang dalam kesusasteraan dan untuk mengisi keperluan hari ini dari sudut yang berbeza dan sentiasa menjadi isu yang berterusan (Harputlu, 2014). Kenyataan ini turut disokong oleh Muda dan Omar (2006), yang menyatakan bahawa isu berkenaan kepuasan kerja telah banyak dijalankan, tetapi disebabkan pekerjaan dan persekitaran pekerjaan sentiasa berubah mengikut peredaran zaman. Maka isu-isu berkaitan dengan kepuasan kerja adalah sentiasa relevan untuk dikaji kerajaan mahupun bukan kerajaan yang ditubuhkan semata-mata bertujuan untuk mencapai suatu objektif yang telah ditetapkan dan wajar pula dicapai pada jangka masa tertentu.

Kejayaan sesebuah organisasi atau institusi terletak di tangan pekerja yang menganggotai organisasi tersebut. Dengan kata lain, pekerja bertanggungjawab untuk mencapai matlamat dan wawasan organisasi berkenaan. Oleh yang demikian pihak pengurusan atau majikan tidak seharusnya memandang ringan terhadap golongan pekerja, sebaliknya mereka seharusnya memahami dan menghayati peranan golongan pekerja dengan sewajarnya serta mengaitkan kepuasan kerja yang tinggi dalam kalangan pekerja, dan gabungan kerjasama di antara majikan dan pekerja akan menghasilkan produktiviti yang baik. Terdapat kajian yang mendapati bahawa kebahagiaan adalah kunci utama untuk mencapai sebuah kejayaan dalam apa jua usaha berkenaan kehidupan, termasuk yang melibatkan bidang kerjaya seseorang, terutamanya bidang kerja yang berkait rapat dalam bidang penguatkuasaan undang-undang atau kerja beruniform (Ogunsina & Adebayo, 2011; Nwidag & Okwendi, 2015).

Dari sudut yang lain, sekiranya kepuasan kerja pekerja dipenuhi, ia boleh mempengaruhi prestasi dan melibatkan aspek kualiti serta kuantiti dalam penguatkuasaan undang-undang, terutamanya melibatkan bidang perkhidmatan. Seandainya mereka berpuas hati dengan pekerjaan mereka, mereka dapat mempengaruhi sikap dan pandangan masyarakat terhadap pegawai-pegawaipenguatkuasaan yang terlibat serta dapat menjalin hubungan yang baik antara masyarakat dan anggota. Untuk mencapai kebahagiaan dan kejayaan dalam sesuatu pekerjaan, pekerja hendaklah mendapat kepuasan kerja di dalam organisasi mereka. Kepuasan kerja telah banyak dibuat kajian oleh para penyelidik dari segi sebab dan akibatnya yang mana ini termasuklah faktor persekitaran mahupun individu (Ozbaran, 2010).

Kepuasan kerja menjadi isu penting dalam organisasi dan dilihat secara meluas sebagai sikap pekerja terhadap keadaan kerja dan persekitaran kerja mereka serta mempunyai tindak balas emosi yang positif terhadap pekerjaan dan prestasi kerja mereka (Ismail & Abd Razak, 2016). Malah, tahap kepuasan kerja yang tinggi akan membantu organisasi mengekalkan pekerja yang berpengalaman, terlatih dan kompeten serta dapat meningkatkan tahap motivasi dalam kalangan pekerja dan mewujudkan kesetiaan, keyakinan dan komitmen kepada organisasi (Arif & Ilyas, 2013; Randeree & Chaudhry, 2012). Oleh yang demikian, keadaan ini boleh membawa kepada peningkatan keberkesanan dan kecekapan organisasi.

Menurut Taylor dan Westover (2011), masalah yang sering dikaitkan dengan tahap kepuasan individu adalah seperti produktiviti yang rendah, kadar berhenti kerja yang

tinggi, kesetiaan yang diragui dan ketidakhadiran yang tinggi dalam kalangan pekerja. Ketidakpuasaan terhadap persekitaran tempat bekerja seperti keselamatan, rakan sekerja, tekanan kerja, kerenah birokrasi atau penyeliaan yang mungkin boleh menyebabkan ketidakselesaian bekerja (Lambert, 2010). Ini mendorong pekerja berkenaan kurang memberikan perkhidmatan yang terbaik untuk organisasinya (Lambert, 2010; Rashid & Rashid, 2012).

Dalam membincangkan isu ketidakpuasan kerja dalam kalangan kakitangan beruniform iaitu pekerja yang mengenakan pakaian yang sama serta mempunyai dasar-dasar tertentu untuk diikuti dan dipatuhi, bertanggungjawab menjaga keselamatan Negara (Suruhanjaya Perkhidmatan Awam, 2016). Utusan Malaysia (2013), melaporkan bahawa isu ini turut timbul dalam kalangan pekerja yang berkenaan kerana mereka berurusan dengan orang ramai serta terlibat dalam operasi. Dalam pada itu, menurut Menteri Besar Perak di dalam Perak News (2014), bahawa semua agensi dan kakitangan kerajaan digesa memberi lebih penekanan kepada pekerja dalam sektor beruniform supaya sistem penyampaian kerajaan kepada rakyat dapat berjalan dengan berkesan. Malah menurutnya lagi, ini perlu diberi keutamaan kerana kegagalan pelaksanaannya sering mengakibatkan segala perkara yang diputuskan kerajaan terbantut termasuk sistem penyampaian yang ada.

Dari perspektif yang lain, kita sering terdengar yang pegawai-pegawai beruniform ini turut menghadapi cabaran dari segi tekanan kerja seperti konflik peranan dan beban tugas. Menurut Omar, Mohd, dan Ariffin (2015), pada masa kini, berdasarkan keperluan tugas yang semakin meningkat, kebanyakan pekerja yang melibatkan pakaian beruniform

terutamanya organisasi yang mempunyai anggota penguatkuasa perlu melakukan kerja lebih masa dan ini akan menjadikan pekerja berasa terbeban. Di samping itu, organisasi ini berfungsi sebagai agensi penguatkuasaan yang menyebabkan banyak tugas dijalankan tanpa mengira masa, termasuk di luar waktu pejabat. Omar et al., (2015) telah mengenal pasti dua faktor yang boleh menyumbang kepada cabaran ini iaitu beban kerja sebagai faktor pertama dan faktor kedua ialah konflik peranan.

Nur Izzaty, Azman, Mohama dan Sholihien (2015), dalam kajian mereka melibatkan pegawai beruniform turut menyatakan bahawa konflik peranan berlaku dalam organisasi disebabkan organisasi mengalami kekurangan sumber manusia, permintaan yang pelbagai, kekurangan maklumat. Selain daripada itu, melakukan sesuatu yang tidak diperlukan dalam tugas dan beban juga turut mempengaruhi pekerja kerana ia merangkumi elemen yang meliputi jumlah jam bekerja, tanggungjawab yang perlu dilaksanakan, pekerjaan rutin dan bukan rutin yang melampaui keupayaan dan kemampuan pekerja dalam suatu masa. Seperti badan-badan penguatkuasaan yang lain isu-isu tersebut juga berlaku dalam kalangan pegawai di Jabatan Imigresen (Ajeet Singh, Presiden KPISM, 2016).

Bernama (2014), ada menyatakan bahawa tugas-tugas sebagai kakitangan yang beruniform dalam sesuatu jabatan memerlukan seseorang yang berdaya saing, tegas, komited dan tentunya berintegriti tinggi memandangkan bidang tugas yang unik dalam menjaga keselamatan. Oleh hal yang demikian, setiap organisasi perlu bertanggungjawab memastikan ciri-ciri tersebut wujud dalam kalangan pekerja serta mereka juga mendapat

kepuasan dalam bekerja. Ini akan membolehkan mereka menjalankan kerja dengan berhemah, serta dapat mempamerkan prestasi kerja yang cemerlang untuk organisasi.

Berkaitan dengan isu ketidakpuasan kerja juga, maklumat yang diperolehi dari JobStreet.com (2015), mengenai tinjauan terhadap tahap kepuasan kerja pekerja di Malaysia menunjukkan sebanyak 74 peratus responden yang terlibat menyatakan bahawa mereka tidak berpuashati dengan kerja yang dilakukan. Menurut JobStreet.com (2015) lagi, gaji sering dianggap sebagai faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja, namun begitu kajian yang dilakukan oleh JobStreet.com adalah sebaliknya kerana majoriti (74%) mengatakan bahawa punca utama ketidakpuasan mereka adalah kualiti kepimpinan atau pengurusan yang tidak begitu memuaskan dalam organisasi.

Sejajar dengan slogan 1Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan yang telah diperkenalkan oleh mantan Perdana Menteri Malaysia, Y.A.B. Dato' Sri Mohd Najib bin Tun Haji Abdul Razak pada 16 September 2008, mutu dan kualiti penyampaian oleh penjawat-penjawat awam kini merupakan hasil utama perkhidmatan awam yang akan membantu pencapaian negara ke arah negara maju menjelang 2020.

1.1 Penyataan Masalah

Berdasarkan kepada dasar kualiti, Jabatan Imigresen Malaysia sentiasa beriltizam untuk menyediakan perkhidmatan Imigresen yang cemerlang bagi memenuhi keperluan pelanggannya. Malah, pengurusan Imigresen juga perlu melaksanakan penambahbaikan

yang berterusan berasaskan MS ISO 9001:2008 (Jabatan Imigresen Malaysia, 2017). Oleh itu, plan kerja yang strategik dan taktikal penting bagi organisasi untuk memberi perkhidmatan yang cemerlang kepada pelanggan (orang awam). Ini turut meningkatkan kesejahteraan pekerja dalam mencapai produktiviti dan kepuasan kerja yang tinggi serta berdaya saing, selaras dengan plan strategik Jabatan Imigresen Malaysia 2015-2020 (Jabatan Imigresen Malaysia, 2015). Secara khususnya, untuk mencapai perkara-perkara ini, isu-isu yang membawa kepada ketidakpuasan hati dalam kalangan pegawai-pegawai di Jabatan Imigresen Malaysia haruslah diberi perhatian oleh pihak yang berwajib.

Isu kepuasan kerja telah menarik minat pengkaji untuk menjalankan kajian kerana isu tersebut yang sentiasa berkembang dari semasa ke semasa. Di samping itu juga, di Malaysia tahap keperihatinan tentang kepuasan kerja masih lagi tinggi dan masih ada ruang yang perlu dibuat kajian mengenai kepuasan kerja kerana kepuasan kerja masih lagi dibuat kajian dalam pelbagai bidang seperti perkhidmatan (Kamarulzaman & Ibrahim, 2012), industri perniagaan kecil dan sederhana (Lo, Ramayah & Kui, 2013), industri pembuatan (Md Yusof, Misiran & Harun, 2014) dan pelancongan (Thoo, 2015). Permasalahan dalam kalangan pegawai imigresen sepertimana yang diketengahkan ini hasruslah dilihat dalam konteks yang lebih menyeluruh. Justeru itu, penyelidikan bagi mengenalpasti dan menentukan punca-punca kepada kewujudan masalah tersebut adalah wajar untuk dilaksanakan. Dalam pada itu, adalah penting juga untuk memahami faktor-faktor yang boleh memberi motivasi kepada pekerja sektor awam untuk bekerja, serta boleh mengurangkan ketidakpuasan kerja (Mahazril'Aini, Zuraini, Hafizah, Aminuddin,

Zakaria, Noordin, & Mohamed, 2012) dan isu ini juga boleh mempengaruhi kejayaan sesebuah organisasi.

Adalah difahamkan bahawa terdapat beberapa masalah yang dialami oleh pegawai-pegawai imigresen yang boleh membawa kepada rasa tidak berpuas hati sepanjang melakukan kerja harian mereka. Mantan Timbalan Perdana Menteri Malaysia, Datuk Seri Dr Ahmad Zahid Hamid, (dipetik dari Sinar Harian, 2015), pernah berpendapat bahawa Jabatan Imigresen menghadapi pelbagai cabaran khususnya dalam menangani isu pendatang asing dan penguatkuasaan demi menjaga keselamatan negara. Secara khususnya, mantan Timbalan Perdana Menteri Datuk Seri Dr Ahmad Zahid Hamid (2015), turut menyatakan bahawa pegawai-pegawai imigresen berhadapan dengan isu-isu keselamatan.

Umum telah mengetahui bahawa pegawai-pegawai imigresen berurusan dengan hal-hal berkaitan dengan keluar-masuk penduduk tempatan dan warga asing ke luar atau ke dalam negara bagi tujuan-tujuan perniagaan, pekerjaan dan pelancongan. Pegawai-pegawai imigresen sering menghadapi cabaran berkaitan keselamatan kerana berurusan dengan orang ramai tidak kira warga tempatan mahupun luar, tambahan pula mereka juga turut bertugas untuk mengawal dan melindungi sempadan Negara (Jabatan Imigresen Malaysia, 2015). Di samping itu juga, kakitangan Imigresen sering menerima komen dan persepsi negatif oleh orang ramai berkenaan peningkatan jumlah kadar jenayah yang

melibatkan pendatang asing ini (Jabatan Imigresen Malaysia, 2015; KPISM Blogspot, 2016).

Khususnya dari segi kemasukan pekerja asing, pada masa kini, statistik menunjukkan peningkatan peratusan bilangan mereka berbanding era 90-an. (Unit Perancang Ekonomi, 2015). Jadual 1.1 menunjukkan peningkatan jumlah pekerja asing di Malaysia mengikut negara asal bagi tahun 2011-2015.

Jadual 1.1
Jumlah Pekerja Asing Di Malaysia Mengikut Negara Asal, 2011 - 2015

Negara Asal	2011		2012		2013**		2014		2015	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Indonesia	785263	49.9	746063	47.5	1,021,655	45.4	817,300	39.4	835,965	39.2
Bangladesh	116,663	7.4	132,350	8.4	322,750	14.3	296,930	14.3	282,437	13.2
Thailand	5,838	0.4	7,251	0.5	17,044	0.8	12,467	0.6	13,547	0.6
Filipina	44,359	2.8	44,919	2.9	69,126	3.1	63,711	3.1	65,096	3.0
Pakistan	26,229	1.7	31,249	2.0	50,662	2.3	51,563	2.5	72,931	3.4
Myanmar	146,126	9.3	129,506	8.2	161,447	7.2	143,334	6.9	145,652	6.8
Nepal	258,497	16.4	304,717	19.4	385,466	17.1	490,297	23.6	502,596	23.5
India	87,399	5.6	93,761	6.0	124,017	5.5	105,188	5.1	139,751	6.5
Lain-lain*	102,714	6.5	81,773	5.2	98,155	4.4	92,624	4.5	77,060	3.6
Jumlah	1,573,061	100	1,571,589	100	2,250,322	100	2,073,414	100	2,135,035	100

Sumber: Kementerian Dalam Negeri dan Unit Perancang Ekonomi (2015)

*Negara -Negara lain termasuk - Cambodia; China; Sri Lanka; Vietnam; Laos

**2013 -Termasuk Pekerja Asing melalui Program Amnesty

Kemasukan pendatang asing ini dipercayai boleh membawa kesan kepada keselamatan Negara dan berdasarkan Jadual 1.1 menunjukkan bahawa peningkatan peratusan yang

banyak berkenaan pekerja asing yang masuk ke negara ini setiap tahun (Unit Perancang Ekonomi, 2015). Malahan pegawai-pegawai beruniform ini turut berdepan dengan risiko keselamatan yang semakin bertambah ekoran daripada kemasukan pendatang asing yang semakin berleluasa. Bahkan mereka bukan sahaja perlu berdepan dengan para pendatang tetapi turut melayan karenah -karenah majikan yang degil, yang mana ini boleh menyebabkan ketidakpuasan kerja serta boleh menimbulkan ancaman kepada para anggota, terutamanya para pegawai di Jabatan Imigresen (KPISM Blogspot, 2016). Malah menurut Prasad (2012), yang mana penyelidik melihat tenaga kerja dalam bidang ini penting untuk diperhalusi kerana ia bertindak sebagai penjaga sempadan negara, justeru itu, ia boleh mendatangkan risiko keselamatan kepada pekerja.

Selain itu, kesemua sebelas Depot Tahanan (Pendatang Asing Tanpa Izin) PATI telah selesai diserahkan kembali kepada Jabatan Imigresen Malaysia pada tahun 2008 daripada Jabatan Penjara Malaysia. Ini menyebabkan tugas-tugas kakitangan Imigresen semakin mencabar dari segi keselamatan serta beban kerja yang bertambah. Menurut SUHAKAM (2013), hak kepada kesihatan dan keselamatan, termasuklah kesihatan mental dan fizikal, merupakan perkara asas dalam hak asasi bagi kehidupan setiap insan. Setiap insan berhak untuk menikmati sepenuhnya cara hidup yang sihat tanpa wujudnya sebarang diskriminasi daripada pihak-pihak tertentu. SUHAKAM menegaskan bahawa salah satu kunci utama yang menentukan prestasi bagi mana-mana institusi adalah kakitangan di dalam institusi tersebut. Bagi kes di Depot -Depot Tahanan Imigresen, cabaran yang dihadapi oleh kakitangan mereka adalah sangat unik. Ini kerana mereka harus bekerja dalam persekitaran yang mencabar memandangkan tugas yang diterima

menuntut mereka menangani sebarang keganasan yang berlaku semasa bekerja di samping tugas-tugas lain seperti mengawal keselamatan dan menjaga ketenteraman di dalam Negara. Dalam pada itu, kekangan dari aspek pengurusan kerja seperti jadual waktu kerja, tempoh bekerja yang panjang dan bertugas berdasarkan syif turut menjadikan kerja di pusat tahanan ini mencabar (Suruhanjaya Hak Asasi Manusia, 2013).

Selain daripada itu, masalah konflik peranan juga boleh dikaitkan dengan ketidakpuashatian kerja dalam kalangan pegawai imigresen. Hasil daripada sesi temubual daripada wakil KPISM iaitu Presiden Kesatuan Ajeet Singh dan wakil daripada Bahagian Sumber Manusia iaitu Tuan Anas di Ibu Pejabat Imigresen Putrajaya (2016) ada mengatakan bahawa pegawai-pegawai imigresen sendiri turut mengalami tekanan dari segi beban kerja dan konflik peranan. Ini kerana dalam Jabatan Imigresen sendiri beban kerja semakin bertambah dengan beberapa pembaharuan yang telah dibuat seperti program enforcement card (e-card atau e-kad) yang melibatkan pekerja asing serta majikan, unit baharu ditubuhkan iaitu Unit Pencegahan Pengubahan Wang Haram (AMLA) dan membuat kolaborasi dengan beberapa agensi penguatkuasa yang lain dalam membanteras pemerdagangan manusia dan penyeludupan migran iaitu *Pasukan Task Force ATIPSOM* (Anti Pemerdagangan Orang & Antipenyeludupan Migran).

Dalam membincangkan tentang permasalahan yang berkaitan Tan Sri Lee Lam Thye Naib Pengerusi Yayasan Pencegahan Jenayah Malaysia (MCPF) (2017), pernah menyuarakan kepada pihak kerajaan untuk mempertimbangkan peruntukan khas,

keperluan, penambahan anggota untuk Jabatan Imigresen Malaysia bagi memenuhi keperluan tuntutan tugas. Menurut Naib Pengerusi MCPF itu lagi, pada masa kini jumlah perjawatan hanyalah kira-kira 14,000 orang pegawai sahaja dan ia dilihat tidak mencukupi untuk mengawal dan mentadbir 137 pintu masuk negara dan atase luar negara, sedangkan peranan dan tanggungjawab yang besar digalas oleh Jabatan ini adalah pelbagai dan diantaranya ialah kawalan pintu masuk, penguatkuasaan, pendakwaan, siasatan, pengeluaran pasport, depot tahanan Imigresen, pengusiran, pengurusan visa, pas dan permit, pengurusan pekerja asing dan khidmat ekspatriat serta pengurusan sistem MyIMMS. Perkara-perkara ini menjurus kepada kewujudan konflik peranan dan beban kerja dalam kalangan pegawai-pegawai imigresen seterusnya boleh menimbulkan perasaan ketidakpuasan dalam bekerja.

Keadaan sebagaimana yang digambarkan dalam perenggan di atas boleh membawa kepada kewujudan konflik peranan dan beban kerja dalam kalangan pegawai imigresen. Konflik dan beban tersebut boleh mendatangkan kesan psikologi dan fizikal yang negatif terhadap mereka kerana terpaksa melakukan tugas yang bukan berkaitan dengan bidang tugas masing-masing. Mereka juga terpaksa berdepan dengan permintaan kerja yang pelbagai dan mempelajari perkara-perkara baharu lantaran tiada atau kurang pengalaman, pengetahuan dan maklumat mengenai tugas-tugas tersebut.

Sebagaimana yang dimaklumi kakitangan imigresen peringkat pelaksana ini juga kurang diberi kuasa oleh pengurusan tertinggi serta turut dihadkan peluang mereka untuk menyertai pasukan pengurusan atasan untuk membuat keputusan (KPISM, 2016). Ini

menyebabkan kakitangan Imigresen berasa kecewa kerana autonomi yang kurang dan sangat terhad diberikan, serta menyebabkan pekerja berasa kurangnya sokongan daripada organisasi, lebih-lebih lagi apabila mereka beranggapan organisasi mengabaikan luahan orang bawahan. Isu sensitif ini telah dibangkitkan semasa sesi temu bual dengan Presiden Kesatuan Ajeet Singh (2016).

Dalam aspek yang lain, adalah didapati juga bahawa keadaan logistik di Jabatan Imigresen Malaysia amat mendukacitakan yang mana rata-ratanya telah usang dan tidak mencukupi (KPISM Blogspot, 2016). Saban tahun permohonan untuk penambahbaikan logistik telah dibuat namun malangnya ditolak atas alasan kekangan kewangan kerajaan. Keadaan ini telah menyebabkan timbul suatu tanggapan bahawa seolah-olah pengurusan tertinggi tidak memandang serius masalah yang dihadapi. Tambahan pula, pandangan masyarakat terhadap Jabatan Imigresen Malaysia pada hari amat tinggi bersesuaian dengan fungsi dan peranan yang dimainkan. Namun begitu, menurut Presiden KPISM (Ajeet Singh, 2016) sendiri isu-isu seumpama ini boleh merencatkan usaha para pegawai imigresen serta ia mampu menjatuhkan semangat serta moral mereka dalam melaksanakan tugas seharian kerana adalah lumrah bagi setiap pekerja di dalam sesebuah organisasi memerlukan persekitaran kerja dan infrastruktur yang memberangsangkan

Oleh yang demikian, sebagai pasukan keselamatan, pegawai-pegawai imigresen memerlukan keupayaan mental yang tinggi ketika memenuhi tuntutan kerja. Ini adalah kerana mereka menghadapi risiko untuk mengalami kecederaan semasa menjalankan tugas, menggunakan kekerasan sekiranya perlu, berhadapan dengan karenah birokrasi

dan mempunyai bebanan kerja yang banyak dan pelbagai. Oleh itu, bagi menghadapi situasi ini, kecerdasan emosi diperlukan untuk membolehkan pegawai-pegawai imigresen meningkatkan tahap kepuasan kerja mereka apabila berhadapan dengan cabaran dan tekanan di tempat kerja. Menurut Mardhiah (2012), kecerdasan emosi perlu dititikberatkan kerana kecerdasan emosi secara tidak langsung dapat menghasilkan pekerja yang berwibawa dan mendorong kepada produktiviti pekerja dan organisasi. Dalam konteks pegawai imigresen, kecerdasan emosi ini penting kerana ia dapat membantu mereka mengenali emosi dan mengatur emosi mereka untuk mencapai kepuasan kerja, komitmen terhadap organisasi dan meningkatkan kesejahteraan psikologi.

Berbalik kepada isu ketidakpuasan kerja, kewujudan masalah tersebut secara konsistennya boleh dikaitkan dengan tekanan seperti konflik peranan (Palomino & Frezatti, 2016; Widyani & Sugianingrat, 2015), beban kerja (Tunggareni & Thinni Nurul (2013; Correa and Ferreira, 2011). Ia juga boleh dikaitkan dengan faktor luaran seperti keselamatan (Hayes, Perander, Smeko, & Tack, 1998; Mardiana, Eliyana, & Novita, 2012). Faktor sokongan organisasi juga boleh dikaitkan dengan kepuasan kerja (Mallette, 2011; Zumrah & Boyle, 2015). Ini menunjukkan kepuasan kerja dikaji secara meluas dalam pelbagai bidang. Oleh itu, bagi membolehkan organisasi di Malaysia terus berdaya saing, pihak pengurusan perlu mengambilkira faktor-faktor tersebut yang boleh membawa kepada isu-isu ketidakpuasan kerja terutamanya mereka yang bekerja dalam bidang tugas yang berkaitan dengan penguatkuasaan dan beruniform dalam sektor awam, supaya perkara ini boleh dibendung untuk meningkatkan kecemerlangan organisasi.

Secara spesifiknya, berkaitan dengan hubungan faktor keselamatan pekerja dengan kepuasan kerja, ia (keselamatan pekerja) diyakini mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja. Sebagaimana yang dilaporkan oleh Hepburn dan Knepper (1993) dan Grice (2011), bahawa keselamatan mempunyai hubungan yang positif dengan ketidakpuasan kerja dan punca utama rasa tidak puas hati pekerja adalah daripada keselamatan kerja itu sendiri. Selain daripada itu, kajian oleh Chong, McInerney, dan Alexander (2001), tertumpu kepada sikap pekerja dan tekanan yang berkaitan dengan kerja, yang mana ia berkait rapat dengan berlakunya kemalangan, kesihatan dan keselamatan pekerjaan. Menurut kajian ini, usaha meningkatkan kepuasan kerja adalah sama pentingnya dengan menghapuskan bahaya fizikal di tempat kerja.

Walaupun bagaimanapun kajian sedia ada masih lagi kurang menjelaskan secara khusus aspek keselamatan pekerja dan sejauhmana aspek ini mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja terutamanya dikalangan bahagian penguatkuasaan dalam kalangan pegawai-pegawai beruniform di Malaysia yang terdedah dengan pelbagai masalah keselamatan. Ini kerana di Malaysia kajian mengenai keselamatan lebih tertumpu kepada hubungan antara keselamatan kerja terhadap gelagat keselamatan (Zinneerah, 2012; Syed Aziz, 2012; Moorthy, 2012; Chang, 2012; Adli, 2012; Maithily, 2011; Ratnawilis, 2010 & Vignesvaren, 2010), pengaruh persepsi keselamatan kerja terhadap prestasi keselamatan dan kajian mengenai faktor yang mempengaruhi keberkesanan budaya kerja dengan kadar kemalangan (Chandrasegran, 2014; Kumar, Chelliah, T. Chelliah, M. & Amin 2012). Kajian-kajian ini dijalankan kalangan pekerja makmal patologi, penjaga anjing dalam kalangan bahagian penguatkuasaa, keselamatan dalam kalangan tentera,

sektor telekomunikasi serta dalam kalangan kakitangan syarikat pembinaan dan pembaikan kapal, pekerja-pekerja asing di sektor pembinaan, pekerja syarikat utiliti dan industri pembuatan Malaysia.

Menurut Ayim (2005), banyak perhatian telah difokuskan pada kajian mengenai persepsi pekerja terhadap keselamatan tempat kerja. Namun begitu, kajian mengenai kesannya terhadap kepuasan kerja adalah kurang (Ayim, 2005). Ayim (2005) turut mengkaji hubungan antara kepuasan kerja dengan pematuhan pekerja terhadap polisi pengurusan keselamatan dan kekerapan kemalangan. Begitu juga dengan beberapa kajian lepas yang tidak mengkaji secara langsung hubungan keselamatan pekerja dengan kepuasan kerja seperti kajian Huang, McFadden, Murphy Robertson dan Zohar (2014) yang mengkaji bagaimana persepsi iklim keselamatan di peringkat kumpulan dan organisasi meramalkan hasil yang berlaku.

Semenatra itu, kajian yang dijalankan oleh Kilic dan Selvi (2009), serta Yusuf, Eliyana, dan Sari (2012), membuat kajian masing-masing menunjukkan hubungan antara keselamatan dan kesihatan pekerjaan dengan kepuasan kerja yang mana kepuasan kerja menjadi pengantara antara keselamatan dan kesihatan pekerjaan dengan prestasi, kajian ini dijalankan dalam industri perhotelan dan perindustrian. Hal ini diperkukuhkan lagi dengan pernyataan oleh Grice (2011), yang berpendapat sesetengah pihak masih lagi keliru berkenaan keselamatan pekerjaan dan masih kurang penjelasan mengenai keselamatan serta pengaruhnya terhadap kepuasan kerja.

Seterusnya, isu konflik peranan juga telah menarik perhatian pengkaji. Dalam konteks Malaysia sendiri isu konflik peranan telah menarik minat pelbagai penyelidik. Umpamanya Razak, Yusof, Azidin, Latif, dan Ismail (2014) yang mengkaji kesan tekanan kerja seperti konflik peranan terhadap keseimbangan kerja dan kehidupan dalam kalangan eksekutif dan bukan eksekutif di sektor swasta. Begitu juga, dengan Omar, Mohd dan Ariffin (2015) yang mengkaji hubungan antara konflik peranan dengan keseimbangan kerja dan kehidupan dalam kalangan pekerja agensi penguatkuasaan. Manakala Rusnifaezah, Nik Kamariah, Chia, Yusrinadini dan Yusuff (2012), mengkaji faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seperti konflik peranan dalam kalangan pekerja akademik. Namun demikian kajian-kajian lepas kurang memberi penekanan dalam mengkaji hubungan langsung antara konflik peranan dengan kepuasan kerja kerana mereka lebih menekankan faktor tekanan terhadap kepuasan kerja.

Sehubungan dengan itu, kajian lepas menunjukkan bahawa konflik peranan mempengaruhi kepuasan kerja (Mukherjee & Malhotra, 2006; Lang, Thomas, Bliese, & Adler, 2007). Dari sudut yang lain, penemuan hasil kajian lepas telah menunjukkan keputusan yang tidak konsisten ada yang berhubungan negatif, lemah serta tidak mempunyai hubungan antara konflik peranan dengan kepuasan kerja (Glissmeyer, Bishop & Fass, 2007; Hall, 2008; Vazifehdust & Asadollahi, 2014; Essiam, Mensah, Kudu & Gyamfi, 2015). Dapatan ini membuatkan penyelidik merasakan satu keperluan untuk mengkaji pemboleh ubah ini. Di samping itu, terdapat pengkaji lepas turut menyarankan bahawa kajian pada masa hadapan perlu memasukkan pemboleh ubah lain yang boleh membawa kepada ketidakpuasan kerja seperti konflik kerja-keluarga dan kekaburan

peranan, serta beban kerja yang berlebihan (Almutairi, 2013). Adalah didapati pekerja yang terlibat dalam sektor perkhidmatan juga turut menghadapi masalah berkaitan dengan konflik peranan (Palomino & Frezatti, 2016; Leo, González, Sánchez-Miguel, Ivarsson, & García, 2015). Ini menunjukkan keperluan untuk mengkaji pemboleh ubah konflik peranan kerana setiap pekerjaan yang melibatkan perkhidmatan, hanya pekerja yang mampu memahami bidang tugas dan jelas mengenai peranan mereka dalam organisasi boleh memberikan prestasi yang baik dan pada masa yang sama boleh mendatangkan kepuasan dalam bekerja.

Kajian ini turut melihat sokongan organisasi sebagai satu aspek yang memainkan peranan penting dalam aspek kepuasan kerja. Organisasi memainkan peranan yang penting dalam pembangunan sesebuah negara. Tujuan utama organisasi adalah untuk mendapatkan pencapaian yang cemerlang dan boleh bersaing dengan organisasi yang lain. Oleh itu untuk merealisasikan tujuan tersebut organisasi perlu memastikan bahawa pekerja berpuas hati dengan pekerjaan mereka. Kepuasan kerja pekerja adalah perlu bagi sesebuah organisasi dan merupakan perkara yang penting. Jika pekerja sesebuah organisasi tidak berpuas hati dengan kerja mereka dan berasa tertekan pada pekerjaan mereka, maka pekerja organisasi tidak akan menyiapkan kerja mereka dengan cara yang baik dan ini secara tidak langsung akan memberi kesan yang negatif terhadap organisasi (Riaz, Ahmad, Murtaza, Khan, & Firdous, 2016).

Perbincangan kajian-kajian lalu turut menjelaskan tentang wujudnya hubungan yang tidak konsisten antara sokongan organisasi dengan kepuasan kerja. Sebagai contohnya

Zumrah dan Boyle (2015), menyatakan bahawa terdapat hubungan yang signifikan dan positif yang wujud antara persepsi sokongan organisasi dengan kepuasan kerja. Keputusan ini menunjukkan bahawa apabila pekerja merasakan bahawa organisasi menghargai sumbangan dan mengambil berat tentang kesejahteraan mereka, persepsi itu boleh meningkatkan tahap kepuasan kerja terhadap pekerjaan mereka. Penemuan ini adalah selaras dengan penyelidikan sebelumnya yang ditunjukkan bahawa persepsi sokongan organisasi yang tinggi boleh meningkatkan kepuasan kerja pekerja (Armstrong-Stassen, 1998; Cropanzano et al, 1997; Filipova, 2011; Stamper dan Johlke, 2003). Hubungan yang signifikan antara sokongan organisasi dengan kepuasan kerja ditentukan dalam banyak kajian antara pekerja dan organisasi dalam bidang profesional melibatkan syarikat swasta (Caesens & Stinglhamber, 2014; Cullen et al., 2014; Gillet et al., 2013; Osman et al., 2015; Miao dan Kim, 2010; Mallette, 2011). Oleh itu, masih terdapat lagi ruang untuk mengkaji hubungan ini dalam kalangan kakitangan beruniform. Walaubagaimanapun, kajian yang dilakukan oleh Ariffin dan Amini Yekta (2010), hubungan antara sokongan organisasi dengan kepuasan kerja (dalaman) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan, sebaliknya dengan kepuasan kerja (luaran) adalah signifikan.

Manakala, kajian yang dilakukan oleh Shoss, Eisenberger, Restubog, dan Zagenczyk (2013) serta Boateng (2014) menunjukkan hubungan yang negatif akan berlaku sekiranya tiada sokongan organisasi. Ini memberi gambaran bahawa kurangnya sokongan organisasi akan membawa kepada kelakuan kerja yang tidak produktif, prestasi kerja yang berkurang serta tahap ketidakpuasan yang tinggi dalam kalangan pekerja. Penemuan

kajian ini secara intuitif mencadangkan bahawa sokongan organisasi boleh dijadikan pemboleh ubah untuk melihat bagaimana ia mempengaruhi kepuasan kerja.

Disamping itu juga, pekerja turut menghadapi masalah berkenaan dengan beban kerja. Kebanyakan pekerja menghadapi masalah dengan beban kerja, tekanan di tempat kerja dan kehidupan peribadi yang akhirnya mempengaruhi prestasi dan kepuasan kerja mereka (Ali & Farooqi, 2014). Kebanyakan kajian mengenai beban kerja ini dilakukan dalam bidang pendidikan seperti sekolah dan pusat-pusat pengajian tinggi, serta dalam kalangan jururawat. Sebagai mana kajian oleh (Yaacob & Long, 2015; Love, Tatman & Chapman, 2010; Kayastha & Kayastha, 2012; Beehr et al., 1976; Hawe et al., 2000; Bemana et al., 2013) menyatakan bahawa tenaga pengajar menghadapi masalah beban kerja dalam pelbagai aspek. Selain itu kajian mengenai beban kerja dalam kalangan jururawat juga turut mendapat perhatian (Cherry, Ashcraft & Owen, 2007; Robbins, 1999; Duffield & O'Brien, 2003; Badariah, 2013). Kajian-kajian ini mempunyai hubungan yang signifikan dan berhubung negatif antara beban kerja dan kepuasan kerja. Walau bagaimanapun, penemuan Koçoglu, Gürkan dan Aktas (2014), serta kajian oleh Essiam, Mensah, Kudu, dan Gyamfi (2015) menunjukkan hubungan antara beban kerja dan kepuasan kerja adalah signifikan dan keputusan ini menunjukkan bahawa arah hubungan adalah positif, yang membayangkan bahawa para pekerja memperoleh kepuasan mereka dari peningkatan beban kerja.

Tambahan lagi, kajian mengenai beban kerja dengan kepuasan kerja kurang meluas dikaji dalam kalangan pekerja beruniform (Omar, Mohd, & Ariffin, 2015). Menurut Omar et

al., (2015), beban kerja merupakan salah satu masalah yang tidak boleh dipandang remeh terutamanya organisasi yang berfungsi sebagai agensi penguatkuasaan. Ini kerana bidang tugas mereka banyak yang dilakukan tanpa mengira masa, termasuk diluar waktu pejabat. Oleh itu, ini menarik minat pengkaji untuk membuat kajian mengenai hubungan ini kerana masih terdapat ruang untuk menjalankan kajian terutamanya di Malaysia dan penemuannya juga masih lagi tidak konsisten samada berhubungan positif mahupun negatif.

Kajian ini mengambil kira juga kecerdasan emosi kerana pengkaji yakin yang pemboleh ubah ini boleh memainkan peranan sebagai penyederhana dalam hubungan antara keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja dengan kepuasan kerja. Ini kerana menurut Petrides, Vernon, Schermer dan Veselka (2011) serta Pérez Escoda dan Alegre (2016), kecerdasan emosi dianggap sebagai pemboleh ubah penyederhana kerana kemampuannya untuk mengurangkan tahap tekanan seseorang serta dengan adanya kecerdasan emosi maka tahap kepuasan kerja seseorang individu akan meningkat. Ini turut disokong oleh kajian-kajian lepas yang menyatakan kecerdasan emosi mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja (Kafetsios & Zampetakis, 2008; Sy, Tram, & O'Hara, 2006; Wang, Cai, & Deng, 2010). Atas prinsip ini, faktor kecerdasan emosi diuji untuk menentukan sejauhmana interaksinya dengan pemboleh ubah-pemboleh ubah bebas mempengaruhi kepuasan kerja.

Kecerdasan emosi penting bagi individu yang terlibat dalam pekerjaan yang memerlukan interaksi sosial yang tinggi seperti institusi keselamatan. Ini kerana individu yang

mempunyai kecerdasan emosi dapat memahami, menganggap dan meluahkan emosi dengan cara yang bersesuaian bagi menentukan sama ada mereka berjaya atau tidak berjaya sebagai seorang pekerja dalam kerjaya mereka (Ciarrochi, Deane, & Anderson, 2001). Oleh itu, sebagai anggota dalam Jabatan Imigresen Malaysia, kecerdasan emosi amat penting kerana kerjaya yang membabitkan bidang keselamatan dilihat sebagai satu pekerjaan yang mencabar. Cabaran-cabaran besar bukan sahaja dari segi kadar jenayah yang tinggi malah persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap kredibiliti pasukan imigresen dalam membanteras jenayah seperti kemasukan pendatang tanpa izin yang merucing abad ini.

Selain itu juga, kecerdasan emosi telah ditekankan dalam persekitaran tempat kerja untuk beberapa sebab. Secara khususnya, peningkatan kepuasan kerja dan komitmen telah berkorelasi dengan kecerdasan emosi yang tinggi (Carmeli, 2003). Kajian terdahulu mendapati kecerdasan emosi boleh menimbulkan kesan negatif terhadap hal-hal berkaitan tekanan dan hasil kerja. Sebagai contoh, Dasgupta dan Mukherjee (2011) mendapati, kecerdasan emosi boleh meningkatkan hubungan antara konflik peranan dan kepuasan kerja. Penyelidik terdahulu juga mendapati kecerdasan emosi memainkan peranan penting dalam mengurangkan tekanan yang disebabkan oleh kerja (Carmeli, 2003; Suliman, Abubakr and Fuad, 2007). Selain itu, kecerdasan emosi juga mempunyai hubungan yang positif berkaitan dengan kepuasan kerja (Wang, Cai, & Deng, 2010). Dengan itu dapatlah dikatakan bahawa kepuasan kerja seseorang sedikit sebanyak dipengaruhi kecerdasan emosi seseorang individu.

Kecerdasan emosi merupakan satu elemen penting yang digunakan oleh seseorang individu untuk menguasai, mengurangkan, atau mengecilkan kesan tekanan (Noorbakhsh, Besharat & Zarei, 2010). Kecerdasan emosi boleh memberi kesan terhadap kepuasan kerja (Welbourne, Eggerth, Hartley, Andrew, & Sanchez, 2007). Ini diperkukuhkan lagi dengan dakwaan Wong (2004), bahawa keupayaan menggunakan kecerdasan emosi boleh membantu pekerja mengurangkan kesan tekanan, serta membolehkan mereka memenuhi tuntutan dalam kehidupan harian seperti tuntutan kerja dan memenuhi matlamat hidup. Menurut Goleman (1995), tahap kecerdasan emosi seseorang individu merupakan faktor utama yang menentukan kejayaan seseorang. Ini adalah kerana kejayaan seseorang individu adalah bergantung kepada dua puluh peratus daripada kecerdasan individu dan lapan puluh peratus lagi adalah cara individu menguruskan emosi secara berkesan (Goleman, 1995). Justeru itu, Salovey dan Grewel (2005), berpendapat kecerdasan emosi boleh memberi kesan kepada kehidupan seperti meningkatkan kepuasan hidup terhadap hubungan peribadi dan kejayaan dalam pekerjaan yang diceburi.

Dalam usaha mengukuhkan modal insan yang produktif, Mardhiah, (2012) serta Laila dan Shehla (2010), berpendapat kecerdasan emosi dilihat sebagai satu elemen penting yang mampu memberi kesan terhadap kualiti kerja dan produktiviti individu. Pengkaji-pengkaji tersebut juga menyatakan bahawa kecerdasan emosi memberi kesan ke atas kepuasan kerja, penglibatan kerja, komitmen organisasi, komitmen kerjaya, niat untuk berhenti dan faktor-faktor pelaksanaan kerja.

Sehubungan dengan itu, kecerdasan emosi memberi kesan kepada kehidupan dan kejayaan dalam pekerjaan seperti kepuasan kerja (Salovey & Grewal, 2005). Sekiranya pekerja mempunyai kecerdasan emosi yang rendah maka ini kemungkinan memberi kesan kepada penurunan kepuasan kerja mereka. Sementara itu, kecerdasan emosi dilihat sebagai aspek penting yang perlu dititikberatkan oleh Jabatan Imigresen. Ini adalah kerana suasana pekerjaan mereka yang perlu berhadapan dengan pelbagai ragam masyarakat serta tekanan kerja seperti keselamatan orang awam dan negara, melaksanakan tugas yang diberi dalam tempoh yang singkat, menyediakan pelbagai laporan untuk pelbagai jabatan serta pelbagai cabaran lain (Jabatan Imigresen Malaysia, 2015).

Berdasarkan kepada hujah-hujah yang diutarakan di atas, kajian ini adalah relevan untuk menilai sejauhmanakah tahap kecerdasan emosi dapat membantu meningkatkan tahap kepuasan kerja pekerja serta menjadi pemboleh ubah penyederhana dalam kajian ini. Tegasnya, kajian ini dapat mengisi jurang kesusasteraan dengan berlandaskan bahawa sejauh yang pengkaji ketahui, belum ada lagi kajian-kajian lalu yang menjadikan kecerdasan emosi sebagai pemboleh ubah penyederhana terhadap hubungan antara keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja dengan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja yang beruniform khususnya pegawai-pegawai imigresen secara terperinci dan gabungan kesemua pemboleh ubah ini. Sehubungan dengan itu, pegawai - pegawai imigresen perlu mempunyai tahap kecerdasan emosi yang tinggi kerana individu yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi mampu menguruskan emosi mereka secara berkesan serta mahir berinteraksi dengan orang ramai

(Wong dan Law, 2002). Oleh itu, kajian ini adalah signifikan untuk menilai sejauhmanakah tahap kecerdasan emosi dalam kalangan pegawai-pegawaiimigresen perlu ada untuk menyeimbangi kehidupan mereka.

Permasalahan kajian sebagaimana yang diuraikan di atas membawa kepada pembentukan objektif-objektif kajian dan persoalan-persoalan kajian sebagaimana disenaraikan di bahagian yang berikutnya di bawah.

1.2 Persoalan Kajian

Kajian ini secara umumnya telah berjaya menimbulkan beberapa persoalan yang masih belum terjawab iaitu:

1. Adakah keselamatan pekerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja?
2. Adakah konflik peranan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja?
3. Adakah sokongan organisasi mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja?
4. Adakah beban kerja mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan kerja?
5. Adakah kecerdasan emosi bertindak sebagai pemboleh ubah penyederhana bagi setiap hubungan antara keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja dengan kepuasan kerja?

1.3 Objektif Kajian

Berdasarkan kepada pernyataan masalah yang telah dinyatakan dan persoalan-persoalan kajian yang telah diuraikan sebelum ini, objektif kajian ini mensasarkan untuk mendapatkan jawapan-jawapan berdasarkan permasalahan dan persoalan tersebut. Oleh itu, objektif-objektif kajian adalah seperti berikut:

1. Untuk mengkaji hubungan yang signifikan antara keselamatan pekerja dengan kepuasan kerja.
2. Untuk mengkaji hubungan yang signifikan antara konflik peranan dengan kepuasan kerja.
3. Untuk mengkaji hubungan yang signifikan antara sokongan organisasi dengan kepuasan kerja.
4. Untuk mengkaji hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan kepuasan kerja.
5. Untuk menguji peranan pemboleh ubah penyederhana iaitu kecerdasan emosi terhadap setiap hubungan antara keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja dengan kepuasan kerja.

1.4 Kepentingan Kajian

Kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti bagaimana aspek keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi, beban kerja dan kecerdasan emosi mempunyai hubungan

dengan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja. Hasil kajian ini diharap dapat memberi sumbangan pada aspek teori dan praktis dari pelbagai aspek.

1.4.1 Kepentingan Kajian Dari Aspek Teoritikal

Dari sudut pandangan teori, kajian ini dapat meneroka lebih mendalam perkaitan antara keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja dengan kepuasan kerja, serta kecerdasan emosi sebagai faktor penyederhana. Semua pihak sedia maklum bahawa faktor kepuasan kerja juga merupakan satu bentuk motivasi dan dorongan yang mampu mempengaruhi pekerja untuk lebih berdedikasi dan berakuntabiliti ke arah keberhasilan kualiti dan hasil kecemerlangan organisasi (Spector, 1997). Malah, tahap keperihatinan tentang kepuasan kerja masih lagi tinggi dan masih ada ruang yang perlu dibuat kajian mengenai kepuasan kerja (Mohd & Nik, 2006; Seniz, 2014)

Selain itu, terdapat banyak kajian dalam pelbagai perspektif dan bidang yang berbeza menyelidik hubungan antara keselamatan pekerja (Lambert 2010; Mardiana, Eliyana, & Novita, 2012), konflik peranan (Montgomery, 2011; Tarrant & Sabo, 2010), beban kerja (Bemana, Moradi, Ghasemi, Taghavi, & Ghayoor, 2013; Mustapha & Ghee 2013), faktor sokongan organisasi juga boleh dikaitkan dengan kepuasan kerja (Colakoglu, Culha, & Atay, 2010; Rhoades & Eisenberger, 2002). Tambahan lagi, kecerdasan emosi adalah pemboleh ubah penyederhana yang penting dan mula mendapat perhatian penyelidik serta dilihat sebagai aspek penting dalam persekitaran organisasi (Noorbakhsh, Besharat & Zarei, 2010). Kecerdasan emosi mempunyai pengaruh yang besar dalam hubungan

sesama manusia kerana kewujudan emosi menentukan tingkahlaku seseorang individu dan kecerdasan emosi sebagai pemboleh ubah penyederhana terutamanya di dalam bidang melibatkan anggota keselamatan masih kurang dijalankan (Manoj & Bindu, 2013).

Kajian ini diharap dapat memberi kefahaman yang lebih mendalam tentang bentuk impak keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja dengan kepuasan kerja sama ada secara langsung atau menerusi pemboleh ubah ketiga iaitu kecerdasan emosi. Ini dapat membantu organisasi untuk memahami mekanisme bagaimana kepuasan kerja pekerja dapat memberi sumbangan kepada kecemerlangan sesuatu organisasi. Di samping itu juga, ini merupakan satu usaha untuk mengaplikasikan teori “Conservation Resource Theory” (COR) bagi menjelaskan hubungan antara keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja dengan kepuasan kerja. Kefahaman yang mendalam tentang hubungan setiap pemboleh ubah boleh membantu organisasi merangka dan melaksanakan perkara yang boleh meningkatkan kepuasan kerja pekerja dan seterusnya membantu organisasi menghadapi persaingan dalam pasaran global.

Sementelahan lagi, teori yang digunakan kajian ini turut menyumbang lagi kepada ruang lingkup atau *body of knowledge* yang sedia ada dengan menentukan sama ada kecerdasan emosi para pekerja dapat menyederhanakan isu-isu yang dihadapi oleh pekerja berkenaan dengan kepuasan kerja. Selain itu, kajian ini juga akan menyumbang kepada pengetahuan yang berkaitan dengan sumbangan anggota-anggota yang terlibat

dalam agensi beruniform. Hasil kajian ini dapat digunakan oleh penyelidik lain untuk menunjukkan pentingnya kecerdasan emosi dalam kalangan anggota untuk mempengaruhi isu-isuseperti keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja dalam meningkatkan kepuasan pekerja terhadap kerja mereka.

1.4.2 Kepentingan Kajian dari Aspek Praktikal

Dari aspek praktikalnya, hasil kajian diharap boleh membantu dan dimanfaatkan kepada warga perkhidmatan sektor awam terutamanya dalam jabatan-jabatan yang melibatkan anggota keselamatan di Malaysia dari segi mengkaji, meninjau, meneliti serta menilai kekuatan dan kelemahan jabatan berkenaan dalam menjalankan tugas yang diamanahkan dalam menjaga keamanan Negara serta berkhidmat untuk masyarakat. Selain itu, hasil maklumat dapatan kajian ini dapat menjadi perangsang kepada pemimpin-pemimpin organisasi dalam memperkemaskan lagi kemahiran pengurusan dengan mengambil kira masalah - masalah yang dihadapi oleh pegawai-pegawaiyang bertugas. Hal ini kerana kepuasan kerja pekerja amat penting bagi setiap organisasi terutamanya dalam bidang keselamatan yang penuh dengan cabaran semasa.

Dapatan kajian turut memberi impak yang positif kepada para pegawai yang terlibat dalam hal ehwal keselamatan negara di agensi-agensi awam yang terdapat di Malaysia. Dapatan ini menjelaskan secara terperinci mengenai tekanan yang dihadapi serta menjadi penyebab kepada masalah ketidakpuasan dalam pekerjaan. Aspek kecerdasan emosi merupakan aspek yang amat penting kepada pekerja dalam mewujudkan hubungan yang

harmoni di antara mereka dan seterusnya dapat meningkatkan prestasi kerja pekerja itu sendiri dan juga prestasi organisasi.

Sementara itu, dapatan kajian ini turut dimanfaatkan kepada pihak-pihak yang berkepentingan terutamanya Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) ia dapat menyumbang nilai praktikal dalam membantu untuk merumuskan strategi berkaitan isu-isu yang dikaji berkaitan dengan sensitiviti ekuiti pekerja. Hal ini amat berguna kepada organisasi untuk membangunkan semula dasar dan merangka semula strategi untuk mengurangkan rasa kekecewaan dan rasa tidak puas hati dalam kalangan pekerja. Malahan, jika isu-isu ini tidak dititikberatkan ia boleh menjadi penghalang ke arah keberkesanan organisasi kerana banyak organisasi kini bergelut dengan perubahan ekonomi, sosial dan faktor persekitaran. Selain itu, kewujudan ketidakpuasan pekerja di dalam organisasi juga boleh memudaratkan prestasi pekerja sendiri dan imej organisasi tercemar.

Dengan adanya kajian-kajian sebegini, permasalahan yang timbul dalam kalangan anggota beruniform di mana-mana organisasi dapat dirungkaikan dan diperbetulkan sehingga ke akar umbi demi untuk kecemerlangan pekerja serta organisasi. Selain itu diharapkan juga kajian ini akan menjadi panduan dan rujukan kepada pengkaji yang akan datang agar kajian yang bakal dilakukan oleh pengkaji pada masa akan datang akan lebih terperinci lagi.

Tambahan lagi, pentingnya kajian ini adalah untuk mengetahui isu-isu yang menyebabkan ketidakpuasan kerja dalam kalangan anggota beruniform melalui pemahaman masalah yang berkaitan dengan kepuasan kerja seperti keselamatan, sokongan pihak pengurusan, faktor-faktor tekanan seperti beban tugas dan konflik yang dihadapi pekerja. Hasil penyelidikan ini akan memberikan pemahaman yang lebih konkrit mengenai peranan kecerdasan emosi, keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban tugas terhadap kepuasan kerja. Penemuan ini boleh digunakan oleh organisasi untuk memantapkan lagi apa yang mereka perlu berikan kepada pekerja untuk meningkatkan tahap motivasi mereka. Mempertahankan dan mengekalkan pekerja yang baik di dalam sesebuah organisasi atau jabatan adalah penting untuk pembangunan organisasi itu sendiri secara berterusan. Pengetahuan mengenai bagaimana keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban tugas serta kecerdasan emosi mempengaruhi kepuasan kerja dapat membantu organisasi dalam memantapkan lagi kecemerlangan sesebuah organisasi.

1.5 Skop Kajian

Kajian ini dijalankan di empat belas Jabatan Imigresen terpilih yang melibatkan Negeri-Negeri di Semenanjung Malaysia iaitu Jabatan Imigresen Putrajaya, Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, Selangor, Kuala Lumpur, Johor, Melaka, Negeri Sembilan, Pahang, Terengganu, Kelantan, Perak, Pulau Pinang, Kedah dan Perlis. Manakala, responden kajian pula melibatkan Pegawai Imigresen daripada kumpulan pelaksana yang terdiri daripada pegawai dari gred KP 17 atau KP 19, KP 22 dan KP 26 dan dibawah Skim Keselamatan

dan Pertahanan Awam. Pemilihan ini berikutan skop tugas yang sama, yang mana mereka bertanggungjawab menerima atau menyemak permohonan daripada warganegara dalam urusan pengeluaran passport dan dokumen perjalanan, pengeluaran visa, pas dan permit kepada rakyat asing yang memasuki negara untuk tujuan melancong, melabur, berniaga, belajar dan sebagainya (Jabatan Imigresen Malaysia, 2015). Mereka juga membuat tugas-tugas penguatkuasaan dan tugas-tugas imigresen di pintu-pintu masuk (Jabatan Imigresen Malaysia, 2015). Hakikatnya, kumpulan pekerja ini lebih terdedah kepada persekitaran yang mencabar dan berisiko, serta mereka meliputi jumlah terbesar di Jabatan Imigresen Malaysia (Jabatan Imigresen Malaysia, 2015).

Selain daripada itu, kajian ini turut melihat hubungan serta pengaruh antara konstruk-konstruk iaitu keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi, beban kerja kecerdasan emosi dan kepuasan kerja dalam kalangan pegawai imigresen di Jabatan Imigresen Malaysia. Sementara itu, kepuasan kerja telah dijadikan sebagai pemboleh ubah bersandar dalam kajian ini. Justeru, kajian ini perlu dijalankan untuk mengenal pasti lebih mendalam perkaitan antara pemboleh ubah-pemboleh ubah yang dinyatakan. Kajian ini turut menjadikan pemboleh ubah kecerdasan emosi sebagai pemboleh ubah penyederhana dalam melihat pengaruhnya terhadap hubungan antara pemboleh ubah bebas dan bersandar. Selanjutnya, kajian ini akan menerangkan pemboleh ubah-pemboleh ubah yang dikaji menerusi tinjauan literatur dan seterusnya kerangka kajian diwujudkan untuk kajian ini.

1.6 Definisi Terma Kajian

Definisi bagi konsep-konsep utama dalam kajian ini adalah seperti berikut:

1.6.1 Pegawai Imigresen

Pegawai yang bertanggungjawab dalam aspek operasi, penguatkuasaan, pencegahan dan keselamatan Negara (Suruhanjaya Perkhidmatan Awam, 2016).

1.6.2 Kepuasan Kerja

Sebagai keadaan emosi yang selesa atau positif yang terhasil daripada penaksiran terhadap pekerjaan atau pengalaman kerja (Locke, 1976).

1.6.3 Keselamatan Pekerja

Keselamatan pekerja adalah keselamatan dari segi sifat kerja atau persekitaran kerja, rakan sekerja, penyelia, pihak pengurusan dan dasar yang melindungi setiap pekerja daripada kejadian atau kemalangan yang tidak diingini semasa melaksanakan tugas di tempat kerja (Hayes, 1996).

1.6.4 Sokongan Organisasi

Sokongan organisasi dijelaskan sejauh mana organisasi dapat menghargai sumbangan pekerja dan menjaga kebajikan mereka di organisasi (Aselage & Eisenberger, 2003; Stassen & Ursel, 2009).

1.6.5 Konflik Peranan

Konflik peranan ditakrifkan sebagai peranan yang bercanggah dan dijalankan oleh individu dalam sesebuah organisasi (Rizzo, Robert & Lirtzman, 1970).

1.6.6 Beban Kerja

Beban kerja ditakrifkan sebagai ketidakserasian individu antara keperluan, kekangan masa dan sumber yang berkaitan dengan kerja yang disediakan untuk memenuhi keperluan organisasi (Rizzo, 1970).

1.6.7 Kecerdasan Emosi

Merujuk kepada keupayaan untuk mengawal perasaan dan emosi diri sendiri dan orang lain, membezakan antara mereka serta menggunakan maklumat tersebut untuk memimpin tindakan dan pemikiran seseorang (Mayer & Salovey, 1990).

1.6.8 Anggota Beruniform

Pekerja yang mengenakan pakaian yang sama serta mempunyai dasar-dasar tertentu untuk diikuti dan dipatuhi, bertanggungjawab menjaga keselamatan Negara (Suruhanjaya Perkhidmatan Awam, 2016).

1.7 Susun Atur Tesis

Pada asasnya, keseluruhan kajian ini mengandungi lima bab kesemuanya. Ia dimulakan dengan Bab Satu yang merupakan bab pengenalan kepada kajian dan mengandungi tajuk-tajuk penting seperti latar belakang kajian, pernyataan masalah kajian, persoalan kajian, objektif kajian, kepentingan kajian, skop, definisi terma kajian dan ditamatkan dengan tajuk berkenaan susun atur tesis.

Bab Dua adalah bab mengenai tinjauan literatur yang telah dibuat oleh penyelidik berdasarkan skop dan fokus kajian. Bab ini mendedahkan segala bentuk maklumat yang perlu diketahui berkaitan kajian ini. Selain itu, turut membincangkan teori yang menyokong kerangka kajian yang dibincang dalam bab tiga.

Bab Tiga pula membincangkan tentang kerangka kajian dan huraian mengenai bagaimana kajian ini mengandaikan wujud hubungan antara pemboleh ubah-pemboleh ubah yang dikaji turut disertakan. Satu senarai hipotesis telah dibangunkan bagi menguji kebenaran andaian yang telah dibuat dalam bab ini. Malah dalam bab tiga ini turut membincangkan

tentang kaedah penyelidikan yang digunapakai bagi mengoperasikan kajian ini. Serta juga menjelaskan senarai instrumen yang digunakan dalam kajian ini. Definisi operasional dan dimensi pengukuran bagi setiap pemboleh ubah kajian turut dibincangkan dalam bab ini.

Dalam Bab Empat pula, data yang diperolehi hasil daripada pengedaran soal selidik dianalisis dan dipamerkan keputusannya. Jenis-jenis penganalisaan tertentu telah digunakan bagi menguji hipotesis kajian. Dalam bab ini juga ditunjukkan sejauhmana analisis yang dijalankan dapat menjawab hipotesis-hipotesis kajian yang telah diandaikan oleh kajian ini.

Bab terakhir iaitu Bab Lima mengulas mengenai dapatan kajian yang telah diperolehi. Selain daripada itu, segala pendapat dan cadangan diberikan. Bab ini turut mencadangkan arah tuju kajian di masa hadapan.

1.8 Rumusan

Keseluruhannya Bab satu telah membincangkan secara terperinci mengenai latar belakang kepada permasalahan kajian. Pernyataan masalah turut dirungkaikan bagi menunjukkan sejauhmana terdapat jurang kekosongan dalam kajian yang perlu diisi oleh penyelidik dalam hal berkaitan dengan organisasi. Objektif kajian turut diperjelaskan secara terperinci dalam kajian ini, seterusnya justifikasi kepada kajian turut didedahkan. Bab yang seterusnya adalah bab kedua yang mana akan membincangkan berkaitan

dengan tinjauan literatur oleh penyelidik terdahulu yang telah dijalankan. Perbincangan selanjutnya boleh diikuti dalam bab tersebut.



BAB 2

TINJAUAN LITERATUR

2.0 Pendahuluan

Tinjauan literatur ini dilakukan untuk menyampaikan maklumat yang sedia ada berkaitan dengan perkembangan kajian berkaitan pemboleh ubah yang akan dikaji. Tinjauan literatur ini juga meliputi kajian dan penulisan yang terdahulu berkaitan, keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi, beban kerja dan kecerdasan emosi yang mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja. Sehubungan dengan itu, kajian yang konsistan dan boleh dipercayai dapat dihasilkan. Di dalam bab ini hipotesis kajian dibina berdasarkan kajian- kajian lepas.

2.1 Kepuasan Kerja

Bahagian ini memperincikan mengenai pemboleh ubah bersandar dalam model kajian ini iaitu kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah suatu fenomena psikoogi yang amat penting dalam organisasi tidak kira organisasi awam mahupun swasta.

2.1.1 Definisi Konsep

Konsep kepuasan kerja sentiasa berkembang dari masa ke semasa dan konsep ini telah dibincangkan secara meluas dalam kajian-kajian lepas (Ida Irdawaty & Ali, 2010; Snipes, Oswald, LaTour, dan Armenakis, 2005; Spector, 1985). Menurut Spector (1997), kepuasan kerja merupakan konstruk yang paling banyak di buat kajian. Namun begitu, menurut Ramayah, Jantan, dan Tadisina (2001), di Malaysia tahap keperihatinan tentang kepuasan kerja masih lagi tinggi dan masih ada ruang yang perlu dikaji mengenai tersebut. Menurut Warr (2007) dan juga Buitendach dan Rothmann (2009), kepuasan kerja merupakan satu dimensi penting untuk kebahagiaan individu di tempat kerja. Oleh itu, kepuasan kerja menjadi salah satu topik penyelidikan yang penting di dalam organisasi.

Di samping itu, kepuasan kerja boleh dianggap sebagai sikap kerana hampir kebanyakan maksud kepuasan kerja itu sendiri banyak persamaan dengan sikap individu. Ini menunjukkan bahawa kepuasan kerja adalah sikap individu terhadap kerja mereka. Ia berpunca daripada persepsi individu terbabit terhadap pekerjaan yang dilakukan (Sinem & Baris, 2011). Menurut Sinem dan Baris (2011) lagi, kepuasan kerja adalah ringkasan kepada penilaian individu terhadap kerja mereka. Dalam hubungan ini ia harus diingatkan bahawa tahap kepuasan kerja seseorang individu adalah berbeza dan perbezaan ini adalah hasil daripada faktor-faktor yang berkaitan dengan kerja dan faktor individu.

Rothmann (2008), menunjukkan bahawa kepuasan kerja adalah salah satu komponen yang berkaitan dengan kesejahteraan kerja yang perlu dimasukkan dalam kajian berkaitan kesejahteraan pekerja dalam organisasi. Yousef (2000) serta Buitendach dan Rothmann (2009), menyatakan kepuasan kerja juga penting bagi individu. Ia adalah berkaitan dengan kesejahteraan fizikal dan mental pekerja. Kerja adalah satu aspek penting dalam kehidupan manusia dan kebanyakan individu menghabiskan sebahagian besar masa mereka di tempat kerja. Oleh itu, kepuasan kerja menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kebanyakan pemboleh ubah (Mohammad, Habib, & Alias, 2011).

Sarker, Crossman dan Chinmeteeptuck (2003), menyatakan bahawa kebanyakan kajian lepas mengenai kepuasan kerja telah dikhaskan untuk membangunkan konsep - konsep dan definisi operasi kepuasan kerja, ini adalah termasuk seperti kerja sendiri, rakan sekerja, penyeliaan, ganjaran, keadaan kerja dan peluang kenaikan pangkat. Secara umum, kepuasan kerja merujuk kepada reaksi emosi positif individu untuk sesuatu kerja. Robbins (2014), mengaitkan kepuasan kerja dengan sikap umum seseorang individu terhadap kerjanya. Seseorang dengan tahap kepuasan kerja yang tinggi mempunyai sikap yang positif tentang kerja, manakala seseorang yang tidak berpuas hati dengan kerja akan mempunyai sikap negatif tentang kerja. Apabila kepuasan kerja melibatkan pekerja yang bertindak balas dengan emosi, ia mempunyai kesan yang besar kepada kehidupan mereka.

Locke (1976) menerangkan kesan yang kerap terjadi akibat daripada kepuasan kerja termasuklah masalah dari segi kesihatan fizikal, mental, dan kesan interaksi di antara

pekerja serta perasaan pekerja terhadap pekerjaan mereka dan kehidupan sosial mereka. Coster (1992), menyokong fakta ini bahawa kerja boleh memberi kesan penting ke atas kualiti kehidupan pekerja, serta kesan terhadap tingkah laku seperti ketidakhadiran, aduan dan rasa tidak puas hati terhadap pekerjaan (Visser, Baka & Van Breda, 1997).

Sementara itu, Bakotić dan Tomislav (2013), berpendapat kepuasan kerja adalah sebagai keadaan beremosi yang positif, dimana ini berkaitan dengan kerja yang dilaksanakan oleh individu. Leap dan Crino (1993), mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap pekerja terhadap kerja, ganjaran yang individu perolehi, ciri-ciri sosial, organisasi dan fizikal persekitaran yang mana pekerja menjalankan aktiviti kerja. Tambahan pula, kepuasan kerja adalah tindak balas yang menyenangkan atau positif dengan kerja individu (Milkovich & Boudreau, 1997). Malah, kepuasan kerja ditakrifkan juga sebagai sejauh mana seseorang individu samada suka ataupun tidak terhadap kerja yang dilakukan (Williams, 2007; Bakare, 2012). Terdapat beberapa faktor yang boleh mempengaruhi kepuasan kerja seseorang individu (Crossman & Harris, 2006).

2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Crossman dan Harris (2006), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja secara umum boleh dibahagikan kepada faktor persekitaran, faktor psikologi dan faktor demografi. Kesan setiap faktor terhadap kepuasan kerja juga didapati berbeza (Lambert & Paoline, 2008). Huraian ketiga-tiga faktor adalah seperti berikut:

2.1.2.1 Faktor Persekitaran

Menurut Lambert dan Paoline (2008) serta Scott dan Dinham (2003), faktor persekitaran merupakan faktor yang lebih signifikan ke atas kepuasan kerja berbanding faktor psikologi dan faktor demografi. Pelbagai kajian telah dijalankan oleh para penyelidik untuk melihat pengaruh faktor persekitaran ke atas kepuasan kerja. Antaranya ialah kajian yang dilakukan oleh Malik, Nawab, Naeem, dan Danish (2010), yang mana mereka mendapati pekerja sangat berpuas hati dengan pemimpin, rakan sekerja, gaji, bidang tugas dan peluang kemajuan kerjaya di organisasi mereka. Koustelios et al., (2004), pula mendapati pekerja berpuas hati dengan pekerjaan mereka, pemimpin yang mengambil berat, keadaan kerja dan organisasi secara keseluruhan. Namun, mereka masih tidak berpuas hati dengan gaji dan peluang kenaikan pangkat. Kajian yang dijalankan oleh Kumar dan Singh (2011), pula menunjukkan walaupun para pekerja bermotivasi tinggi, namun tahap kepuasan hati mereka terhadap kerja hanya diperingkat yang sederhana. Mereka juga lebih suka pekerjaan yang menyediakan peluang untuk memenuhi keperluan mereka seperti pencapaian, pengiktirafan, kemajuan peribadi dan autonomi (Kumar & Singh, 2011).

2.1.2.2 Faktor Psikologi

Menurut Koustelios et al., (2004), semasa mengkaji kesan konflik peranan dan kekaburan peranan, mendapati konflik peranan dan kekaburan peranan merupakan sebahagian daripada faktor psikologi yang boleh dikaitkan dengan tahap kepuasan kerja yang rendah,

ketidakhadiran dan penglibatan kerja yang rendah serta ketegangan dalam kalangan pekerja. Spector (1985) dalam kajiannya mendapati hubungan antara kepuasan kerja dengan ciri-ciri peribadi menunjukkan tahap signifikan yang sederhana dengan faktor ketidakhadiran kerja. Crossman dan Harris (2006) pula menyatakan, jika tingkah laku negatif mula muncul dan kepuasan kerja semakin menurun dalam kalangan pekerja, pihak organisasi perlu meningkatkan komunikasi dua hala antara pentadbir dengan pekerja demi meningkatkan semula tahap kepuasan pekerja dan juga untuk mengenal pasti punca pekerja tidak berpuas hati dan seterusnya memulakan tindakan pembetulan.

2.1.2.3 Faktor Demografi

Menurut Spector (1997), walaupun terdapat banyak kajian yang menumpukan kepada faktor demografi seperti umur, jantina dan kesannya terhadap tahap kepuasan pekerja, namun perkaitan ini didapati masih tidak menentu dan masih terhad. Kajian Tengku Faekah (2010), mendapati wujud perbezaan yang signifikan ke atas tahap kepuasan kerja pekerja dari aspek jantina, umur dan pengalaman perkhidmatan manakala dapatan Crossman dan Harris (2006) pula bercanggah pendapat apabila kajian mereka menunjukkan tiada perbezaan yang signifikan dalam kepuasan kerja apabila data tentang aspek jantina, umur dan pengalaman perkhidmatan dianalisis. Dari aspek jantina secara khusus, kajian oleh Ali dan Akhter (2009), menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara pekerja lelaki dan perempuan berkaitan kepuasan kerja. Dari aspek pengalaman perkhidmatan pula, Miller (2009), melaporkan terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja pegawai polis dengan faktor pengalaman perkhidmatan.

Manakala Demirtaü, (2010) mendapati tidak terdapat perbezaan yang signifikan dari segi kepuasan kerja dalam kalangan guru berdasarkan pengalaman perkhidmatan.

2.1.3 Kajian Lepas Berkaitan Dengan Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah salah satu sikap kerja yang paling kerap dibuat kajian tidak kira di dalam industri ataupun organisasi (Highhouse & Becker, 1993; Millan, Hessels, Thurik & Aguado, 2013; Peng, Li, Zhang, Tian, Miao, Xiao & Zhang, 2014). Bilangan artikel dan buku-buku yang membuat kajian tentang konsep ini telah meningkat daripada 3000 lebih pada tahun 1976 (Locke, 1976), kepada 5000 lebih pada tahun 1992 (Harwood & Rice, 1992) dan lebih dari 10000 pada tahun 2002 (Maher, 2002). Salah satu sebab mengapa konsep kepuasan kerja menjadi tumpuan utama dalam organisasi adalah kerana masalah ketidakpuasan kerja wujud di pelbagai bidang industri di seluruh dunia.

Pelbagai pendapat dan teori tentang kepuasan kerja telah digunakan oleh para penyelidik untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, kesan dan kesinambungannya terhadap pembangunan kerjaya. Selain daripada itu, ia turut menjadi tumpuan kerana wujudnya pandangan umum bahawa kepuasan kerja dapat meningkatkan produktiviti (Gruneberg, 1979; Dressler, 1995; Ahmad, Rosli, Mohd & Hazmilah, 2009). Sehubungan dengan itu, kepuasan kerja telah menjadi satu konsep kajian di masa lalu dan ia terus bersambung pada masa kini, malah pada masa akan datang walaupun berlaku perubahan global dari segi sosial, ekonomi, aspek teknologi serta kemunculan industri baharu (Dissanayake & Wickremasinghe, 2013). Oleh itu, penyelidikan dan kajian

tentang konsep kepuasan kerja ini penting untuk meningkatkan sempadan pengetahuan sedia ada (Dissanayake & Wickremasinghe, 2013).

Konsep kepuasan kerja dalam kalangan kakitangan beruniform secara khususnya dapat dilihat sebagai perasaan subjektif individu yang mencerminkan tahap keperluan seseorang samaada dipenuhi atau pun tidak dalam sesuatu pekerjaan (Lambert, Hogan & Barton, 2012). Kepuasan kerja yang rendah dalam kalangan jabatan beruniform akan mengurangkan tahap prestasi kakitangan dan organisasi, serta apabila kepuasan kerja berkurang maka akan lebih tinggilah tahap ketidakhadiran kakitangan ke tempat kerja (Lambert, Edwards, Camp, & Saylor, 2005) dan kadar berhenti kerja yang tinggi (Dennis, 1998; Robinson, Porporino, & Simourd, 1997; Griffin, Hogan, Lambert, Tucker-Gail, & Baker, 2010). Ketidakhadiran dan kadar berhenti kerja daripada kepuasan kerja yang rendah akan menimbulkan masalah kewangan dalam sesebuah organisasi (McShane, Williams, Shichor, & McClain, 1991; Lambert, Hogan, Camp, & Ventura, 2006). Dalam pada itu, tekanan akan berlaku kepada kakitangan kerana terpaksa bekerja lebih untuk mengisi kekosongan kakitangan yang berhenti kerja (Lambert et al., 2006).

Pada hakikatnya, kepuasan kerja dalam kalangan kakitangan beruniform terus menjadi topik penting dalam penyelidikan (Lambert, Reynolds, Paoline, & Watkins, 2014). Yang mana, kepuasan kerja boleh menjadi pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bersandar. Sebagai pemboleh ubah bebas, kepuasan kerja didapati meramalkan beberapa pemboleh

ubah yang berbeza, termasuk kadar berhenti kerja (Huang, & Su, 2016; Larkin, 2015; Byrd, Cochran, Silverman, & Blount, 2000; Wright, 1993), tekanan kerja (Hoboubi, Choobineh, Ghanavati, Keshavarzi, & Hosseini, 2017; George, 2015; Dowden & Tellier, 2004), dan ketidakhadiran kakitangan (Paoline, Lambert, & Hogan 2014; Lambert, Edwards, Camp, & Saylor, 2005). Di samping itu, kajian-kajian lain telah merangkumkan kepuasan kerja sebagai pemboleh ubah bersandar dan beberapa pemboleh ubah bebas termasuk kekaburan peranan (Belias, Koustelios, Sdrolas, & Aspridis, 2015; Tarrant & Sabo, 2010; Hepburn & Knepper, 1993; Van Voorhis, Cullen, Link, & Wolfe, 1991), penyertaan dalam membuat keputusan (Hepburn & Knepper, 1993), sokongan penyelia (Lambert & Hogan, 2010). Kajian-kajian ini cenderung untuk membezakan antara pemboleh ubah peringkat peribadi atau individu dan jenis pemboleh ubah organisasi.

Selain daripada itu, terdapat penyelidikan yang telah mengkaji kesan pelbagai aspek persekitaran kerja terhadap kakitangan beruniform. Ia telah dinyatakan bahawa keselamatan, tekanan, beban, dan kekurangan input boleh dikaitkan dengan tahap tekanan kerja yang tinggi bagi kakitangan mendapat kepuasan kerja (Dowden & Tellier, 2004; Grossi & Berg, 1991; Slate & Vogel, 1997; Lambert & Hogan, 2010). Kepelbagaian kerja, autonomi kerja, keselamatan, tekanan, input ke dalam proses membuat keputusan, latihan, penyeliaan, persepsi gaji, konflik kerja-keluarga, peluang kenaikan pangkat, keadilan organisasi, integrasi, dan maklum balas kerja mempunyai hubungan yang signifikan dan juga tidak signifikan dengan kepuasan kerja (Griffin, 2001; Hepburn & Knepper, 1993; Lambert, 2002, 2003; Lambert, Hogan, & Barton, 2003; Lambert,

Reynolds, Paoline, & Watkins, 2004; Wright, Saylor, Gilman, & Camp, 1997; Griffin, Hogan, Lambert, Tucker-Gail, & Baker, 2010). Ini menunjukkan bahawa dapatan kajian yang diperolehi tidak konsisten dan menarik lagi minat pengkaji untuk membuat kajian berkaitan dengan ini.

Pada masa kini, dalam pasaran kerja yang terus berkembang dengan menghadkan kos belanjawan yang tinggi, adalah penting bagi pentadbir organisasi untuk memperbaiki tingkah laku daripada pekerja, seperti produktiviti, kreativiti, sokongan untuk pekerja, dan sokongan inovasi (Reynolds, Paoline, & Watkins, 2004). Di samping untuk mengurangkan tingkah laku kakitangan yang negatif, seperti ketidakhadiran dan kadar berhenti kerja. Salah satu cara bagi pihak pentadbir untuk melakukannya adalah dengan meningkatkan kepuasan kerja kakitangan (Reynolds et al., 2004). Bagi mengelak kepuasan kerja kakitangan terjejas, pentadbir perlu memahami faktor-faktor yang boleh membantu untuk membentuk dan mempengaruhi kepuasan kerja pekerja.

Menurut Camp dan Lambert (2006), kajian kesusasteraan menunjukkan bahawa terdapat beberapa kemungkinan yang menyebabkan kepuasan kerja dalam kalangan kakitangan beruniform. Kemungkinan tersebut secara amnya dibahagikan kepada dua kategori iaitu, ciri-ciri peribadi dan faktor-faktor persekitaran kerja. Kebanyakan kajian mengenai faktor-faktor yang dikaitkan dengan kepuasan kerja termasuk ciri-ciri peribadi, seperti umur, jantina, dan kaum (Camp & Lambert, 2006). Walaupun ia adalah penting untuk mengetahui bagaimana ciri-ciri peribadi yang berbeza berkait dengan kepuasan kerja,

pihak pengurusan dalam organisasi kurang memberi tumpuan pada ciri-ciri ini sebagai satu cara untuk meningkatkan kepuasan kerja kakitangan (Griffin et al., 2010)

Persekitaran kerja adalah sesuatu yang boleh diubah atau ditangani oleh kebanyakan pihak pengurusan (Lambert, 2002). Dengan mengubah persekitaran kerja, pentadbir bukan sahaja boleh memberi kesan positif kepuasan kerja kakitangan tetapi kesan terhadap tingkah laku kakitangan juga (Mathieu & Zajac, 1990). Di samping itu, menurut Mathieu dan Zajac (1990) daripada menumpukan ciri-ciri peribadi, kajian boleh dilakukan kepada faktor-faktor persekitaran kerja, terutamanya faktor yang berkaitan organisasi. Tekanan yang dihadapi oleh pekerja perlu dikurangkan dengan cara mengurangkan konflik peranan dan kekekaburan peranan untuk kakitangan (Vazifehdust & Asadollahi, 2014).

Tanggungjawab kakitangan perlu ditakrifkan dengan jelas dan tidak seharusnya berada di dalam konflik antara satu sama lain. Pihak pengurusan juga perlu meningkatkan kerja yang lebih bersikap demokrasi berbanding autokrasi dan penyertaan dalam membuat keputusan, di samping mengurangkan tahap pemusatan (Lambert, 2006). Oleh itu perlunya peningkatan dalam kualiti dan keterbukaan penyeliaan dan pentadbiran, serta maklum balas positif dari pihak pengurusan terhadap pekerja. Dengan memberi tumpuan terhadap persekitaran kerja, pihak pengurusan organisasi boleh meningkatkan kepuasan kerja dikalangan pekerja. Ini sekali gus dapat meningkatkan tingkah laku kerja yang

positif dan mengurangkan tingkah laku kerja yang negatif. Bahagian berikutnya akan menjelaskan lebih lanjut mengenai pemboleh ubah-pemboleh ubah lain.

2.2 Keselamatan Pekerja

Bahagian ini turut membincangkan keselamatan pekerja sebagai salah satu pemboleh ubah bebas yang terdapat dalam kerangka kajian.

2.2.1 Definisi Konsep

Mengekalkan kehidupan dalam persekitaran yang kompetitif merupakan agenda penting dalam dunia hari ini. Untuk beberapa dekad, kebanyakan organisasi telah memberi tumpuan kepada kualiti, untuk mengekalkan kewujudan mereka secara berterusan tetapi pada tahun-tahun kebelakangan ini, aliran organisasi telah beralih kepada kepentingan kesihatan dan keselamatan pekerja sebagai salah satu penentu daya saing melalui peningkatan produktiviti dan kecekapan (Abdullah, Spickett, Rumckev, & Dhaliwal, 2009). Organisasi mula memberi perhatian kepada kesihatan dan pengurusan keselamatan kerana terdapatnya peningkatan kesederan tanggungjawab korporat oleh organisasi (Hale, Heming, Carthey & Kirwan, 1997).

Malah, terdapatnya penambahan bilangan pekerja yang berhadapan dengan keselamatan terhadap individu atau mengenai pekerjaan pekerja itu sendiri (Neal & Griffin, 2002). Tambahan pula, keselamatan merupakan satu kebimbangan utama dalam sesuatu

organisasi kerana keselamatan ini akan melibatkan kos langsung dan tidak langsung (Neal & Griffin, 2002; Grabowski, Ayyalasomayajula, Merrick, Harrauld, & Roberts, 2007). Oleh yang demikian, secara proaktifnya untuk meningkatkan tahap keselamatan bagi individu di tempat kerja dan mencegah kerugian yang besar, bidang keselamatan ini perlu dipertingkatkan dan diperkemaskan di setiap organisasi (Parker, Axtell & Turner, 2001; Adli, 2012).

Terdapat pelbagai definisi tentang keselamatan pekerjaan. Institut Keselamatan dan Kesihatan Pekerja (NIOSH) telah mendefinisikan keselamatan sebagai tidak merbahaya atau tiada risiko. Sementara dalam konteks tempat kerja, keselamatan dirujuk sebagai suatu persekitaran pekerjaan yang bebas dari segala bahaya kemalangan dan ancaman kesihatan bukan setakat kepada orang yang bekerja tetapi ia juga kepada orang awam yang mungkin terjejas kerana aktiviti kerja yang dijalankan. Keselamatan juga bermakna mengelakkan kemalangan terutamanya yang menyebabkan kecederaan fizikal (NIOSH, 2015). Mondy dan Noe (1993) pula mentakrifkan keselamatan termasuklah melindungi pekerja daripada kecederaan akibat kerja yang ada hubungan berkaitan dengan keselamatan. Ivancevich (2001) pula mengatakan bahawa keselamatan mencakupi dua elemen yang utama iaitu kebebasan daripada kemalangan dan kecederaan serta kehilangan atau kerugian yang berpunca daripada kemalangan.

Keselamatan pekerja juga ditakrifkan sebagai keselamatan daripada bencana, kematian ataupun kerosakan tubuh badan yang berlaku ke atas seseorang pekerja (Abdul, 2001). Tambahan lagi, dalam era hari ini, keselamatan dan kesihatan pekerja tidak lagi dianggap

berasingan kerana ia berkait rapat antara satu sama lain (Aziz & Intan, 2002), justeru itu tempat kerja yang kurang selamat akan meningkatkan risiko kemalangan serta kecederaan yang pastinya menjejaskan kesihatan. Pada masa yang sama, pekerja yang kurang sihat adalah lebih berisiko untuk mengalami kemalangan (Intan, 2002).

Keselamatan dan kesihatan pekerja merupakan salah satu aktiviti pengurusan sumber manusia yang penting dan berperanan untuk memberikan perlindungan kepada pekerja daripada kemalangan semasa menjalankan kerja (Fernandez, 2007). Bagi mencegah berlakunya kecederaan, aspek keselamatan pekerja merupakan tanggungjawab semua pihak termasuklah pihak pengurusan dan pekerja itu sendiri. Pekerja khususnya mestilah berwaspada semasa menjalankan tugas-tugas seharian bagi mengelakkan berlakunya sesuatu yang tidak diingini, manakala pihak pengurusan pula perlulah memastikan persekitaran kerja selamat dan mematuhi undang-undang yang ditetapkan.

Maka, keselamatan dan kesihatan pekerja perlulah dititikberatkan supaya pekerjaan yang dilakukan tidak terjejas akibat kemalangan dan kecederaan yang berlaku. Pelbagai usaha dilakukan bagi memastikan keselamatan dan kesihatan pekerja terjamin. Ini penting kerana pekerja yang tidak sihat, tidak dapat menyumbang kepada produktiviti diri, organisasi seterusnya melibatkan Negara. Hal ini kerana, para pekerja adalah antara aset penting dalam negara dan menjadi tulang belakang dalam proses pembangunan dan ekonomi. Tanpa mereka mustahil pembangunan ekonomi dan sosial akan tercapai. Oleh yang demikian, Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (JKKP) di bawah Kementerian Sumber Manusia bertanggungjawab untuk mentadbir dan menguatkuasakan

perundangan yang berkaitan dengan keselamatan dan kesihatan pekerjaan (KKP) di negara ini. Dengan demikian kerajaan telah merangka pelbagai program untuk memastikan keselamatan dan kesihatan pekerja di tempat kerja supaya tidak terjejas (Haron, 2008).

2.2.2 Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994

Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994 (AKKP 1994) telah digubal pada 24 Februari, 1993 (Malaysian Labour Law: Regulation of Employment). Akta 514 AKKP 1994 telah mendapat kelulusan Parlimen pada tahun 1993 dan telah diwartakan pada Februari 1994. Akta ini digubal memandangkan Akta Kilang dan Jentera 1967 hanya meliputi keselamatan dan kesihatan pekerjaan di sektor perkilangan, perlombongan dan pengkuraian serta pembinaan, serta tidak mengambil kira keselamatan dan kesihatan anggota kerja di sektor-sektor lain. Pekerja-pekerja yang terlibat di bawah Akta Kilang dan Jentera 1967 hanyalah 24% daripada jumlah tenaga kerja, manakala AKKP 1994 merangkumi sejumlah 90% daripada tenaga kerja negara, dan akta ini hanya mengecualikan pekerjaan atas kapal dan angkatan tentera.

Di samping itu juga, Akta ini telah digubal berikutan peningkatan jumlah kes kemalangan yang meningkat pada tahun 1993 iaitu 128,503 kes kemalangan yang dilaporkan berbanding 1992 iaitu 124,500 kes, telah menimbulkan kebimbangan pihak kerajaan dan seterusnya bertindak mengubal akta ini pada tahun 1994. Tujuannya adalah untuk memastikan keselamatan, kesihatan dan kebajikan pekerja terhadap risiko keselamatan

dan kesihatan yang berbangkit daripada aktiviti pekerjaan yang dilakukan oleh mereka. Akta ini juga bertujuan melindungi semua pekerja, dengan memastikan persekitaran kerja yang selamat dan selesa serta bersesuaian dengan keperluan fisiologi dan psikologi mereka.

Akta ini juga berperanan untuk mengekal atau membaiki piawaian keselamatan dan kesihatan pekerja. Selain itu akta ini juga bertujuan untuk memupuk serta menggalakkan kesedaran mengenai keselamatan dan kesihatan dalam kalangan pekerja dan majikan. Matlamat jangka panjang akta ini adalah untuk mewujudkan budaya kerja yang sihat dan budaya kerja selamat dalam kalangan semua rakyat Malaysia dan majikan (NIOSH, 2011). Selain itu AKKP 1994 juga bukan sahaja menjaga kesihatan dan kebajikan pekerja di tempat kerja, malah ia juga adalah berdasarkan konsep pengaturan sendiri (*self regulation*). Pengaturan sendiri menjadi asas dalam penggubalan AKKP 1994 dengan meletakkan tanggungjawab utama memastikan keselamatan dan kesihatan di tempat kerja sama ada oleh orang-orang yang berpotensi mewujudkan risiko atau orang yang bekerja dengan menjalankan kerja-kerja berisiko. Matlamat ini boleh dicapai apabila peraturan serta program yang dibentuk dipatuhi dan dilaksanakan oleh pekerja. Ashford dan Nicholas, (1976) juga menyatakan bahawa, majikan dan pekerja perlu mempunyai satu program untuk memastikan pekerja bekerja dalam persekitaran kerja yang selamat dan sihat. Penglibatan pekerja adalah perlu kerana pekerja dapat memberi maklum balas terhadap risiko yang dihadapi mereka di tempat kerja (Hadmidah Ab. Rahman, 2004).

2.2.2.1 Tujuan Penubuhan Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994

AKKP 1994 diwujudkan bertujuan untuk memupuk serta menggalakkan kesedaran keselamatan dan kesihatan dalam kalangan pekerja. Ia juga bertujuan untuk mewujudkan organisasi yang mengamalkan langkah-langkah keselamatan dan kesihatan yang berkesan. Ini dilaksanakan melalui skim-skim pengaturan sendiri yang disesuaikan dengan industri atau organisasi yang berkaitan. Akta yang mengandungi 15 bahagian ini adalah langkah pembolehan bertindih ke atas undang-undang keselamatan dan kesihatan sedia ada seperti Akta Kilang dan Jentera 1967. Peruntukan AKKP 1994 ini melengkapi dan menyelesaikan sebarang percanggahan yang timbul terhadap peruntukan undang-undang sedia ada (Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan Malaysia, 2000).

Di antara tujuan utama Akta tersebut diwartakan adalah seperti berikut: "Suatu Akta untuk membuat peruntukan lanjut bagi memastikan keselamatan, kesihatan dan kebajikan orang-orang yang sedang bekerja, bagi melindungi orang lain terhadap risiko kepada keselamatan atau kesihatan berkaitan dengan aktiviti orang-orang yang sedang bekerja, untuk menubuhkan Majlis Negara bagi Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan, dan bagi perkara yang berkaitan dengannya" (AKKP 1994, Akta 514). Dalam erti kata lain, penguatkuasaan akta ini adalah untuk menjaga keselamatan, kesihatan dan kebajikan individu di tempat kerja, selain daripada melindungi mereka daripada sebarang risiko keselamatan dan kesihatan pekerjaan berhubung dengan sebarang aktiviti semasa berada di tempat kerja.

2.2.2.2 Prinsip Asas Dalam Penggubalan AKKP 1994

Tiga prinsip utama telah diambil kira untuk dijadikan asas dalam penggubalan akta tersebut. Prinsip pertama ialah pengaturan sendiri (*self-regulation*). Prinsip ini menekankan pihak majikan kepada perlunya pembangunan satu sistem pengurusan yang baik dan kemas. Ia bermula dengan mewujudkan suatu polisi keselamatan dan kesihatan pekerjaan untuk anggota kerja sehinggalah kepada perkiraan yang baik untuk melaksanakannya.

Prinsip kedua adalah perundingan (*consultation*), iaitu pihak majikan, pekerja dan kerajaan perlu berunding untuk menyelesaikan sebarang isu dan masalah berkaitan keselamatan dan kesihatan pekerjaan di tempat kerja. Prinsip ketiga pula adalah kerjasama (*co-operation*), iaitu pihak majikan dan pihak pekerja perlu bekerjasama untuk menjaga, memelihara dan meningkatkan mutu keselamatan dan kesihatan pekerjaan di tempat kerja. Tanpa kerjasama di antara majikan dan anggota kerja, adalah mustahil bagi mereka untuk menjayakan sebarang pelaksanaan program keselamatan dan kesihatan.

Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994 telah dikuatkuasakan di seluruh Malaysia dan tertakluk kepada 11 industri iaitu pembuatan; perlombongan dan kuari; pembinaan; pertanian, perhutanan dan perikanan; kemudahan (elektrik; gas dan air); perkhidmatan sanitari; pengangkutan, penyimpanan dan komunikasi; pemborong dan perdagangan; hotel dan restoran; kewangan, insuran, estet dan perkhidmatan perniagaan

dan perkhidmatan awam dan pihak berkuasa. Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994 tidak melindungi pekerja yang bekerja diatas kapal dan Angkatan Tentera.

2.2.3 Kajian Lepas Berkaitan Keselamatan Pekerja dan Kepuasan Kerja

Pengaruh keselamatan terhadap kepuasan kerja pekerja adalah komponen yang penting dalam organisasi, oleh itu organisasi perlu memberi perhatian untuk mengekalkan keselamatan dalam kalangan pekerja. Ini dilakukan bertujuan untuk memberi keselesaan semasa bekerja dan memberi jaminan kepada pekerja semasa berurusan secara terus dengan persekitaran kerja (Rachmawati, 2008). Di samping itu juga, keselamatan pekerjaan yang terdapat dalam organisasi bukan sahaja menyediakan rasa selamat kepada pekerja, tetapi juga boleh menyediakan rasa kepuasan dalam bekerja (Robin & Walker, 2000; Sumarni & Soeprihanto, 2000). Tambahan pula, apabila pekerja berpuas hati dengan keselamatan di tempat kerja, maka kemalangan boleh dielakkan (Mathis & Jackson, 2003).

Justeru itu, dengan wujudnya perasaan selamat dan selesa, ia akan membuat pekerja berada dalam kedudukan yang lebih baik untuk mengelakkan kemalangan kerja yang mana seterusnya tidak akan menghalang prestasi pekerja dan tahap kepuasan kerja. Dengan erti kata lain, rasa selamat dan selesa di tempat kerja juga akan membolehkan peningkatan prestasi pekerja. Satu pencapaian kerja yang positif, akan mewujudkan rasa selamat yang boleh meningkatkan tahap kepuasan pekerja dalam melakukan kerja yang

diamanahkan. Ini kerana jika pekerja merasakan keselamatnnya terganggu semasa bekerja, maka pekerja tesebut tidak boleh melakukan kerja dengan baik (Veltri et al., 2007).

Pada dasarnya, kemalangan pekerjaan di tempat kerja boleh dihalang atau dikurangkan jika aspek-aspek keselamatan pekerja dititiberatkan dan dianggap serius oleh organisasi (Hayes, Perander, Smeko, & Tack, 1998; Mardiana, Eliyana, & Novita, 2012). Tegasnya usaha untuk mencegah berlakunya kemalangan di tempat kerja boleh meningkatkan kepuasan kerja pekerja. Dasar keselamatan dan kesihatan pekerja juga menyatakan bahawa organisasi yang melabur dalam sumber manusia, bukan sahaja dapat memberi kebaikan dari segi keselamatan fizikal pekerja tetapi ini juga boleh memberi kesan terhadap peningkatan kepuasan pekerja (Huang, Ghen, Krauss, & Rogets, 2004).

Lambert (2010), juga mengaitkan kepuasan kerja dalam kalangan kakitangan beruniform daripada faktor faktor kewangan, kedudukan pekerjaan, tahap keselamatan, dan ciri-ciri tahanan (Lambert, 2010). Terdapat juga kajian lepas yang memperlihatkan tentang pengaruh keselamatan dan kesihatan pekerja terhadap prestasi pekerja dan juga turut mempengaruhi tahap kepuasan kerja pekerja (Hayes et al., 1998). Grossi dan Berg (1991), dalam kajian mereka mendapati bahawa hubungan tahap keselamatan dan bahaya kerja tidak memberi kesan kepada kepuasan kerja. Begitu juga dengan Grossi (1996), yang mana beliau mendapati tiada hubungan antara keselamatan dan kepuasan kerja dalam kalangan pegawai-pegawaipemulihan. Manakala Cullen (1989) dan Van Voorhis (1991), mendapati tiada hubungan antara pekerja yang bekerja di tempat yang berisiko

tinggi yang terdedah dengan bahaya dengan kepuasan kerja yang diperoleh. Britton (1995) serta Camp dan Steiger (1995), juga mendapati hubungan yang sama iaitu tiada hubungan antara tahap keselamatan dan kepuasan pekerja.

Walaupun kajian-kajian sebagaimana yang diuraikan di atas telah memperlihatkan tiadanya hubungan antara keselamatan pekerja dengan kepuasan kerja, akan tetapi tidak kurang juga pengkaji yang lain memperolehi hasil kajian yang sebaliknya. Misalnya Lambert et al., (2012), yang mendapati bahawa hubungan keselamatan telah dilihat sebagai suatu hubungan yang positif dengan ketidakpuasan kerja. Hayes (1998), turut melaporkan bahawa punca utama rasa ketidakpuasan kerja adalah keselamatan kerja. Begitu juga Hepburn dan Knepper (1993), yang mendapati wujudnya hubungan antara tahap keselamatan dan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja beruniform. Dalam pada itu, yang agak menarik ialah tentang kajian peringkat kebangsaan di Arizona yang mendapati kajian tersebut tiada hubungan antara tahap keselamatan dan kepuasan kerja, tetapi terdapatnya sokongan rakan sebaya ini telah memberi kesan yang positif ke atas kepuasan kerja. (Whitehead & Lindquist, 1986; Britton, 1995; Lambert, 2005).

Penyelidikan yang dilakukan oleh Dembe, Erickson dan Delbos (2004), menunjukkan bahawa punca berlakunya ketidakpuasan dalam bekerja di tempat kerja boleh dikaitkan dengan beberapa faktor seperti kerja dalam pekerjaan yang bahaya dan pendedahan kepada aktiviti kerja yang berbahaya dan berisiko. Ini menunjukkan bahawa jika berlakunya ketidakpuasan dalam kalangan pekerja, masalah ini datang daripada tingkah laku manusia atau suasana kerja yang tidak memuaskan. Untuk mengelakkan

permasalahan ini, pihak majikan perlulah menunjukkan komitmen mereka untuk melindungi para pekerja, bagi mengurangkan tahap kemalangan dan peningkatan kadar keselamatan pekerja, dan dengan itu kepuasan kerja dapat dipertingkatkan (Dembe et al, 2004; Lee, Wu, & Hong, 2007).

Dalam membicarakan tentang risiko pekerja-pekerja yang bekerja di pusat tahanan (seperti pegawai-pegawai imigresen yang bekerja di depot-depot tahanan), pengkaji-pengkaji terdahulu daripada ini ada menyatakan pendapat masing-masing. Umpamanya Wright dan Northrup (2001), ada menyatakan bahawa mereka yang bekerja di pusat tahanan mempunyai risiko tinggi dijangkiti dengan penyakit berjangkit dari penghuni. Dalam pada itu, pengkaji-pengkaji seperti Skoler dan Dargan (1990), Lawrence dan Zwisohn (1998), DeGroot (2001) serta Zaitzow (2001) menyatakan bahawa HIV / AIDS, yang menjadi ancaman tambahan terhadap pekerja yang bersemuka secara langsung dengan pesakit ini. Selain itu, beberapa kajian lepas menegaskan bahawa penjagaan kesihatan yang di sediakan adalah tidak mencukupi dalam kalangan kakitangan (Dabney & Vaughn, 2000; Barry, 2001). Oleh sebab itu pekerja yang bekerja di sebuah institusi yang berpotensi berbahaya seperti masalah kesihatan atau penyakit berjangkit telah dikenal pasti mempunyai risiko dalam persekitaran kerja (Wright & Northrup, 2001).

Pada dasarnya, untuk mengelakkan kemalangan daripada berlaku di tempat kerja, suatu program keselamatan dan kesihatan pekerja haruslah dilaksanakan (Hayes et al., 1998; Huang, Ghen, Krauss, & Rogets, 2004). Program keselamatan dan kesihatan pekerja

sendiri terdiri daripada peraturan keselamatan kerja, keselamatan rakan sekerja, keselamatan penyelia, dan amalan pengurusan keselamatan dan pelaksanaan program-program keselamatan (Hayes et al., 1998; Mardiana, Eliyana, & Novita, 2012). Apabila program keselamatan dan kesihatan pekerjaan dapat dilaksanakan secara optimum, maka ini akan memberi implikasi terhadap kepuasan kerja pekerja.

Di Malaysia, kajian berkaitan keselamatan pekerja dengan kepuasan kerja masih lagi kurang dijelaskan secara terperinci, terutamanya anggota dalam kalangan anggota beruniform dan agensi yang mempunyai aspek-aspek dalam penguatkuasaan. Terdapat ramai pengkaji terdahulu yang membincangkan aspek keselamatan, namun dari aspek yang lain tidak melibatkan kepuasan kerja. Sebagai contoh, kajian yang dilakukan oleh Zinneerah (2012), Syed Aziz (2012), Moorthy (2012), Chang (2012), Adli (2012), Maithily (2011), Ratnawilis (2010) dan Vignesvaren (2010) lebih tertumpu kepada hubungan antara keselamatan kerja terhadap gelagat keselamatan.

Begitu juga, kajian-kajian lain yang berkaitan dengan pengaruh persepsi keselamatan kerja terhadap prestasi keselamatan serta kajian mengenai faktor yang mempengaruhi keberkesanan budaya kerja dengan kadar kemalangan (Chandrasegran, 2014; Kumar, Chelliah, T. Chelliah, M. & Amin 2012). Kajian-kajian ini turut dijalankan dalam pelbagai bidang dan sektor yang berlaianan seperti sektor telekomunikasi, kakitangan syarikat pembinaan dan pembaikan kapal, pekerja-pekerja asing di sektor pembinaan,

pekerja syarikat utiliti, pekerja makmal patologi, penjaga anjing dalam kalangan bahagian penguatkuasaa, keselamatan dalam kalangan tentera, dan industri pembuatan Malaysia.

Oleh itu, memaksimumkan keselamatan dan meminimumkan risiko adalah salah satu tema utama dalam kalangan pekerja bagi memastikan keselamatan diri mereka terjamin dan adanya kepuasan dalam melakukan kerja (Kraska, 2006). Justeru itu, pemasalahan ini telah menarik minat pengkaji untuk membuat kajian dengan lebih mendalam lagi untuk merungkai keselamatan dalam kalangan kakitangan beruniform terutamanya yang melibatkan kakitangan yang terdedah dengan pekerjaan yang mempunyai risiko yang tinggi lebih-lebih lagi mereka yang terpaksa berhadapan dengan orang ramai seperti bahagian penguatkuasa, bahagian keselamatan dan ketenteraman awam, bahagian operasi dan sebagainya.

2.3 Konflik Peranan

Bahagian ini membincangkan salah satu pemboleh ubah bebas kajian iaitu konflik peranan dengan lebih terperinci. Tinjauan literature dalam bahagian ini mengupas terlebih dahulu konsep konflik peranan secara umum mahupun secara khusus.

2.3.1 Definisi Konsep

Konflik boleh berlaku di dalam diri seseorang, di antara individu atau di antara kumpulan manusia yang mempunyai perbezaan di antara satu sama lain sama ada secara fizikal atau

yang melibatkan perasaan, serta ia juga boleh terjadi di tempat kerja dan fakta ini tidak dapat dipertikaikan lagi kerana pekerja merupakan manusia yang mempunyai perbezaan matlamat dan keperluan. (Nozri, 2013; Manktelow & Carson 2011; Zainal, 2007).

Di samping itu, Robbins dan Judge (2011) secara lumrahnya, konflik boleh menjadi pencetus kepada kemusnahan sama ada melibatkan individu, kumpulan, organisasi atau Negara dan jika dibiarkan, konflik ini akan mendatangkan mudarat. Walaubagaimanapun menurut Mohd Foad, (2005), konflik boleh menjadi pendorong untuk meningkatkan interaksi dalam kumpulan dan konflik bukan sahaja memberikan unsur yang positif tetapi amat diperlukan sebagai daya untuk meningkatkan prestasi dan interaksi yang lebih berkesan. Oleh itu, konflik boleh dilihat sama ada ia mempunyai fungsi atau tidak bergantung kepada bagaimana setiap manusia melihat, menguruskan dan menyelesaikan konflik dan konflik bukan sahaja boleh meningkatkan kreativiti tetapi juga boleh mewujudkan persekitaran yang negatif.

Manakala konflik peranan pula ditakrifkan oleh Rizzo, House dan Lirtzman (1970), sebagai peranan yang bercanggah dan dijalankan oleh individu dalam sesebuah organisasi. Konflik peranan juga telah ditakrifkan sebagai peringkat yang mana pekerja berasa tertekan dengan peranan sedia ada dan ditambah pula dengan peranan lain yang dilakukan oleh mereka ditempat kerja (Glissmeyer Bishop, & Fass, 1985). Manakala bagi Cooper dan Marshall (2001), konflik peranan mencerminkan permintaan yang tidak sesuai kepada seseorang, sama ada di dalam peranan tunggal atau melibatkan beberapa peranan yang boleh menunjukkan reaksi emosi yang negatif.

Ringkasnya, konflik peranan wujud akibat jangkaan yang tidak sesuai atau tidak sepadan. Seseorang individu akan berasa dirinya berhadapan dengan kehendak-kehendak atau tuntutan-tuntutan yang bukan sahaja tidak sesuai pada dirinya atau antara satu dengan lain tetapi juga tidak dapat dipenuhi dengan sempurna atau secara realistik (Jezlily, 2011). Satu perkara yang perlu disedari ialah setiap hubungan akan melibatkan sekurang-kurangnya dua individu. Setiap pihak mempunyai satu set jangkaan yang mempengaruhi tingkah laku pihak yang satu lagi. Konflik pasti akan timbul apabila kedua-dua pihak yang mempunyai peranan masing-masing bukan sahaja mempunyai jangkaan-jangkaan yang bertentangan tetapi juga masing-masing pihak tidak mahu menerima lawannya (Khan, Yusoff, Yasir, & Khan, 2014).

Pada amnya, konflik peranan akan mewujudkan kesan keperluan kerja yang bertentangan antara dua atau lebih peranan (Rosman, 2007; Steven, Hang & Anita, 2001). Ia juga boleh berlaku apabila kumpulan-kumpulan orang yang berbeza menaruh harapan yang bertentangan terhadap seseorang individu. Menurut Omar, Mohd, dan Ariffin (2015), konflik peranan berlaku apabila terdapat permintaan yang tidak sesuai diletakkan ke atas pekerja dan ini akan menyukarkannya untuk memenuhi permintaan tersebut. Kamel (2011), turut menyokong bahawa konflik boleh berlaku apabila mesej atau arahan yang diterima oleh pekerja untuk melaksanakan tugas daripada dua atau lebih daripada seorang pengurus.

Manakala menurut Judeh, (2011), konflik peranan yang berlaku apabila pekerja perlu menjalankan banyak peranan pada satu masa dan peranan yang tidak selari dan tidak sesuai. Kamel (2011), turut menyatakan apabila terdapat sumber yang tidak mencukupi, bercanggah dengan permintaan dan gaya kerja yang berbeza, ia boleh mewujudkan tekanan kerja. Oleh itu, konflik peranan merupakan salah satu perkara penting yang perlu diberi perhatian oleh majikan kerana ia juga berkait rapat dengan tahap kepuasan kerja seseorang individu.

2.3.2 Kajian Lepas Berkaitan Konflik Peranan dan Kepuasan Kerja

Pelbagai kajian lepas telah dijalankan untuk memahami hubungan antara konflik peranan dengan kepuasan kerja. Antaranya adalah kajian yang dilakukan oleh Montgomery (2011), yang mana kajian tersebut menunjukkan hubungan yang negatif antara konflik peranan dan kepuasan kerja. Kajian ini melibatkan eksekutif, yang menunjukkan mereka bertanggungjawab untuk beberapa tugas yang di beri dan mereka tidak pasti bagaimana untuk memenuhi keperluan yang berbeza itu. Dalam hubungan itu Soleimanpour (2015), turut menyokong bahawa faktor –faktor seperti beban kerja, konflik peranan, gaji yang rendah, persekitaran kerja yang tidak kondusif serta kurangnya sokongan pihak atasan akan membawa kepada ketidakpuasan kerja, yang mana akhirnya boleh menjejaskan prestasi dan produktiviti organisasi.

Selain itu kajian Karadal, Ay dan Cuhadar (2008) yang melibatkan pegawai-pegawaieksekutif dari sektor awam dan swasta di Turki, menunjukkan hubungan yang negatif antara konflik peranan dan kepuasan kerja. Malah, menurut penyelidik-penyelidik yang berkenaan, keputusan tersebut menunjukkan bahawa pihak pengurusan tidak cekap dalam mewujudkan jawatan, mewakili kuasa dan mentakrifkan tanggungjawab serta kewajiban, disamping mewujudkan ketegangan dalam kalangan pegawai-pegawaiyang terlibat. Kajian oleh Tarrant dan Sabo (2010) pula, menunjukkan bahawa pekerja profesional dari bidang kejururawatan dan yang memegang tanggungjawab baharu dalam proses membuat keputusan, telah menunjukkan hubungan yang sederhana negatif antara peranan konflik dan kepuasan kerja. Bagi penyelidik, keputusan ini menyerlahkan persepsi pengiktirafan jururawat dan peluang untuk mengambil bahagian dalam proses membuat keputusan, dan ia juga menunjukkan bahawa ia melepasi jangkaan mengenai pelaksanaan tugas-tugas mereka, yang menjadi lebih kompleks.

Di samping itu, kajian oleh Athanasios, Nicholas dan Dimitris (2004), dalam kalangan guru-guru pendidikan jasmani di Greece mendapati terdapatnya hubungan negatif antara konflik peranan dan kepuasan kerja. Manakala, kajian melibatkan akauntan profesional didapati telah mendedahkan tentang kaitan konflik peranan dengan kepuasan kerja yang rendah dan hasrat yang tinggi untuk meninggalkan organisasi (Steven, Hang, Anita Wing & Ngar Tsang 2001). Kajian-kajian lain juga mendapati bahawa konflik peranan yang dialami oleh pekerja boleh membawa kepada ketidakpuasan kerja (Bhuiyan, Menguc & Borsboom, 2005; Lu, & Lee (2007). Begitu juga, Theodorakis dan Goulimaris (2004), mendapati bahawa konflik peranan berhubungan negatif berkaitan dengan kepuasan

kerja. Kajian oleh Mansoor et al., (2011) dan Kuo (2015), turut menyokong hakikat bahawa konflik peranan dan kekaburan peranan biasanya mengakibatkan kepuasan kerja menurun dalam pelbagai jenis pekerjaan, termasuklah dalam kalangan anggota polis.

Essiam, Mensah dan Gyamfi (2015), dalam kajian mereka mengatakan bahawa kerja-kerja yang dilakukan di bawah tekanan tidak kira dari organisasi, persekitaran mahupun rakan sekerja boleh membawa kepada pelbagai masalah berkenaan kepuasan kerja, prestasi, psikologi dan sebagainya. Malah menurut mereka lagi, beberapa faktor yang boleh memberi kesan samaada positif atau negatif terhadap kepuasan kerja pekerja adalah seperti beban kerja, peranan yang tidak menentu, suasana kerja yang tidak berbahaya, organisasi yang sentiasa bertimbang rasa, mempunyai peluang dalam pembangunan kerjaya serta rakan sekerja yang bertimbang rasa.

Manakala, menurut Palomino dan Frezatti (2016), konflik peranan tidak memberi apa-apa kesan yang signifikan kepada kepuasan kerja dalam kalangan pensyarah, tidak selaras dengan kajian lain seperti Haar (2008), Bhowon (2013), Quarat-un-ail (2013). Begitu juga menurut Widyani dan Sugianingrat (2015), kajian mendapati bahawa konflik peranan tidak mempunyai hubungan secara langsung dengan kepuasan kerja.

Dalam satu kajian, Yaacob dan Long (2015) mendapati bahawa, walaupun konflik peranan dan kekaburan peranan secara individunya mempunyai hubungan yang negatif dengan kepuasan kerja, namun kesan gabungan dua faktor terhadap kepuasan adalah lebih kompleks. Apabila konflik peranan dan kekaburan peranan kedua-duanya tinggi,

kepuasan kerja pekerja adalah rendah, tetapi apabila konflik peranan adalah rendah, kepuasan akan menjadi lebih tinggi apabila kekaburan peranan adalah tinggi. Sebaliknya, Karadal et al. (2008) menganalisis kesan konflik peranan dan kekaburan peranan terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Penemuan mereka menunjukkan bahawa kedua-dua konflik peranan dan kekaburan peranan berhubungan negatif apabila ia berkaitan dengan kepuasan kerja pekerja dan komitmen organisasi. Penyelidik-penyelidik berkenaan membuat kesimpulan bahawa pengurus mesti mengurangkan tahap konflik peranan dan kekaburan peranan dalam kalangan pekerja jika mereka mahu meningkatkan kepuasan kerja mereka (pekerjaan masing-masing).

Dapatan-dapatan kajian yang dibincangkan di atas menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang negatif, tidak signifikan dan sebagainya antara konflik peranan dan kepuasan kerja. Kajian ini turut mendedahkan bahawa penemuan dilakukan dalam pelbagai bidang yang berbeza. Walau bagaimanapun, pekerja yang menghadapi konflik peranan yang berlebihan cenderung untuk mengalami rasa kurang berpuas hati dengan kerja mereka. Oleh itu, pihak pengurusan perlu memberi perhatian yang lebih kepada faktor-faktor yang boleh membawa kepada rasa tidak puas hati seperti konflik peranan. Prosedur kerja hendaklah jelas dan setiap pekerja perlu tahu peranannya dalam organisasi.

2.4 Sokongan Organisasi

Bahagian ini turut membincangkan sokongan organisasi sebagai salah satu pemboleh ubah bebas yang terdapat dalam kerangka kajian.

2.4.1 Definisi Konsep

Sokongan organisasi mencerminkan bagaimana pekerja menunjukkan kepercayaan bahawa nilai-nilai organisasi serta sumbangan yang diberikan oleh organisasi kepada pekerja membawa kepada kepuasan (Boateng, 2014). Konsep ini turut mendapat perhatian dalam kalangan penyelidik di dalam bidang sains sosial (Armeli, Eisenberger, Fasolo, & Lynch, 1998; Rhoades & Eisenberger, 2002; Bowling & Mitchel, 2011; Liu & Ding, 2012). Malah, menurut Sumathi, Kamalanabhan dan Thenmozhi (2015), sejak tiga dekad yang lalu, persepsi terhadap sokongan organisasi menjadi satu konstruk yang telah dikaji secara meluas. Salah satu sebab yang mendasari kepentingan ini menunjukkan bahawa sokongan organisasi dirasakan dapat menawarkan penjelasan mengenai hubungan antara pekerja dan organisasi serta salah satu cara bagaimana untuk memahami hubungan ini (Gurbuz, Turunc & Celik, 2013)

Sokongan organisasi ditakrifkan dalam pelbagai cara. Sokongan organisasi dijelaskan sebagai pandangan pekerja tentang sejauh mana organisasi dapat menghargai sumbangan pekerja dan menjaga kebajikan mereka di dalam organisasi (Dawley, Andrews & Bucklew, 2008; Shapiro & Conway, 2005; Stassen & Ursel, 2009; Miao & Kim, 2010).

Pada prinsipnya, sokongan organisasi wujud apabila pekerja memberi reaksi atau tindak balas terhadap usaha yang telah disumbangkan dengan ganjaran atau sumber yang dijanjikan oleh organisasi (Blau, 1964). Selain itu, sokongan organisasi dapat dilihat dari segi sejauhmanakah organisasi menghargai dan mengambil berat tentang kebajikan pekerja (Allen, Shore, & Griffeth, 2008). Manakala menurut Rhoades dan Eisenberger (2002), sokongan organisasi wujud disebabkan oleh keadaan kerja dan beberapa amalan sumber manusia yang membentuk sikap dan tingkah laku kerja yang positif, layanan yang adil, sokongan dari penyelia, ganjaran serta faedah kerja yang memberangsangkan. Selain itu, menurut Teori Sokongan Organisasi, sebagai balasan kepada organisasi yang telah memberi sokongan, pekerja akan bekerja dengan lebih keras untuk membantu organisasi mencapai matlamatnya (Aselage & Eisenberger, 2003).

Krishnan dan Mary (2012), juga berkongsi pendapat dengan menyatakan bahawa sokongan organisasi adalah kepercayaan pekerja berkenaan organisasi akan menjaga dan menghargai sumbangan pekerja kepada kejayaan organisasi. Sokongan organisasi mempunyai kesan yang besar terhadap kepuasan kerja (Rhodes & Eisenberger, 2002; Aube et al, 2007; Riggle et al, 2009). Secara khususnya fenomena ini mempunyai kesan yang penting ke atas prestasi pekerja, kepuasan kerja dan kesejahteraan pekerja. Dalam erti kata lain, sokongan organisasi ini merujuk kepada sikap pekerja yang boleh menjadi penyebab hubungan baik antara pekerja dan organisasi mereka (Chiang dan Hsieh, 2012; Loi et al, 2014).

Hujah-hujah di atas dapat diperkukuhkan oleh Teori Sokongan Organisasi yang menyatakan bahawa persepsi terhadap sokongan organisasi terbentuk berdasarkan penilaian pekerja terhadap elemen organisasi seperti peraturan organisasi, amalan, budaya, norma, kewangan dan tindakan pengurus (Eisenberger et al., 1986; Levinson, 1965). Penilaian pekerja terhadap elemen organisasi, sama ada ia memberi manfaat atau tidak akan menjadi asas bagi menentukan sejauh mana organisasi dapat menghargai sumbangan pekerja dan menjaga kebajikan mereka (Eisenberger et al., 1986). Kajian sebelum ini telah menjelaskan bahawa apabila pekerja berasa keperluan sosio-emosi dan faedah telah disokong atau diberi perhatian dengan sewajarnya oleh organisasi, mereka bukan sahaja dengan rela hati membantu rakan-rakan sekerja, malah mereka turut menyumbang apa yang perlu untuk organisasi (Rhoades dan Eisenberger, 2002; Mathumbu & Dodd, 2013; Wickramasinghe & Perera, 2014).

Selain daripada itu, kajian-kajian lalu juga telah menjelaskan bagaimana penilaian pekerja terhadap amalan organisasi mempengaruhi persepsi pekerja terhadap sokongan organisasi (Allen et al., 2008; Rhoades & Eisenberger, 2002). Misalnya, kajian meta-analisis oleh Rhoades dan Eisenberger (2002) telah mengenal pasti empat amalan organisasi yang mempengaruhi persepsi terhadap sokongan organisasi iaitu ganjaran, persekitaran pekerjaan, sokongan penyelia dan keadilan prosedur. Tambahan lagi, menurut Bogler dan Nir (2012), sokongan organisasi telah dikaji dari segi hubungannya dengan pelbagai jenis pemboleh ubah seperti prestasi kerja (Eisenberger et al., 1990), pengekalan kerja (Eisenberger et al., 2002), berhenti kerja (Maertz et al., 2007), tingkah laku (Eder & Eisenberger, 2008) dan kepuasan kerja (Eisenberger et al., 1997). Malah,

sokongan organisasi telah menimbulkan banyak minat dalam kalangan penyelidik dalam bidang psikologi dan pengurusan (Rhodes & Eisenberger, 2002; Fuller et al, 2003;. Stamper et al, 2003;. Aube et al, 2007; Allen et al ., 2008).

Oleh itu dapat disimpulkan bahawa penilaian pekerja terhadap elemen organisasi, sama ada ia memberi manfaat atau tidak akan menjadi asas bagi menentukan sejauh mana organisasi dapat menghargai sumbangan pekerja dan menjaga kebajikan mereka (Eisenberger et al., 1986). Misalnya, persepsi terhadap sokongan organisasi dinilai berdasarkan kesediaan organisasi mengambil berat tentang keperluan pekerja seperti masalah kesihatan, dan masalah berkaitan pekerjaan dan menyediakan persekitaran kerja yang menarik (Aube et al., 2007). Apa yang jelas, persepsi pekerja terhadap sokongan organisasi akan memberi pengaruh terhadap tahap kepuasan kerja mereka dalam sesebuah organisasi.

2.4.2 Kajian Lepas Berkaitan Sokongan Organisasi dan Kepuasan Kerja

Sokongan organisasi adalah salah satu konsep organisasi yang penting dalam mengekalkan pekerja dalam organisasi, kerana ia dianggap sebagai salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan kerja (Colakoglu, Culha, & Atay , 2010). Sokongan organisasi dari perspektif pekerja dapat difahamkan sebagai kepercayaan pekerja bahawa organisasi akan menghargai sumbangan dan menyediakan kebajikan untuk mereka (Blackmore & Kuntz, 2011). Pengkaji-pengkaji lepas turut menganggap

sokongan organisasi sebagai urus niaga antara pekerja yang memberikan kesetiaan dan sentiasa berusaha untuk kecemerlangan organisasi dan sebagai balasan organisasi akan memberikan sokongan dalam bentuk bermacam-macam cara (Aselage & Eisenberger, 2003). Jenis urus niaga ini adalah asas kepada teori pertukaran sosial yang menekankan kepentingan motivasi pekerja dan hubungannya untuk mencapai matlamat organisasi (Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa, 1986). Banyak kajian yang berkaitan dengan penyebab kepada terjadinya kepuasan kerja, walaubagaimanapun, salah satu peramal kepuasan kerja yang paling penting ialah sokongan organisasi (Randal et al., 1999; Rhodes & Eisenberger, 2002; Stamper & Johlke, 2003).

Beberapa hasil hubungan yang positif berkaitan dengan sokongan organisasi termasuk komitmen organisasi, tingkah laku kewarganegaraan organisasi, pengekaln dalam organisasi, dan kepuasan kerja (Allen, Shore, & Griffith, 2003; Blackmore, & Kuntz, 2011; Dawley, Houghton, & Bucklew, 2010; Harris, Harris, & Harvey, 2007; & Rhoades & Eisenberger, 2002). Sokongan organisasi dikaitkan juga dengan peningkatan dalam komitmen organisasi secara afektif (Blackmore & Kuntz, 2011), dan faktor-faktor yang berkaitan seperti penyertaan dalam membuat keputusan (Allen, Shore, & Griffith, 2003), penurunan perolehan, sokongan penyelia dan peribadi (Dawley et al., 2010). Sokongan organisasi yang dirasakan adalah peramal yang signifikan kepada prestasi kerja dan kepuasan kerja pekerja (Rhoades & Eisenberger, 2002; Harris et al., 2007). Harris et al. (2007) mendapati sokongan organisasi akan berhubungan positif berkaitan dengan kepuasan kerja.

Pekerja yang percaya organisasi menyokong mereka mungkin juga bersifat positif untuk aspek pekerjaan lain (Blackmore & Kuntz, 2011). Webber et al. (2012) mendapati bahawa sokongan organisasi secara signifikan dan positif berkaitan dengan kepercayaan terhadap pengurusan. Dalam kajian yang berkaitan, Dawley et al. (2010) mendapati jika organisasi memberi sokongan dan menggalas tanggungjawab sepenuhnya sebagai pihak pengurusan, maka mereka akan memperolehi sokongan padu oleh pekerja. Sebaliknya, Karatepe (2012), Wood dan Fields (2007) serta Ilies et al, 2010 berpandangan kurangnya sokongan organisasi akan menyebabkan berlakunya ketidakpuasan kerja yang membawa kepada masalah-masalah lain seperti prestasi kerja akan menurun, masalah disiplin, tekanan dalam pekerjaan dan sebagainya.

Zumrah dan Boyle (2015), menyatakan bahawa terdapat hubungan yang signifikan yang wujud antara persepsi sokongan organisasi dengan kepuasan kerja. Keputusan ini menunjukkan bahawa tahap kepuasan pekerja boleh meningkat apabila pekerja berasa bahawa organisasi menghargai sumbangan dan mengambil berat tentang kesejahteraan mereka. Penemuan ini adalah selaras dengan penyelidikan sebelumnya yang menunjukkan persepsi sokongan organisasi yang tinggi boleh meningkatkan kepuasan kerja pekerja (Armstrong-Stassen, 1998; Cropanzano et al, 1997;. Filipova, 2011; Stamper & Johlke, 2003). Kajian-kajian ini dijalankan dalam pelbagai jenis pekerjaan seperti jururawat (Filipova, 2011), jurujual (Johlke, 2003) dan pekerja sambilan (Cropanzano et al., 1997). Begitu juga, hubungan yang signifikan antara sokongan dan kepuasan kerja organisasi telah dibuktikan dalam kajian-kajian Caesens dan

Stinglhamber (2014), Cullen et al., (2014), Duffy et al., (2013), Gillet et al., (2013), Osman et al., (2015), Miao dan Kim (2010) serta Mallette (2011).

Begitu juga kajian yang dijalankan oleh Colakoglu, Culha dan Atay (2010), sokongan organisasi mempunyai kesan yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Iaitu, pekerja yang merasakan organisasi mereka memberi sokongan akan berpuas hati dengan pekerjaan mereka. Beberapa kajian terdahulu menunjukkan bahawa pekerja yang disokong oleh organisasi mereka akan berpuas hati dengan tugas mereka (Susskind et al., 2001; Tansky & Cohen; 2001; Riggle et al., 2009). Pekerja yang berpuas hati dengan pekerjaan mereka memberikan prestasi yang lebih baik (Robbins, 2009) dan menyumbang kepada keberkesanan organisasi sebagai contoh komitmen dan niat pusing ganti pekerja yang lebih rendah.

Manakala kajian oleh Mitchell (2011), Parsons, Kautt dan Coupe (2011), Gillet, Haurt, Colomat dan Fouquereau (2013) serta Shosse, Eisenberger, Restubog dan Zagenczyk (2013), dalam kalangan anggota polis menyatakan bahawa tiadanya sokongan organisasi akan memberikan kesan yang negatif terhadap kepuasan kerja, prestasi, kehadiran dan kepatuhan dasar organisasi. Tambahan lagi kajian yang dilakukan oleh Ariffin dan Amini Yekta (2010), menunjukkan hubungan antara sokongan organisasi dengan kepuasan kerja (dalaman) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dan dengan kepuasan kerja (luaran) signifikan. Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa perbincangan kajian empirikal lalu turut menjelaskan tentang wujudnya hubungan yang tidak konsisten antara sokongan organisasi dengan kepuasan kerja.

2.5 Beban Kerja

Bahagian ini turut membincangkan beban kerja sebagai salah satu pemboleh ubah bebas yang terdapat dalam kerangka kajian.

2.5.1 Definisi Konsep

Beban kerja boleh digambarkan tentang seseorang pekerja yang mempunyai terlalu banyak kerja dan perlu dilakukan dalam tempoh masa tertentu (Conley & Woosley, 2000). Ketidakteraturan antara keperluan, kekangan masa dan sumber berkaitan dengan kerja yang disediakan untuk memenuhi keperluan ini dikenali sebagai beban kerja (Rizzo, 1970). Dalam sejarah, beban kerja dianggap sebagai sebahagian daripada konflik peranan. Conley dan Woosley (2000), juga menyatakan bahawa sumber, kekangan masa dan kemahiran semuanya diletakkan di bawah definisi konflik peranan.

Namun begitu menurut Kahn dan Byosiore (1992), berpendapat beban kerja adalah pemboleh ubah yang telah diasingkan daripada konflik peranan dan menunjukkan bahawa beban kerja adalah berkaitan dengan gangguan perasaan, bilangan hari sakit, kebimbangan, kemurungan, halangan, kehilangan keyakinan diri, perhatian terhadap keletihan berkerja, dan masalah tumpuan untuk bekerja. Bagi pekerja, beban kerja adalah satu cabaran bagi mereka untuk melaksanakan tugas mereka dengan berkesan dan cekap (Sheraz, Wajid, Sajid, Qureshi, & Rizwan, 2014).

Sejajar dengan itu, beban kerja juga terjadi akibat daripada desakan terhadap kerja yang terpaksa dilakukan bagi mengatasi keupayaan (sumber) untuk membuat kerja tersebut (Razak, Yusof, Azidin, Latif, & Ismail, 2014; Elloy & Smith, 2003). Menurut Rosman (2007), beban kerja boleh dilihat dalam bentuk kualitatif dan kuantitatif. Beban kerja berbentuk kualitatif merujuk sesuatu tugas itu sukar disiapkan manakala kuantitatif pula merujuk kepada tugas yang terlalu banyak untuk dilakukan dan kedua-duanya perlu disiapkan dalam masa yang ditetapkan. Disebabkan tugas tersebut perlu disiapkan mengikut masa yang ditetapkan maka seseorang pekerja terpaksa membuat dua kerja dalam satu masa. Beban kerja kuantitatif merujuk kepada masa kerja yang panjang tanpa tempoh rehat yang secukupnya, kerja lebih masa yang panjang atau mempunyai lebih dari satu kerja. Manakala, beban kerja kualitatif berlebihan pula merujuk pada keadaan yang dialami oleh seseorang yang mempunyai desakan kerja yang memerlukan konsentrasi berterusan atau terdedah dengan keadaan yang penuh emosi dan perasaan (Rosman, 2007). Dalam membicarakan isu yang sama Elloy dan Smith (2003) mencadangkan bahawa beban kerja cenderung untuk berlaku apabila pekerja menerima beberapa tuntutan kerja yang berada di luar keupayaan mereka. Ini termasuk beban kualitatif atau kuantitatif.

Selain dari itu, beban kerja juga boleh terjadi akibat daripada desakan tugas. Desakan tugas bermakna tekanan yang diberikan kepada seseorang mengikut jawatan (peranan) untuk dilaksanakan dalam organisasi. Tugas ini adakalanya memerlukan masa bekerja yang lebih lama untuk menyiapkannya (Abd. Razak, 2010; Cunningham, 2008). Oleh itu, beban kerja adalah salah satu petunjuk tekanan kerja dalam kalangan pekerja. Beban

kerja juga dikatakan menjadi punca tekanan mental untuk pekerja (Shah, Jaffari, Aziz, Ejaz, Ul- Haq, & Raza, 2011). Beliau berkata, beban kerja dan isu-isu tekanan yang lain turut menjadi perhatian penting dan memerlukan kajian yang mendalam untuk diselesaikan. Shah et al. (2011) menambah, dalam organisasi yang besar, pekerja menerima beberapa tugas yang perlu diselesaikan dalam tempoh yang singkat.

Oleh hal yang demikian, penggunaan sumber manusia melebihi keupayaan dan penggunaan di bawah keupayaan merupakan fenomena biasa bagi kebanyakan pekerja di sesebuah organisasi. Penggunaan melebihi keupayaan seseorang pekerja terjadi apabila pekerja dibebani dengan tugas yang melebihi had disebabkan oleh permintaan yang tinggi, pembahagian tugas yang tidak seimbang atau melaksanakan pelbagai tugas dalam masa yang terhad, melibatkan keutamaan konflik yang memerlukan seseorang itu membezakan antara tugas pada tahap yang berlainan kepentingannya (Rosman, 2007).

2.5.2 Kajian Lepas Beban Kerja dan Kepuasan Kerja

Fenomena beban kerja kerap diberi perhatian dan berada pada kedudukan yang penting dalam banyak kajian-kajian lalu dari pelbagai perspektif. Malah beban kerja adalah merupakan salah satu faktor yang sering dikaitkan dengan ketidakpuasan kerja dalam kalangan pekerja dan isu ini tidak pernah dilupakan sehingga ke hari ini. Dapatan kajian lepas telah melaporkan hubungan songsang antara beban kerja dengan kepuasan kerja (Bemana et al., 2013). Sebagai contoh, kajian oleh Altaf dan Mohamad Atif (2011)

mendapati bahawa beban kerja memberikan pengaruh yang negatif terhadap kepuasan kerja. Begitu juga, Mustapha dan Ghee (2013) menyatakan terdapat hubungan negatif serta signifikan antara beban kerja dengan kepuasan kerja. Dalam kajian oleh Mustapha (2013), beliau mendapati bahawa kepuasan kerja akan berlaku apabila pekerja diberikan dengan beban kerja yang setimpal. Hasil kajian beliau telah disokong oleh kajian seperti kajian yang dijalankan oleh Tunggareni dan Thinni Nurul (2013).

Di samping itu juga, beban kerja turut bertindak sebagai prediktor negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja dan juga bertindak sebagai peramal positif bagi emosi yang negatif untuk berhubungan langsung dengan kerja. Hubungan antara beban kerja dan kepuasan kerja telah dilaporkan dalam pelbagai kumpulan pekerjaan (Butt dan Lance, 2005, Gaither, Kahaleh, Doucette, Mott, Pederson, & Schommer 2008; Zainudin, Junaidah, & Nazmi, 2010; Correa & Ferreira, 2011; Rai, 2013). Menurut Correa dan Ferreira (2011), orang yang menyedari bahawa mereka dikehendaki bekerja dalam kedudukan dengan tuntutan yang lebih besar dari kebolehan mereka sendiri, cenderung untuk berasa kurang berpuas hati dan mengarahkan lebih banyak emosi negatif terhadap pekerjaan mereka. Tambahan lagi, kajian oleh Omar et al., (2015), mendapati bahawa beban kerja dalam kalangan pegawai beruniform adalah berat kerana pekerja berkenaan terpaksa melakukan tugas tidak mengira waktu terutamanya diluar waktu kerja yang sebenar serta menghadapi masalah keselamatan. Ini sedikit sebanyak mengganggu emosi pekerja itu sendiri dan menimbulkan kesan yang negatif. Malik, Ghafoor dan Iqbal (2013), turut mendapati beban kerja memberi kesan yang negatif terhadap kepuasan kerja, ini kerana pekerja berasa tertekan dan tidak menyukainya. Kajian ini selaras

dengan kajian sebelum ini yang mengatakan bahawa beban kerja menyebabkan pekerja berasa letih, emosi terganggu dan kepuasan kerja turut menurun (Schaufeli et al., 2003; Mirel et al., 2008). Begitu juga dengan Al Aameri (2003), yang menyatakan bahawa tekanan kerja adalah tekanan yang berasal dari beban kerja.

Satu kajian di United Kingdom (UK) menunjukkan bahawa majoriti pekerja tidak berpuas hati dengan budaya semasa yang mana mereka dikehendaki bekerja lebih panjang dan menghadapi beban kerja yang besar, serta pada masa yang sama memenuhi sasaran pengeluaran dan tarikh akhir (Townley, 2000). Selain itu, Essiam, Mensah dan Gyamfi (2015), mengatakan bahawa kerja-kerja yang dilakukan di bawah tekanan tidak kira dari organisasi, persekitaran mahupun rakan sekerja boleh membawa kepada pelbagai masalah berkaitan dengan kepuasan kerja, prestasi, psikologi dan sebagainya. Pengkaji-pengkaji berkenan juga telah menggariskan bahawa faktor yang boleh memberi kesan yang negatif terhadap kepuasan kerja seperti beban kerja dan peranan yang tidak menentu. Manakala dari sudut yang positif pula termasuklah suasana kerja yang tidak berbahaya, organisasi yang sentiasa bertimbang rasa, mempunyai peluang dalam pembangunan kerja serta rakan sekerja yang bertimbang rasa.

Walau bagaimanapun, dari sudut pandangan yang berbeza Goh et al., (2015) mendakwa bahawa beban kerja tidak mempengaruhi kepuasan kerja. Dalam hubungan ini beliau menjelaskan bahawa individu tidak menilai kepuasan kerja dengan baik disebabkan oleh permintaan kerja yang tinggi. Hal ini kerana beban kerja dan kepuasan kerja mungkin mempunyai hubungan lain yang dipengaruhi oleh faktor yang lain. Di samping itu,

kajian-kajian yang lain turut mendapati hasil yang sama iaitu hubungan yang positif antara beban kerja dan kepuasan pekerja (Rehman, Irum, Tahir Ijaz, Noor, & Salma, 2012; Koçoglu, Gürkan & Aktas, 2014). Kajian penyelidik-penyelidik ini mendapati bahawa satu sampel yang lebih besar diperlukan untuk mendapat keputusan yang lebih jitu. Di dalam kajian mereka beban kerja dan pesikitaran fizikal sebagai peramal terhadap kepuasan kerja. Mereka mendapati bahawa banyak faktor atau pemboleh ubah lain lagi yang boleh mengukur kepuasan kerja pekerja dengan konflik peranan merupakan salah satu daripada faktor-faktortersebut.

Memandangkan dapatan kajian lalu didapati berubah - ubah dan pada masa yang sama masih kekurangan kajian yang dibuat dalam sektor perkhidmatan melibatkan anggota beruniform dalam konteks Malaysia, kajian ini akan mengkaji pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja. Kajian-kajian empirikal lalu akan dijadikan asas serta panduan untuk mengandaikan pengaruh pemboleh ubah-pemboleh ubah ini.

2.6 Kecerdasan Emosi

Bahagian ini akan membincangkan tentang pemboleh ubah kecerdasan emosi yang dijadikan sebagai pemboleh ubah penyederhana terhadap hubungan antara pemboleh ubah bebas dengan kepuasan kerja.

2.6.1 Definisi Konsep

Kecerdasan emosi mula mendapat perhatian ramai pengkaji dan ia dilihat sebagai suatu aspek penting dalam persekitaran organisasi (Lindebaum, 2012; Joseph & Newman, 2010; Mayer, Salovey, & Caruso, 2008). Di samping itu juga, kecerdasan emosi mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam hubungan sesama manusia kerana kewujudan emosi menentukan tingkahlaku seseorang individu. Dalam hubungan itu, Abraham (2004), menyatakan emosi atau perasaan boleh di anggap sebagai pendorong dan memotivasikan seseorang individu dalam memberi suntikan dan menyemarakkan lagi semangat untuk bekerja supaya lebih menyeronokkan. Manakala, menurut Michael (2010), emosi merupakan sumber maklumat kerana selain daripada itu, mengandungi berbagai pernyataan mental sama ada yang menyeronokkan atau menyakitkan, ia juga bertindak balas kepada pemikiran dan idea. Perubahan dalam emosi hanya berlaku apabila seseorang itu bertindak hasil daripada perubahan dalam sistem biologi seperti ekspresi wajah, suara, nadi serta hormon (Mohd Azhar Yahaya, 2004).

Istilah kecerdasan emosi yang menerangkan mengenai pertalian rapat antara faktor emosi dan pertimbangan rasional seseorang pada asalnya telah dikemukakan oleh Salovey dan Mayer (1990). Umumnya, kecerdasan emosi boleh dikaitkan dengan diri seseorang yang memahami emosi diri sendiri dan orang lain serta berkeupayaan dalam menyesuaikan diri dengan persekitaran kerja dan organisasi (Mohd Azhar Yahaya, 2004). Goleman (1995), dalam bukunya 'Emotional Intelligence' menggunakan model Mayer dan Salovey untuk melihat bagaimana kecerdasan emosi mempunyai hubung kait dengan cara hidup kerja.

dalam erti kata lain, kecerdasan emosi diberi perhatian oleh Goleman (1995), sebagai faktor yang mempengaruhi dan berpotensi dalam memahami dan meramalkan prestasi kerja di organisasi.

Dalam pada itu, Mayer dan Salovey (1997) mengaitkan kecerdasan emosi dengan keupayaan seseorang untuk mengawal emosi diri sendiri dan orang lain, serta menggunakan emosi mereka itu dalam kehidupan dan pekerjaan seharian. Manakala Abraham (2004) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai suatu keupayaan seseorang untuk mengawal pemikiran, tindakan dan ransangan ke atas sesuatu perkara yang berlaku. Malek dan Nor (2004), pula melihat kecerdasan emosi sebagai pendorong kepada individu untuk lebih berusaha dalam mencapai matlamat hidup dan aspirasinya serta di perakui dapat mempengaruhi prestasi pekerja seseorang. Bahagian berikutnya adalah perbandingan mengenai model-model kecerdasan emosi oleh pelopor-pelopor dalam bidang kecerdasan emosi.

2.6.2 Perbandingan Antara Model-Model Kecerdasan Emosi

Jadual 2.2

Perbandingan Antara Model-Model Kecerdasan Emosi.

	Bar-On (1997)	Goleman (1998)	Mayer et al.(2000)
	Kecerdasan emosi dan sosial	Kecerdasan emosi berasaskan teori prestasi	Kecerdasan emosi
Definisi	Kecerdasan sosial-emosi adalah merupakan persilangan antara	Menumpukan kepada kecerdasan emosi sebagai satu teori prestasi.	Keupayaan untuk menyatakan alasan mengenai emosi bagi mengembangkan

	kompetensi sosial dan emosi. Kemahiran dan peranan fasilitator yang menentukan bagaimana efektifnya kita memahami orang lain dan berhubung dengan mereka dan menangani permasalahan seharian. (Bar-On, 2004)	Kompetensi emosi adalah keupayaan yang berdasarkan kepada kecerdasan emosi yang menghasilkan prestasi kerja yang menonjol. (Goleman, 2007)	pemikiran. Ini termasuk keupayaan menangani dan menjana emosi dengan tepat supaya dapat membantu pemikiran, memahami emosi dan pengetahuan serta untuk membuat reflektif bagi membantu perkembangan emosi dan intelektual (Mayer, et al., 2004)
Rangka Teoritik: Konsep asas	Kompetensi emosional dan sosial	Kompetensi emosional.	Intergrasi emosi dan kecerdasan.
Kunci konsep	a. Mengenalpasti, memahami dan menjelaskan emosi dan perasaan. b. Memahami bagaimana seseorang merasai sesuatu dan kaitan dengannya. c. Mengurus dan mengawal emosi. d. Pertukaran, penyesuaian dan penyelesaian masalah individu dan interpersonal. e. Menjana kesan yang positif dan menjadi motivasi sendiri.	a. Kesedaran sendiri. b. Kesedaran sosial. c. Pengurusan sendiri. d. Pengurusan perhubungan.	a. Persepsi emosi b. Penggunaan emosi c. Kefahaman emosi d. Pengurusan emosi
Pengukuran:			
i. Instrumen	<i>"Emotional Quotion Inventory (EQ-i)"</i>	<i>"Emotional Competency Inventory. (ECI)"</i>	<i>"Mayer-Salovey-Caruso-Emotional-Intelligence Test. (MSCEIT)"</i>
ii. Jenis Ujian	<i>"Self-report"</i>	<i>"360 assessment tool; self/other report".</i>	<i>"Performance/ability".</i>

iii. Jumlah item	133	110	141
iv. Sub skala/ kelompok	Intrapersonal Interpersonal Penyesuaian Pengurusan stress Mood am	Kesedaran sendiri Pengurusan sendiri Kesedaran sosial Pengurusan perhubungan	Persepsi emosi Penggunaan emosi Kefahaman emosi Pengurusan emosi
v. Penilaian	Mengukur tingkah laku kecerdasan emosi dan sosial	Menilai kompetensi emosi dan sosial	Mengukur keupayaan untuk melaksanakan tugas dan penyelesaian masalah emosi.
vi. Cadangan penggunaan oleh penteori	Bidang pendidikan, kesihatan dan pembangunan organisasi	Pembangunan	Merekrut pekerja baharu, pembangunan dan latihan, rekabentuk klinikal dan pendidikan

Sumber: Zakaria (2015)

2.6.3 Kecerdasan Emosi sebagai Faktor Penyederhana

Kecerdasan emosi adalah sebahagian daripada perkara penting yang perlu ada dalam diri seseorang. Individu yang mempunyai keupayaan emosi dan sosial yang tinggi boleh mengawal, memahami dan menguruskan emosi sendiri dan individu yang boleh menguruskan emosi individu lain adalah lebih berfaedah dan terbaik. Malah, jika mereka mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi, mereka mampu mengimbangi kehidupan peribadi dan kerja dengan lebih baik (Alnidawy, 2015). Tambahan lagi, menurut Maria (2010), Wang, Cai dan Deng (2010) serta Prati, Liu, Perrewé dan Ferris (2009), kecerdasan emosi adalah salah satu daripada keberkesanan sosial dan ia sering mendapat perhatian.

Melalui kajian literatur yang menyeluruh tentang kecerdasan emosi, diperhatikan bahawa beberapa kajian telah dilakukan dalam pelbagai peringkat menggunakan konsep ini (kecerdasan emosi), sama ada sebagai pemboleh ubah bebas, pemboleh ubah bersandar, pemboleh ubah pengantara atau sebagai pemboleh ubah penyederhana. Seperti penyelidikan yang dijalankan oleh Lam dan O'Higgins (2012) dan Chin, Anantharaman, dan Tong (2011), telah menggunakan kecerdasan emosi sebagai pemboleh ubah bebas dan dalam satu lagi kajian yang dilakukan oleh Leban dan Zulauf (2004) kecerdasan emosi dijadikan sebagai pemboleh ubah bersandar dalam kajian itu. Sebagai contoh terdapat beberapa kajian lalu yang dapat menjelaskan pengaruh kecerdasan emosi sama ada secara langsung atau tidak langsung ke atas kepuasan kerja. Di samping itu, menurut Brackett, Palomera, Mojsa-Kaja, Reyes, dan Salovey (2010), pekerja yang mempunyai tahap kecerdasan emosi yang tinggi mampu mengawal emosi mereka, ini membolehkan mereka berasa lebih berpuas hati dengan kerja mereka. Tambahan pula, berdasarkan kajian oleh Esmaeil, Rozita, dan Amir (2013), mereka mendapati kecerdasan emosi membolehkan pekerja berasa selesa dalam organisasi dan secara positifnya mereka mendapat kepuasan kerja. Selain itu, kajian-kajian empirikal lalu menunjukkan hubungan yang signifikan dan positif secara keseluruhan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja serta kajian lalu turut menjelaskan peranan kecerdasan emosi dalam mempengaruhi sikap dan tingkah laku pekerja seperti kepuasan kerja. (Sy, Tram & O'Hara, 2006; Ming & Shu, 2008; Kafetsios, Nezlek & Vassiou 2011; Cekmecelioglu, Günsel & Ulutas, 2012; Nezaad & Bahramzade 2013; Papathanasiou & Siati, 2014).

Di samping itu, kajian lalu oleh Sy et al, (2006) mendapati hubungan yang positif antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja. Kajian tersebut mendapati pekerja-pekerja yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi lebih cenderung memperolehi kepuasan kerja yang tinggi, kerana mereka boleh mengawal dan menilai perasaan masing-masing dengan lebih baik. Hubungan positif ini disokong oleh kajian yang di lakukan oleh Guleryuz, Güney, Aydın, dan Asan (2008), terhadap jururawat yang mana didapati responden-responden mempunyai kecerdasan emosi yang lebih tinggi yang menyebabkan mereka cenderung memperolehi kepuasan kerja yang lebih baik. Kajian yang di lakukan oleh Ismail, Yao, Yeo, Lai-kuan dan Soon-yew (2011) juga menunjukkan hubungan yang signifikan antara tekanan kerja (tekanan fisiologi dan psikologi), kecerdasan emosi dan kepuasan kerja di institusi pengajian tinggi. Daripada dapatan kajian tersebut, pengkaji mendapati bahawa interaksi antara kecerdasan emosi dan tekanan fisiologi mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja.. Oleh itu pekerja yang mempunyai tahap kecerdasan emosi yang tinggi mempunyai banyak kelebihan. Mereka berupaya mengendalikan perasaan kecewa, serta boleh mengawal emosi jika mengalami tekanan dari mana-mana pihak (Sy et al., 2006). Selain itu, pekerja ini mamapu menggunakan kemahiran yang ada untuk menggalakkan interaksi positif yang dapat menaikkan semangat mereka sendiri seterusnya boleh membawa kepada kepuasan kerja (Shimazu. A, Shimazu. M, & Odahara, 2004)

Dalam membincangkan konsep kecerdasan emosi sebagai pemboleh ubah penyederhana, isu ini telah dikaji secara empirikal oleh penyelidik-penyelidik terdahulu (Jordan, Ashkanasy & Hartel, 2002; Douglas, Frink, & Ferris, 2004; Prati, Liu, Perrewé & Ferris,

2009; Tang & Gao, 2012; Szczygiel & Bazińska, 2013). Misalnya, Szczygiel dan Bazińska (2013), telah mengkaji kecerdasan emosi sebagai faktor penyederhana dalam hubungan antara emosi negatif dirasakan oleh pekerja semasa interaksi mereka dengan pelanggan dan *emotional exhaustion*. Kajian yang dilakukan dalam kalangan 137 kakitangan sektor perkhidmatan menilai sejauh mana mereka merasakan empat emosi positif (iaitu, kepuasan, semangat, kegembiraan, dan keinginan) dan empat emosi negatif (iaitu, kerengsaan, kegusaran, antipati, dan kemarahan) semasa berinteraksi dengan pelanggan. Keputusan menunjukkan bahawa apabila pekerja mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi, hubungan antara emosi negatif dan keletihan emosi tidak berkaitan, sebaliknya jika pekerja mempunyai tahap kecerdasan emosi yang rendah emosi negatif mempunyai hubungan yang signifikan dengan keletihan emosi.

Dalam kajian yang dijalankan oleh Farahani, Taghadosi dan Behboudi (2011) pula menunjukkan kecerdasan emosi digunakan sebagai pemboleh ubah penyederhana. Mereka menjalankan kajian kes di Iran mengenai kesan kecerdasan emosi yang menyederhanakan hubungan antara kepimpinan transformasi dan komitmen organisasi. Hasil kajian ini menunjukkan bahawa terdapat hubungan langsung dan positif antara kepimpinan transformasi dan komitmen organisasi. Kaji selidik itu juga menunjukkan bahawa kecerdasan emosi menyederhanakan hubungan antara kepimpinan transformasi dan komitmen organisasi. Kajian yang dilakukan oleh Jordan, Ashkanasy dan Hartel (2002), pula menghubungkan persepsi kerja tidak selamat dengan reaksi emosi serta menghadapi tingkah laku negatif. Kecerdasan emosi menjadi penyederhana dalam hubungan ini, ia mengurangkan rasa tidak selamat dalam kalangan pekerja.

Selain itu, Gao, Shi, Niu, dan Wang (2013) mengkaji kesan kecerdasan emosi terhadap hubungan antara konflik kerja-keluarga dengan kepuasan kerja dalam kalangan guru sekolah di China. Mereka mendapati kecerdasan emosi bertindak sebagai penyederhana dengan melemahkan hubungan negatif antara konflik kerja-keluarga dengan kepuasan kerja. Manakala Lindebaum (2013) pula menjalankan kajian kesihatan pekerja dengan prestasi kerja. Kajian yang dijalankan dalam kalangan pekerja di perkhidmatan awam di United Kingdom menunjukkan bahawa kecerdasan emosi bertindak sebagai penyederhana namun tidak semua signifikan.

Kajian-kajian sebagaimana yang diuraikan di atas menunjukkan bahawa kecerdasan emosi telah digunakan sebagai pemboleh ubah penyederhana untuk mengkaji hubungannya dengan pelbagai faktor dalam organisasi. Satu lagi perkara yang perlu dinyatakan di sini ialah kecerdasan emosi telah dikaji sebagai pemboleh ubah penyederhana kerana kecerdasan emosi boleh mengurangkan tekanan yang sedia ada (Carmeli, 2003; Spector et al., 2004; Suliman & Al-Shaikh, 2007). Faktor penyederhana adalah pemboleh ubah yang memberi kesan terhadap arah atau/dan kekuatan hubungan antara pemboleh ubah tidak bersandar dan pemboleh ubah bersandar (Baron & Kenny, 1986; Frazier, Tix, & Barron 2004). Justeru itu, kecerdasan emosi mempunyai pengaruh sebagai faktor penyederhana. Bahagian berikutnya adalah perbincangan mengenai teori yang menjadi sokongan untuk kajian ini.

2.7 Teori Sokongan

Bahagian ini membincangkan mengenai teori yang dijadikan teras kepada pembangunan kerangka kajian. Kerangka kajian adalah merupakan satu model yang menggambarkan konsep ke arah pembentukan sesuatu kejadian dan model tersebut boleh digunakan oleh pihak-pihak yang tertentu setelah model praktikal dibangunkan setelah menjalani siri-siri ujian.

Secara umum, teori adalah perkaitan dengan beberapa pernyataan atau andaian yang telahpun dikaji secara saintifik berdasarkan kajian yang telah dijalankan oleh tokoh-tokoh ilmunan dalam bidang-bidang tertentu (Mok Soon Sang, 2010). Pada kebiasaannya teori dibentuk daripada hipotesis yang telah dibuktikan dan diuji kebenarannya melalui kajian atau uji kaji yang dijalankan berdasarkan hipotesis yang dicadangkan. Sesuatu teori itu boleh dikatakan benar atau salah, bergantung kepada sama ada ia dapat diaplikasikan dengan berkesan atau tidak. Menurut seorang ahli sosiologi Cohen, Manion dan Morrison (2007), teori adalah sebagai satu set pernyataan universal yang saling berkaitan antara satu sama lain dan mengandungi definisi serta pernyataan yang menggambarkan perhubungan antara dua perkara.

Sementara itu, menurut Jonker dan Pennink (2009), teori adalah satu usaha yang sistematik untuk memahami apa yang berlaku. Ini disusuli oleh tindakan untuk melihat peraturan dan logik di sebalik apa yang berlaku. Apa yang paling utama ialah teori itu sendiri akan menunjukkan gambaran berhubung dengan pemboleh ubah dalam sesuatu

kerangka kajian serta dapat meramalkan sesuatu kejadian yang bakal berlaku dalam kerangka kajian (Jonker & Pennink, 2009). Kerangka kajian tidak mampu meramal dan menerangkan sesuatu fenomena dengan lebih awal tanpa teori. Tanpa teori juga, dapatan kajian tidak dapat dirumuskan secara empirikal disebabkan ketiadaan asas yang menyokong peraturan atau logik mengenai sesuatu fenomena yang dikaji (Jonker & Pennink, 2009). Maka dengan itu, kajian ini telah memastikan bahawa kerangka kajian yang dibina, didukung atau disokongi oleh teori yang telah dikenalpasti dan diteliti. Teori *Conservation Resources Theory (COR)*. Teori tersebut diuraikan dalam perenggan-perenggan di bawah.

2.7.1 *Conservation of Resources Theory (COR)*

Teori COR diperkenalkan oleh Hobfoll (1989) dan ia boleh di gambarkan apabila individu berusaha untuk memperolehi, mempertahankan, melindungi dan memupuk hal-hal yang mereka nilai (Hobfoll, 1989). Di samping itu, orang yang berusaha untuk memelihara sumber dan mengumpul sumber supaya dapat menembus jalan mereka melalui tuntutan dan cabaran kehidupan. Sumber yang dimaksudkan adalah apa-apa yang penting kepada individu terbabit yang dapat disumbangkan secara positif kepada kesejahteraan individu dan membolehkan individu tersebut menyesuaikan diri. Dalam gambarannya tentang teori COR dan aplikasinya, Hobfoll menunjukkan bahawa 74 jenis sumber yang berbeza telah dikenalpasti melalui penyelidikan yang dibuat. Sebahagian daripadanya adalah apa yang disebut sebagai sumber peribadi, manakala yang lain adalah ciri alam sekitar (sumber luar). Sumber-sumber peribadi termasuk sifat-sifat seperti nilai-

nilai peribadi (contohnya, kepentingan pencapaian), ciri-ciri keperibadian (contohnya lokus kawalan dalaman, ketabahan, keyakinan diri, keberanian umum) Sumber alam sekitar akan berbeza-beza bergantung kepada jenis persekitaran.

Dalam konteks kerja, sebagai contoh, ciri-ciri yang mempunyai autonomi dalam pekerjaan seseorang, jumlah dan jenis maklum balas yang diterima pada prestasi kerja seseorang, dan tahap ganjaran yang diperolehi untuk prestasi kerja yang berjaya, adalah semua ilustrasi sumber alam sekitar (Hakanen, Perhoniemi, & Toppinen-Tanner, 2008). Sokongan sosial daripada rakan kerja dan sokongan organisasi untuk individu (menampung keperluan mereka) juga merupakan sumber alam sekitar yang dapat mengurangkan tekanan (Halbesleben, 2006), serta meningkatkan kesejahteraan yang positif (Luszczynska & Cieslak, 2005). Sebagaimana disebutkan, ciri utama teori COR adalah pertimbangan serentak kedua-dua elemen alam sekitar dan individu. Dalam teori ini, dimensi ini diberi kesan yang sama rata dalam menentukan sama ada orang itu akan mengalami pemuliharaan sumber ataupun tidak.

Tambahan lagi, terdapat beberapa prinsip yang digariskan oleh Hobfoll (1998) dalam teori ini. Pertama adalah “primary of resources loss”, yang mana memperlihatkan ini adalah menunjukkan bahawa ianya lebih berbahaya secara psikologi terhadap individu dalam kehilangan sumber, daripada memperoleh kembali sumber-sumber yang mereka telah hilang. Oleh hal yang demikian, ini menunjukkan bahawa kerugian yang berkaitan dengan pekerjaan akan memberi lebih banyak kesan ke arah pekerja berbanding dengan keuntungan yang diperolehi. Walau bagaimanapun, ia juga mencadangkan keuntungan

kerja yang berkaitan dengan pekerjaan akan lebih bermakna dalam konteks kehilangan sumber, contohnya individu yang mendapatkan pekerjaan baru (keuntungan sumber) selepas masa yang lama berhadapan dengan pengangguran (kehilangan sumber) (Vinokur & Schul, 2001; Wells, Hobfoll & Lavin, 1997).

Secara relatif, dalam kebanyakan penyelidikan yang dilakukan terutamanya mengenai gelagat organisasi, kehilangan sumber secara meluas digunakan untuk memahami elemen ketegangan dan tekanan (Halbesleben & Buckley, 2004, Hobfoll, 2001a). Penyelidikan sebelum ini mendapati bahawa apabila individu kehilangan sumber di tempat kerja, mereka cenderung untuk mengalami ketegangan dalam bentuk ketidakpuasan atau menjurus kearah tingkah laku negatif (Shirom, 1989) dan kemurungan (Kessler, Turner & House, 1988). Walau bagaimanapun, anggapan ini terdiri daripada unsur motivasi dan diandaikan bahawa individu akan mengelakkan diri dari terlibat dalam sebarang tingkah laku yang boleh menyebabkan kehilangan sumber yang bernilai dan apa yang boleh menjadi ancaman kepada kesejahteraan mereka (Hobfoll, 1989). Sebagai contoh, dalam persekitaran kerja, pekerja yang kehilangan sumber, sebolehnya pekerja akan cuba mengelak daripada memberikan sebarang maklum balas kerana dia takut kehilangan lebih banyak sumber (Whitman, Halbesleben, Holmes, 2014).

Prinsip kedua bagi teori COR adalah mengenai sumber pelaburan (*resource investment*). Dimana ini berkaitan dengan proses pelaburan dalam sumber, ini bertujuan untuk melindungi sumber daripada hilang, serta memulihara sumber daripada kerugian dan seterusnya memperolehi sumber tersebut (Hobfoll, 2001a). Prinsip kedua ini pada

dasarnya menggambarkan konsep penanguhan di mana ia dicadangkan bahawa penanguhan adalah berkaitan dengan pelaburan sumber untuk mencegah kehilangan sumber (Ito & Brotheridge, 2003; Vinokur & Schul, 2002).

Kajian ini juga boleh menggunakan teori ini sebagai asas pembentukan kerangka kajian kerana teori COR adalah sebahagian daripada teori motivasi yang boleh menerangkan kepuasan kerja seseorang pekerja berhubungan dengan sumber-sumber yang ada (Hobfoll, 2001a). Penyelidik yang lepas mengatakan bahawa terdapat sumber yang penting untuk membantu seseorang mencapai matlamatnya (Locke & Latham, 1990; Maslow, 1959). Sejauhmana sumber data membantu individu mencapai matlamat atau memenuhi keperluan, ia harus mempunyai nilai yang lebih besar kepada individu (Hobfoll, 2001a). Malah menurut Halbesleben dan Buckley, (2004), kehilangan sumber atau pelaburan sumber yang tidak membawa kepada matlamat akan menyebabkan berlakunya tekanan yang lebih tinggi. Seseorang individu mempunyai matlamat yang banyak, kadang kala terpaksa bersaing dengan keperluan dan matlamat yang sama, maka sumber yang mereka pilih boleh membantu mereka untuk menghadapi apa-apa perkara yang akan berlaku di masa hadapan.

Tambahan lagi kepuasan terhadap sesuatu keperluan ini boleh meletakkan seseorang itu dalam kedudukan untuk mencapai matlamat mereka semula dalam membentuk motivasi secara intrinsik dan boleh mencapai tahap kesejahteraan hidup yang lebih tinggi (Chirkov, Ryan, Kim, & Kaplan, 2003; Deci & Ryan, 2008; Deci, Ryan, Gagné, Leone, Usunov, & Kornazheva, 2001; Kovjanic, Schuh, & Jonas, 2013; Vandercammen,

Hofmans, & Theuns, 2014). Secara keseluruhannya, individu meletakkan nilai tertinggi kepada keperluan dalam bentuk kepuasan dan teori COR ini selari dengan teori motivasi yang lain bahawa teori COR mencadangkan bahawa motivasi bertujuan untuk memelihara dan memperolehi sumber-sumber yang berkaitan dengan organisasi, serta ianya penting untuk memahami peranan yang dimainkan sumber dalam motivasi ke dalam teori COR (Chen, Westman, & Eden, 2009; Halbesleben, Wheeler, & Paustian-Underdahl, 2013).

Seterusnya, teori COR digunakan sebagai asas untuk menjelaskan hubungan antara keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi, beban kerja dengan kepuasan kerja. Secara prinsipnya, hubungan antara faktor berkenaan adalah berasaskan teori COR. Pertama, dalam kajian ini melihat hubungan antara faktor keselamatan pekerja dengan kepuasan kerja. Seperti yang dicadangkan oleh teori COR bahawa organisasi yang kurang menitikberatkan soal keselamatan pekerja, secara tidak langsung akan mengurangkan tahap kepuasan kerja. Bagaimana teori COR ini menekankan pentingnya objektif persekitaran dalam keupayaannya melindungi seseorang dari kerugian sumber dan bagaimana cara untuk memperolehi semula sumber yang hilang. Di tempat kerja itu sendiri berkemungkinan menyediakan sumber yang membolehkan pekerja menghadapi tekanan.

Oleh itu, teori COR membolehkan penyelidik melihat pekerja dan organisasi, pada masa yang sama juga organisasi boleh membantu pekerja dalam meningkatkan sumber yang ada daripada terus hilang. Antara pengkaji – pengkaji terdahulu yang melibatkan teori COR

ini dengan keselamatan pekerja dan memberikan hasil yang negatif seperti kepuasan kerja, berhenti kerja, komitmen dan sebagainya (Baruch and Hind, 2000; Konig et al., 2010; Schweiger and DeNisi, 1991; Vander Elst et al., 2010). Oleh yang demikian, Teori COR (Hobfoll, 1989) memberikan penjelasan yang sangat baik tentang mengapa perkara yang berkaitan dengan keselamatan pekerja sering membawa kepada hasil yang buruk atau bersifat negatif. Teori COR juga berpendapat bahawa pekerja yang berusaha untuk mempertahankan, melindungi, dan membina sumber adalah potensi untuk merasa kerugian sebenar sumber-sumber lain yang bernilai (Hobfoll, 1989). Ringkasnya, kajian ini adalah konsisten dengan dengan penyelidikan terdahulu yang mengatakan bahawa kepuasan kerja adalah salah satu hasil yang negatif sekiranya pekerja kehilangan sumber yang ada (Cheng dan Chan, 2008; Sverke et al., 2002).

Selanjutnya melalui teori COR, kajian ini telah mengkaji hubungan antara konflik peranan dan beban kerja membawa kepada kepuasan kerja. Seperti hubungan antara keselamatan dan kepuasan kerja yang diterangkan sebelum ini juga di mana, individu yang kehilangan sumber akan membawa kepada hasil yang negatif. Sebagai contohnya teori COR menunjukkan bahawa apabila sumber – sumber seperti masa kerja semakin berkurangan, timbul lebih banyak konflik dalam pekerjaan, dan beban kerja semakin bertambah ini akan membawa kepada usaha untuk seseorang mengelak daripada kerugian, mereka akan bekerja dengan lebih cepat dan cara yang tidak sepatutnya, secara tidak langsung ini boleh memudaratkan kesejahteraan psikologi dan menimbulkan tekanan (Halbesleben, 2004). Seperti yang diterangkan, teori COR menunjukkan bahawa ancaman kehilangan sumber seperti kerugian yang mungkin timbul iaitu konflik peranan

dan beban kerja, ini boleh dikaitkan dengan tekanan psikologi (Nixon, Mazzola, Bauer, Krueger, & Spector, 2011). Di samping itu juga, konflik peranan dan beban kerja adalah sumber di tempat kerja yang boleh dikaitkan dengan pemahaman bagaimana perkara ini boleh membawa kepada tekanan psikologi seperti ketidakpuasan kerja (Maslach, 2001).

Selain itu, sokongan organisasi juga boleh dianggap sebagai salah satu sumber iaitu sumber sosial. Ini kerana sokongan organisasi tersedia untuk pekerja memperoleh perasaan dihormati, diberi perhatian dan ganjaran oleh organisasi (Eisenberger et al., 1986). Kesemua aspek ini merangkumi sumber dari perspektif teori COR (Hobfoll, 1989). Tambahan pula, sokongan organisasi menandakan hubungan berkaitan dengan organisasi yang memberi akses kepada bantuan bilamana seseorang individu terpaksa berdepan dengan tekanan kerja yang dialami. Selaras dengan pandangan ini, kajian lepas menunjukkan bahawa sokongan organisasi dikaitkan secara negatif dengan kepuasan kerja (Halbesleben, 2006; Crawford, Lepine, & Rich, 2010), tekanan psikologi (Ilies, Dimotakis, & De Pater, 2010), oleh itu kajian ini boleh ditafsirkan dengan menggunakan prinsip teori COR. Jika seseorang pekerja tidak mendapat sokongan organisasi secara tidak langsung akan susah untuk mengawal keadaan seperti tekanan dan mereka juga cenderung melakukan sesuatu diluar kawalan di tempat kerja (Armstrong-Stassen, 2004; Baran et al., 2012).

Kesemua ini menerangkan bahawa sokongan organisasi harus membawa kepada kitaran kebaikan keuntungan sumber, seperti yang diterapkan dalam teori COR (Hobfoll, 1989, 2011), ini secara tidak langsung akan mengurangkan atau meningkatkan tahap

ketidakpuasan kerja seseorang. Oleh itu dapat disimpulkan bahawa teori COR boleh dilihat apabila sesuatu sumber dilepaskan, pekerja akan mengalami ketidakselesaan berikutan daripada sumber yang berkurangan, penglibatan dalam tugas mereka bukan sahaja akan bertambah buruh, tetapi mereka mulai rasa tidak adil dari segi sokongan yang diberikan dan ketidakpuasan kerja akan berlaku (Hobfoll, 2011).

Justeru itu, untuk menerangkan peranan kecerdasan emosi sebagai pemboleh ubah penyederhana kita boleh melihat prinsip yang kedua dalam teori COR iaitu perbezaan individu dapat dianggap sebagai sumber yang menyederhanakan kesan negatif dari peristiwa-peristiwa yang mendatangkan tekanan kepada seseorang individu (Hobfoll, 1989). Individu yang mempunyai sumber daya yang lebih tersendiri dapat menangani kehilangan sumber-sumber yang lain, seperti kehilangan sumber yang disebabkan oleh masalah keluarga mahupun kerja. Dalam kajian ini, penyelidik mencadangkan kecerdasan emosi sebagai sumber penting yang boleh menyederhanakan hubungan negatif antara keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja dengan kepuasan kerja.

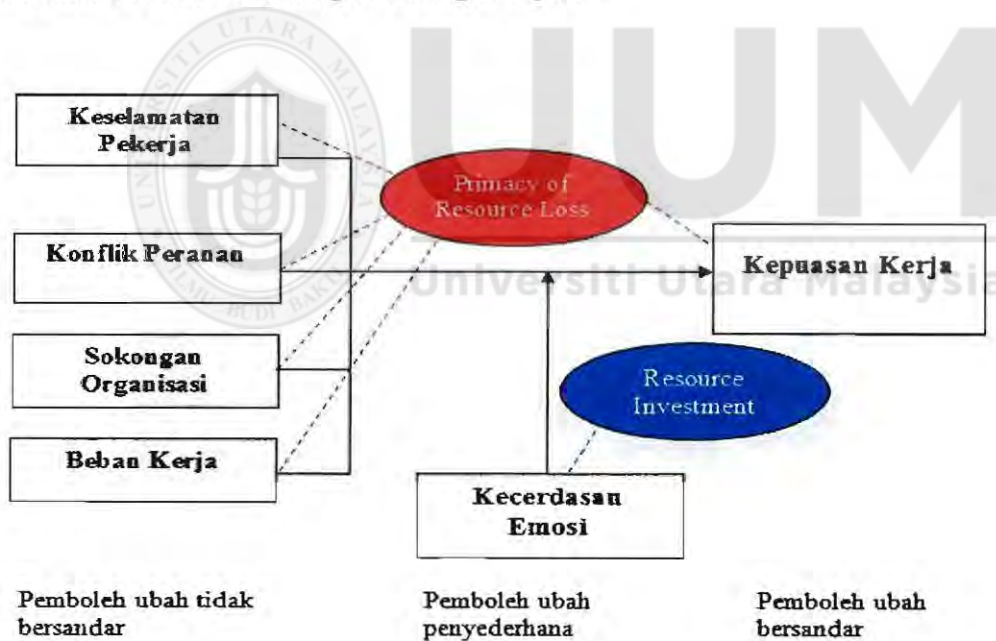
Tambahan lagi, kecerdasan emosi terdiri daripada empat aspek yang berkaitan, iaitu persepsi emosi, pemahaman emosi, kemudahan emosi dan peraturan emosi (Salovey & Grewal, 2005). Kecerdasan emosi mewakili perbezaan individu dalam keupayaan untuk memantau dan mengenali seseorang sendiri serta menggunakan maklumat ini untuk mengawal emosi dan tindakan seseorang (Johnson & Spector, 2007; Salovey & Grewal,

2005; Wong & Law, 2002). Kecerdasan emosi telah ditekankan di tempat kerja untuk beberapa sebab. Khususnya, peningkatan kepuasan kerja dan komitmen telah dikaitkan dengan tahap kecerdasan emosi yang tinggi (Carmeli, 2003). Kajian terdahulu turut mencadangkan bahawa kecerdasan emosi dapat menyederhanakan kesan negatif mengenai tekanan sebagai contoh, kajian Dasgupta dan Mukherjee (2011) mendapati bahawa kecerdasan emosi bertindak sebagai penyederhana terhadap hubungan antara konflik peranan dan tekanan kerja.

Oleh sebab itu, teori COR boleh digunakan untuk menyokong pemboleh ubah kecerdasan emosi sebagai pelaburan sumber (resource investment) kerana menurut teori ini individu menggunakan sumber-sumber yang mereka miliki untuk menguruskan tekanan yang dihadapi. Sumber-sumber ini boleh memudahkan pembangunan dan penggunaan sumber-sumber lain. Dalam kajian ini, kemampuan untuk menggunakan emosi dan pengetahuan emosi adalah perlu untuk melakukan tugas-tugas tempat kerja kerana pekerja yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi lebih mudah untuk menyesuaikan diri dengan apa bentuk tekanan yang dihadapi dan dapat menguruskan emosi negatif dengan jayanya (Salovey, Bedell, Detweiler, & Mayer, 1999). Terdapat beberapa kajian yang menjadikan teori COR sebagai teori sokongan yang melibatkan kecerdasan emosi sebagai pemboleh ubah penyederhana antaranya ialah Hu (2013) dalam kajian bertajuk *Dance with Problem Customers: An Examination of the Moderating Effect of Emotional Intelligence*, selain itu Gao, Shi, Niu, dan Wang (2013) dengan kajiannya *Work-family conflict and job satisfaction: Emotional intelligence as a moderator* dan Lindebaum

(2013) mengenai *Does emotional intelligence moderate the relationship between mental health and job performance? An exploratory study.*

Secara ringkasnya, bahagian ini telah menjelaskan maklumat mengenai teori yang menyokong kerangka kajian ini. Oleh itu, dengan berlandaskan teori COR ini, maka dijangkakan pemboleh ubah-pemboleh ubah yang terlibat dapat menerangkan kerangka kajian yang dibentuk dan dapat menghuraikan bagaimana teori COR ini mencerminkan kerangka kerja yang telah dijelaskan. Sekaligus boleh menyelesaikan permasalahan yang berlaku dalam kalangan pekerja terutamanya berkaitan dengan kepuasan kerja. Ini selanjutnya dapat membawa kepada kecemerlangan organisasi. Rajah 2.1 menunjukkan kaitan antara Teori COR dengan kerangka kajian.



Rajah 2.1 Teori COR

2.8 Rumusan

Bab ini telah mengupas dengan lebih mendalam dan terperinci mengenai aspek-aspek yang diperoleh dan dikutip menerusi tinjauan literatur berkaitan dengan keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi, beban kerja, kecerdasan emosi dan hubungannya dengan kepuasan kerja. Tinjauan literatur yang telah dibuat menerusi pendapat, konsep dan kajian empirikal telah mengupayakan pembangunan pemboleh ubah - pemboleh ubah dalam kerangka kajian. Maklumat yang diperoleh menerusi hasil tinjauan literatur sangat berguna sebagai panduan dan asas kepada pembuatan keputusan kajian ini untuk tindakan seterusnya. Bab yang seterusnya adalah berkaitan dengan kerangka konseptual, hipotesis kajian dan membincangkan tentang metodologi kajian yang digunakan dalam kajian ini.



UUM
Universiti Utara Malaysia

BAB 3

REKABENTUK DAN METODOLOGI KAJIAN

3.0 Pendahuluan

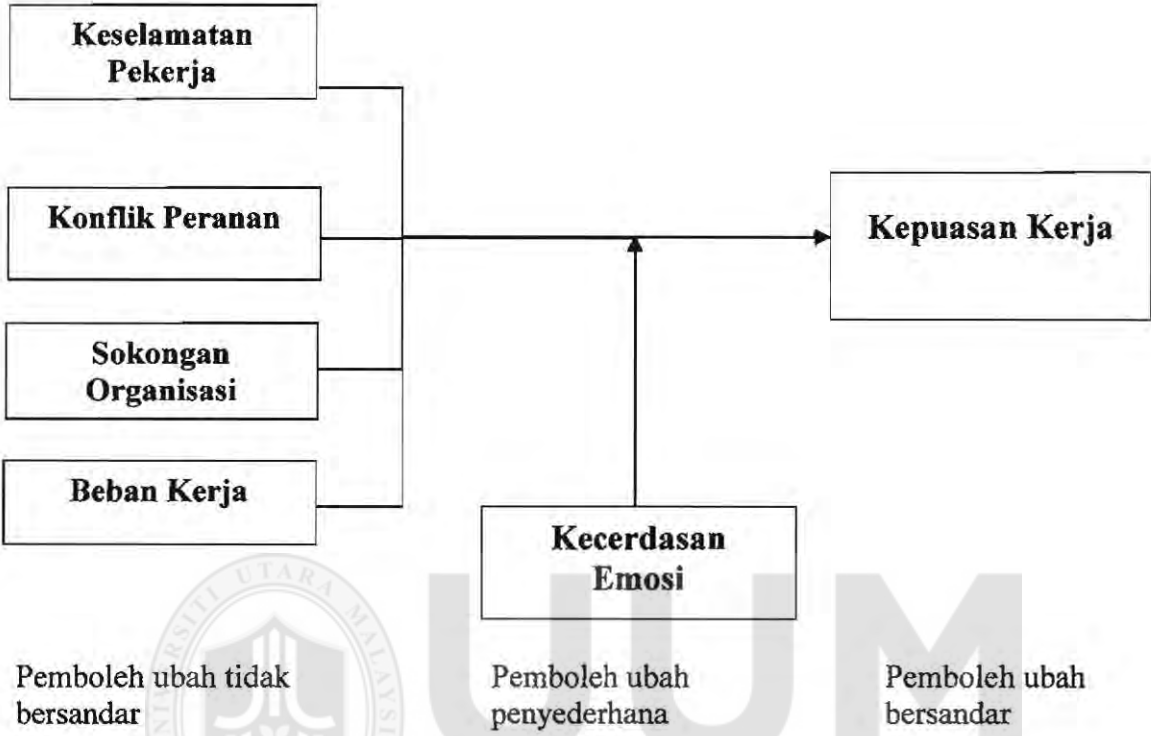
Dalam bab ini, metod dan prosedur kajian iaitu kerangka kajian, pembangunan hipotesis, rekabentuk kajian, populasi, instrumen kajian, persampelan dan teknik analisis data dibincangkan dengan sewajarnya.

3.1 Kerangka Kajian

Kerangka kajian ini terbentuk daripada pemboleh ubah bersandar, pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah penyederhana yang diwujudkan berdasarkan kajian-kajian lalu di dalam tinjauan literatur sebelum ini. Tambahan lagi, kerangka kajian ini disokong oleh teori *Conversation Resources Theory (COR)*.

Di samping itu, kerangka kajian ini secara prinsipnya menunjukkan hubungan antara pemboleh ubah tidak bersandar yang terdiri daripada keselamatan pekerja, beban kerja, konflik peranan dan sokongan organisasi dengan pemboleh ubah bersandar iaitu kepuasan kerja. Kerangka kajian ini juga menguji kecerdasan emosi sebagai faktor

penyederhana dalam hubungan antara pemboleh ubah bebas dan bersandar. Kerangka kajian adalah seperti dalam Rajah 3.1.



Rajah 3.1: Kerangka Kajian

3.2 Pembangunan Hipotesis

Bahagian ini mengandungi perbincangan mengenai empat pemboleh ubah bebas kajian yang dinamakan sebagai keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja. Serta satu pemboleh ubah bersandar iaitu kepuasan kerja. Selain itu, perbincangan turut melibatkan satu pemboleh ubah penyederhana iaitu kecerdasan emosi yang telah dikenalpasti dalam kajian ini. Hipotesis-hipotesis kajian turut dibentuk dan

diperjelaskan dalam bahagian ini. Perenggan-perenggan selanjutnya akan membincangkan mengenai ke semua pemboleh ubah dan hipotesis tersebut.

Kajian-kajian lepas mengenai tahap keselamatan pekerja dengan kepuasan kerja pekerja menunjukkan dapatan yang tidak konsisten. Sebagai contoh Grossi dan Berg (1991), Cullen (1989), Van Voorhis (1991), Britton (1995) dan Meier (2013) mendapati tiada hubungan antara keselamatan dan kepuasan kerja. Kajian mereka ini dilakukan dalam kalangan pegawai pusat tahanan dan pegawai - pegawai yang beruniform. Walaubagaimanapun, Cullen et al., (1985), Moon dan Maxwell (2004), Lambert et al., (2002) serta Lambert dan Paoline (2005) menunjukkan keselamatan pekerja adalah pemboleh ubah bebas yang mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja. Sementara itu, Bakotić dan Tomislav (2013), di dalam kajian mereka mendapati bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara kepuasan kerja secara keseluruhan antara pekerja-pekerja yang bekerja dalam keadaan kerja biasa dan pekerja yang bekerja dalam keadaan kerja yang sukar yang melibatkan keselamatan pekerja. Sehubungan dengan itu, hipotesis berikut dikemukakan dan seterusnya diuji dalam kajian ini:

H1: Keselamatan pekerja mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja.

Berkaitan dengan pemboleh ubah konflik peranan pula, kajian terdahulu menunjukkan terdapat perkaitan antara konflik peranan dengan kepuasan kerja (Koustelios et al., 2004; Karadal et al., 2008; Faucet et al., 2012). Selain itu, terdapat beberapa kajian lain yang berkaitan telah dijalankan oleh pengkaji terdahulu dalam pelbagai bidang seperti seperti

pendidikan, sektor awam, perbankan (Athanasios, Nicholas & Dimitris, 2004; Steven, Hang, Anita, 2001; Bhuian, Menguc & Borsboom, 2001; Lu, & Lee, 2005) dan dapatan kajian mereka telah menunjukkan terdapat hubungan yang negatif antara konflik peranan dengan kepuasan kerja. Namun begitu Widyani dan Sugianingrat (2015), mempunyai pendapat yang berbeza yang mana mereka menyatakan bahawa konflik peranan tidak mempunyai hubungan secara langsung dengan kepuasan kerja. Oleh yang demikian, sejauh mana konflik peranan memberi kesan ke atas kepuasan kerja dalam kalangan pekerja masih menjadi persoalan.

Justeru itu, timbul keperluan untuk memperincikan dan mengkaji hubungan tersebut dan memperkayakan lagi kajian empirikal khususnya dalam kalangan pekerja yang beruniform. Hal ini kerana dapatan kajian lepas boleh dijadikan proksi untuk mengandaikan pengaruh konflik peranan terhadap kepuasan kerja. Oleh itu, berdasarkan perbincangan di atas, kajian ini telah membentuk satu hipotesis yang menjelaskan sebagaimana seperti berikut:

H2: Konflik peranan mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja.

Salah satu faktor yang boleh dikaitkan dengan kepuasan kerja adalah sokongan organisasi. Dalam melihat hubungan antara sokongan organisasi dengan kepuasan kerja, semakan susatera telah dijalankan dan mendapati kedua-dua pemboleh ubah ini saling berkaitan (Buchanan, 1974; Susskind et al., 2001; Tansky Dan Cohen; 2001; Riggle et al., 2009; Colakoglu et al., 2010; Zumrah & Boyle, 2015). Penemuan ini adalah selaras dengan penyelidikan sebelumnya yang ditunjukkan persepsi sokongan organisasi yang

tinggi boleh meningkatkan kepuasan kerja pekerja (Armstrong-Stassen, 1998; Cropanzano et al, 1997;. Filipova, 2011; Stamper dan Johlke, 2003). Hubungan yang signifikan dan positif antara sokongan organisasi dengan kepuasan kerja telah dibuktikan oleh beberapa kajian dalam pelbagai bidang (Caesens and Stinglhamber, 2014; Cullen et al., 2014; Duffy et al., 2013 Gillet et al., 2013 Osman et al., 2015 ; Miao dan Kim, 2010; Mallette, 2011). Namun, terdapat juga penemuan kajian empirikal lepas yang memperlihatkan keadaan yang sebaliknya iaitu hubungan bersifat negatif antara sokongan organisasi dengan kepuasan kerja (Susskind et al., 2000; Shoss et al., 2013; Boateng, 2014).

Justeru itu, penyelidik merasakan perlunya pengujian secara berterusan dalam usaha untuk mengkaji hubungan antara sokongan organisasi dengan kepuasan kerja dalam menentukan tahap pengaruh hubungan tersebut dengan lebih mendalam. Kajian ini beranggapan wujud kebarangkalian yang tinggi serta wujudnya hubungan antara sokongan organisasi dengan kepuasan kerja. Berdasarkan andaian ini, hipotesis dikemukakan dan seterusnya diuji dalam kajian ini adalah seperti berikut:

H3: Sokongan organisasi mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja.

Beban kerja merupakan antara salah satu elemen yang penting dalam menuntukan tahap kepuasan kerja seseorang, ini kerana kerja yang berlebihan membawa kepada prestasi pekerja yang lemah yang akhirnya membawa kepada ketidakpuasan kerja pekerja. Sekiranya rancangan insentif yang berkesan dan latihan yang betul diberikan kepada

pekerja, prestasi mereka dapat ditingkatkan dan secara tidak langsung pekerja mendapat kepuasan dengan tugasnya (Tahir, Yusoff, Azam, Khan, & Kaleem, 2012).

Kajian lalu menunjukkan wujudnya hubungan antara beban kerja dengan kepuasan kerja samaada berhubungan positif mahupun negatif. Kebanyakan kajian mengenai beban kerja ini lebih tertumpu kepada bidang pendidikan dan bidang kejururawatan, serta dapatan kajian kebanyakannya berhubungan secara negatif dengan kepuasan kerja (Yaacob & Long, 2015; Love, Tatman & Chapman, 2010; Kayastha & Kayastha, 2012; Bemana et al., 2013;) pendidikan (Cherry, Ashcraft & Owen, 2007; Pascale & Ayse, 2008; Duffield & O'Brien, 2003; Badariah, 2013; Altaf & Atif, 2011) kejururawatan. Walau bagaimanapun, terdapat beberapa dapatan kajian empirikal menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang positif antara beban kerja dengan kepuasan kerja (Koçoglu et al., 2014; Essiam, et al., 2015). Walau bagaimanapun, kajian mengenai beban kerja dengan kepuasan kerja masih lagi kurang meluas dikaji dalam bidang penguatkuasaan (Omar et al., 2015).

Justeru itu, masih terdapat ruang kosong yang harus diisi dalam kajian ini dalam melihat sejauh mana hubungan tersebut ke atas kepuasan kerja. Merujuk kepada penjelasan yang dikemukakan, kajian ini mendapati perlunya usaha berterusan dalam mengkaji mengenai kewujudan hubungan antara beban kerja dengan kepuasan kerja dan pengujian tersebut dilakukan untuk menentukan tahap pengaruh hubungan tersebut. Oleh itu, berdasarkan kepada dapatan kajian empirikal lalu, maka pembangunan hipotesis dikemukakan dan seterusnya diuji dalam kajian ini seperti berikut:

H4: Beban kerja mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja.

Pengkaji melihat peranan kecerdasan emosi sebagai pemboleh ubah penyederhana dalam hubungan antara kecerdasan emosi terhadap keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi beban kerja dengan kepuasan kerja. Menurut Chhabra, M. dan Chhabra, B. (2013), kecerdasan emosi merupakan satu elemen penting yang digunakan oleh seseorang individu untuk menguasai, mengurangkan, atau mengecilkan kesan tekanan. Dapatan ini turut disokong oleh Prati et al., (2009), hasil kajian yang dilakukan mendapati kecerdasan emosi boleh menjadi faktor yang menyederhanakan tekanan dan boleh mengurangkan ketegangan yang dihadapi oleh pekerja berkaitan dengan masalah yang berlaku. Di samping itu juga, kajian menunjukkan kecerdasan emosi mempunyai hubungan dengan pelbagai hasil isyarat kejayaan sosial-emosi termasuk pengaruh positif yang lebih kerap, keyakinan diri yang tinggi, kepuasan hidup, penglibatan sosial, pencapaian akademik, kepuasan kerja, kecekapan diri dan kesejahteraan (Kafetsios & Zampetakis, 2008; Song, Huang, Peng, Law, Wong & Chen, 2010; Zeidner & Olnick-Shemes, 2010). Kecerdasan emosi mula mendapat perhatian dan dilihat sebagai aspek penting dalam kalangan pekerja di sesebuah organisasi.

Dalam kajian ini, pengkaji melihat perkaitan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja. Kecerdasan emosi pekerja boleh diramalkan berdasarkan kepada hasil kerja mereka seperti kepuasan kerja dan prestasi kerja menurut Wong dan Law (2002). Kajian ini turut disokong oleh Sy, Tram dan O'Hara (2006), yang mana pekerja yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi mempunyai tahap kepuasan kerja yang tinggi kerana

mereka lebih mahir dalam menilai dan menetapkan emosi diri mereka sendiri berbanding pekerja yang mempunyai kecerdasan emosi yang rendah. Justeru itu, pernyataan hipotesis berikut dikemukakan dan seterusnya diuji dalam kajian ini seperti berikut:

H5: Kecerdasan emosi menyederhanakan hubungan antara keselamatan pekerja dengan kepuasan kerja.

H6: Kecerdasan emosi menyederhanakan hubungan antara konflik peranan dengan kepuasan kerja.

H7: Kecerdasan emosi menyederhanakan hubungan antara sokongan organisasi dengan kepuasan kerja.

H8: Kecerdasan emosi menyederhanakan hubungan antara beban kerja dengan kepuasan kerja.

3.2.1 Senarai Ringkas Hipotesis Kajian

Pada perbincangan di atas telah diuraikan segala pemboleh ubah bebas, penyederhana dan bersandar untuk kajian ini. Oleh itu, bagi mengadili persoalan kajian bagi mendapatkan jawapan ke atas hubungan antara pemboleh ubah-pemboleh ubah tersebut, hipotesis-hipotesis kajian telah dibangunkan. Ujian statistic telah dijalankan bagi melihat dan memperolehi jawapan bagi menerima atau menolak hipotesis tersebut. Secara ringkasnya, ujian-ujian ke atas hipotesis dapat membantu penyelidik memperolehi jawapan bagi menjawab persoalan kajian dan seterusnya mencapai objektif-objektif kajian yang telah ditetapkan sepertimana di Bab Satu. Senarai penuh hipotesis kajian ini dan hubungannya dengan persoalan dan objektif kajian adalah ke semuanya seperti di Jadual 3.1.

Jadual 3.1

Senarai Hipotesis Kajian dan Hubungannya dengan Persoalan serta Objektif Kajian

Hipotesis	Diskripsi	Persoalan Kajian	Objektif Kajian
H1	Keselamatan pekerja mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja.	Adakah keselamatan pekerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja?	Mengkaji hubungan yang signifikan antara keselamatan pekerja dengan kepuasan kerja.
H2	Konflik peranan mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja	Adakah konflik peranan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja?	Mengkaji hubungan yang signifikan antara konflik peranan dengan kepuasan kerja.
H3	Sokongan organisasi mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja.	Adakah sokongan organisasi mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja?	Mengkaji hubungan yang signifikan antara sokongan organisasi dengan kepuasan kerja.
H4	Beban kerja mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja	Adakah beban kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja?	Mengkaji hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan kepuasan kerja.
H5	Kecerdasan emosi menyederhanakan hubungan antara keselamatan pekerja dan kepuasan kerja.	Adakah kecerdasan emosi bertindak sebagai pemboleh ubah penyederhana bagi setiap hubungan antara keselamatan pekerja,	Menguji peranan pemboleh ubah penyederhana iaitu kecerdasan emosi terhadap setiap hubungan antara
H6	Kecerdasan emosi menyederhanakan hubungan antara konflik peranan dan kepuasan kerja.	konflik peranan , sokongan organisasi dan beban kerja dengan kepuasan kerja?	keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja dengan kepuasan kerja.
H7	Kecerdasan emosi menyederhanakan hubungan antara sokongan organisasi dan kepuasan kerja.		
H8	Kecerdasan emosi menyederhanakan hubungan antara beban kerja dan kepuasan kerja.		

3.3 Rekabentuk Kajian

Kajian ini menggunakan pendekatan kajian kuantitatif. Kaedah kuantitatif sesuai digunakan kerana ia membolehkan hubungan antara pemboleh ubah dikenal pasti dan diuji. Hasil kajian daripada kaedah ini juga bersifat objektif dan boleh diukur. Kajian ini tidak melibatkan manipulasi atau kawalan ke atas pemboleh ubah dan ia dijalankan dalam keadaan organisasi dan persekitaran sedia ada. Menurut Hair Jr., Money, Samouel dan Page (2007) serta Zikmund (2000), kajian yang dilakukan di persekitaran sedia ada mempunyai lebih kesahan luaran, dan menghasilkan dapatan kajian yang lebih relevan dan menyeluruh.

Unit analisis kajian adalah individu (Pegawai Imigresen berkhidmat di bawah Skim Keselamatan dan Pertahanan Awam dari gred KP 17/19 hingga KP 26), dan data primer kajian diperolehi melalui pengedaran borang soal selidik. Persepsi pekerja tentang keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja dijadikan asas untuk mengenal pasti pengaruhnya ke atas kepuasan kerja. Pemboleh ubah bersandar yang dikaji dalam kajian ini iaitu kepuasan kerja adalah tingkah laku pekerja di organisasi sebagai maklum balas terhadap penilaian pekerja ke atas keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja. Manakala kecerdasan emosi menjadi pemboleh ubah penyederhana dalam kajian ini. Selain itu, pengutipan data adalah bersifat kajian rentas. Kajian rentas sesuai digunakan kerana kajian ini akan menggunakan data kuantitatif bagi tujuan analisis (Hair Jr. et al., 2007).

Di samping itu, reka bentuk kajian utama yang digunakan dalam kajian ini adalah kaji selidik. Kaji selidik adalah satu proses pengukuran yang menggunakan alat pengukuran seperti soal selidik, instrumen pengukuran, atau temuduga berjadual (Cooper & Schindler, 2008). Kajian menggunakan soal selidik adalah salah satu cara untuk memperoleh fakta mengenai peribadi, sosial, kepercayaan dan sikap responden (Kerlinger, 1973). Malah, soal selidik digunakan kerana ia dikenali sebagai teknik paling meluas digunakan bagi pengumpulan maklumat responden (De Vaus, 2002). Oleh itu, kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.

3.4 Rekabentuk Persampelan

Rekabentuk persampelan adalah seperti berikut:

3.4.1 Populasi

Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) adalah salah satu agensi utama yang bertanggungjawab mengeluarkan pasport dan dokumen perjalanan kepada rakyat dan penduduk tetap Malaysia. Ia adalah sebuah agensi awam yang diberi kuasa oleh kerajaan Malaysia untuk mengendalikan dan mengeluarkan pas, visa dan permit untuk warganegara asing memasuki negara ini. Organisasi ini juga memainkan peranan dalam mentadbir dan mengurus pergerakan individu di pintu masuk dan keluar yang dibenarkan di negara ini (Jabatan Imigresen Malaysia, 2016).

Kakitangan Jabatan Imigresen Malaysia yang berkhidmat di bawah Skim Keselamatan dan Pertahanan Awam adalah kumpulan terbesar yang berkhidmat di Jabatan ini dan merupakan kakitangan berasaskan pakaian beruniform serta terbabit dalam aktiviti penguatkuasaan, operasi, pencegahan dan keselamatan Negara, keselamatan dan passport, serta pekerja asing. Gred bagi pegawai imigresen bermula dari KP 17/19 hingga KP 52. Gred KP 17/19 hingga KP 26 terdiri daripada Pegawai Imigresen kumpulan pelaksana, manakala mereka yang berkhidmat sebagai Pegawai Imigresen yang menjadi pembantu pelbagai penguatkuasaan imigresen terdiri daripada KP27 ke KP38. Untuk jawatan peringkat atas, skim gred bermula dari KP41 hingga KP 52 (Jabatan Imigresen Malaysia, 2016).

Populasi yang dikaji dalam kajian ini merujuk kepada pegawai imigresen berdasarkan pakaian seragam dari Jabatan Imigresen Malaysia yang bekerja di bawah Skim Perkhidmatan Keselamatan dan Pertahanan Awam. Pemilihan populasi kajian ini meliputi pegawai dari gred KP 17/19 hingga KP 26. Sejak Ogos 2015, dilaporkan bahawa terdapat kira-kira 11340 pegawai imigresen yang bekerja di bawah bahagian keselamatan dan pertahanan dalam pelbagai pangkat dari gred KP 17 hingga KP 52. Manakala daripada jumlah itu sebanyak 8991 populasi yang dipilih mewakili pegawai Imigresen di bawah skim yang dinyatakan dan mewakili gred KP 17 hingga KP 26 iaitu terdiri daripada kumpulan pelaksana (Jabatan Imigresen Malaysia, 2016).

Secara umumnya, menurut Jabatan Imigresen Malaysia (2016), peranan pegawai imigresen adalah untuk mengambil tanggungjawab dari segi menerima dan menyemak permohonan daripada rakyat tempatan dalam pengeluaran pasport dan dokumen perjalanan, pengeluaran visa, pas dan permit kepada rakyat asing yang memasuki negara ini untuk tujuan melancong, perniagaan, pendidikan dan sebagainya. Tanggungjawab lain termasuk tugas-tugas penguatkuasaan antaranya adalah membantu Ketua Unit Penguatkuasaan di peringkat negeri/cawangan/daerah mengawal selia dan membuat pemeriksaan bagi tujuan menguatkuasakan peruntukan di bawah Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan peraturan-peraturan Imigresen 1963, melakukan program tindakan susulan seperti mana di arahkan ke atas mana-mana tuan punya milik premis dan pekerja yang tidak mematuhi Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-Peraturan Imigresen 1963, menjalankan perintah larangan berdasarkan Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-Peraturan Imigresen 1963 dan menjalankan tugas lain yang melibatkan sempadan negara dan pintu masuk sebagai contoh melibatkan aspek keselamatan dan passport seperti menyemak pergerakan warganegara dan pelawat yang menarik perhatian pelbagai agensi luar/kerajaan serta menyediakan statistik keluar/masuk warganegara dan pelawat untuk pelbagai keperluan semasa. Malah melibatkan aspek operasi seperti membantu Ketua Unit Penguatkuasaan di peringkat negeri/cawangan/daerah menyelia serta memastikan operasi penguatkuasaan Imigresen mencapai standard dan prosedur yang ditetapkan dan termasuk juga aspek Pencegahan dan Keselamatan Negara yang membantu menyelia program kempen kesedaran terhadap warganegara akan hukuman berat jika didapati menggaji atau melindungi pendatang asing tanpa izin dan jika didapati bekerja tanpa pas atau permit

yang sah serta membantu menyelia program Pendatang Asing Tanpa Izin (PATI) sifar di negara Malaysia.

Antara sebab-sebab mengapa kumpulan ini dipilih dalam kajian ini adalah berdasarkan maklumat yang diperolehi daripada Jabatan Imigresen Malaysia bahawa :

- i. Pegawai-pegawai yang berada di bawah bahagian Keselamatan dan Pertahanan Awam berdasarkan gred KP17, KP22 dan KP 26 adalah antara kumpulan terbesar pekerja yang mewakili Jabatan Imigresen Malaysia.
- ii. Kumpulan ini mempunyai laluan kerjaya yang terhad dan autonomi kerja yang rendah.
- iii. Kumpulan ini dianggap sebagai kumpulan pekerja yang tinggi tekanannya disebabkan interaksi secara langsung dengan orang awam yang semakin mencabar.

3.4.1.1 Lokasi Penyelidikan

Jadual 3.2

Lokasi Penyelidikan dan Pengisian Jawatan gred 17, 22 dan 26

TEMPAT/GRED	Pegawai Imigresen (KP19/22/26)		
	Jaw	Isi	Ksg
Ibu Pejabat Putrajaya	1032	1032	0
Pulau Pinang	367	360	7
Perak	395	390	5
Kedah	535	523	12
Perlis	267	262	5
Negeri Sembilan	320	310	10
Johor	2724	2617	107
Melaka	299	293	6
Kelantan	335	333	2
Pahang	250	242	8
Terengganu	240	231	9
Selangor	543	501	42
Klia	1334	1291	43
Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur	635	606	29
Jumlah	9276	8991	285

Sumber: Jabatan Imigresen Malaysia, Julai 2016.

3.4.2 Saiz Sampel

Persampelan merujuk kepada proses yang mana beberapa elemen daripada populasi yang dipilih untuk mewakili seluruh populasi (Cooper & Schindler, 2008). Penentuan memilih saiz sampel adalah langkah penting dari segi merancang kajian statistik tanpa mengira kesukaran kerana kualitinya akan diumumkan dalam hasil analisis (Gay & Diehl, 1992). Bagi kajian ini, saiz sampel ditentukan dengan menggunakan kaedah dari apa yang telah ditetapkan oleh Krejcie dan Morgan (1970), iaitu dengan 368 sampel untuk populasi seramai 8991. Di samping itu, saiz sampel yang lebih besar adalah lebih baik kerana saiz sampel yang kecil cenderung untuk menyebabkan pekali korelasi tidak boleh dipercayai (Pallant, 2007). Saiz sampel yang dipilih dalam kajian ini masih mematuhi peraturan oleh Roscoe (1975) yang menyatakan bahawa adalah sesuai bagi kebanyakan penyelidikan jika saiz sampel adalah lebih besar daripada 30 dan kurang daripada 500.

Dalam menentukan saiz sampel, Cooper dan Schindler (2000), turut menyatakan bahawa peraturan yang digunakan adalah sekurang-kurangnya lima peratus daripada jumlah keseluruhan populasi. Dalam konteks kajian ini pemilihan sampel yang digunakan adalah sebanyak dua puluh peratus dari keseluruhan populasi bagi mengatasi masalah kadar pulangan borang soal selidik yang dihantar kepada responden. Ini adalah kerana penggunaan kaedah soal selidik dalam kajian biasanya berhadapan dengan masalah kadar pulangan yang rendah, manakala kadar pulangan yang sesuai adalah sebanyak lima puluh peratus (Barbie, 1990). Namun begitu, dalam konteks kajian di Malaysia, kadar pulangan sebanyak empat puluh peratus dianggap sebagai terbaik bagi kaedah tinjauan (Razali, Ali

Yusob & Bidin, 1998). Memandangkan bilangan sampel yang dicadangkan untuk kajian ini adalah seramai 368 orang, maka bilangan ini akan digandakan bagi mengatasi risiko kadar pulangan yang rendah.

3.4.3 Teknik Persampelan

Teknik persampelan yang digunakan dalam kajian ini adalah persampelan berstrata (*stratified random sampling*) berdasarkan persampelan rawak mudah. Kaedah ini dipilih memandangkan teknik persampelan jenis ini mengambil kira saiz sampel dan variasi pada setiap populasi (Zikmund, 2000). Selain dari itu, pengkaji memilih teknik persampelan rawak mudah memandangkan teknik ini mempunyai kelebihan tertentu, iaitu pengkaji tidak akan berat sebelah (bias) dalam pemilihan responden berbanding responden lain (Salkind, 2003; Idris, 2010; Cooper & Schindler, 2000), mempunyai tahap jangkauan yang menyeluruh (*generalisability*) (Cavana, Delahaye & Sekaran, 2001; Salkind, 2003), dan setiap sampel yang dipilih secara rawak dianggap mempunyai ciri-ciri yang hampir mewakili keseluruhan populasi (Leedy & Ormrod, 2005). Dalam konteks kajian ini, responden yang dipilih adalah terdiri dari pegawai Imigresen gred KP 17/19, 22 dan 26 yang bertugas di Jabatan Imigresen di Semenanjung Malaysia dan sebanyak empat belas tempat yang terlibat seperti dalam jadual 3.2.

Untuk menentukan persampelan berstrata, jumlah kakitangan Imigresen mengikut negeri jawatan dibahagikan dengan jumlah keseluruhan populasi dan selepas itu didarabkan dengan jumlah sampel. Manakala bagi menentukan soalan yang perlu diedarkan sampel

saiz minimum digandakan dua bagi mengatasi risiko kadar pulangan yang rendah.

Sebagai contoh:

$$\frac{\text{Ibu Pejabat Putrajaya (1032)} \times \text{Jumlah Sampel (368)}}{\text{Jumlah Populasi (8991)}} = 42$$
$$\text{Sampel (42)} \times 2 = 84 \text{ (sampel minimum)}$$

Dalam memilih responden bagi sampel kajian ini, Pegawai Imigresen berasaskan pakaian seragam bahagian Skim Pertahanan dan Keselamatan Awam dari gred KP 17 hingga KP 26 akan dipilih sebagai sampel kajian ini. Bagi persampelan rawak berstrata, proses stratifikasi akan dijalankan, diikuti dengan pilihan rawak berdasarkan strata masing-masing. Persampelan rawak berstrata digunakan kerana boleh mengurangkan ralat persampelan yang disebabkan oleh ketidakseimbangan populasi dalam kumpulan tertentu (Babbie, 1995; Butcher, 1973).

Seperti yang dinyatakan sebelum ini, persampelan rawak mudah membolehkan setiap populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Di samping itu, untuk memilih sampel, kajian ini akan melakukan satu teknik persampelan rawak berstrata yang tidak seimbang (*disproportionate*) daripada populasi pegawai-pegawai dari Jabatan Imigresen Malaysia. Tambahan lagi, kaedah persampelan berstrata yang tidak seimbang (*disproportionate*) ini digunakan kerana jika terdapat beberapa lapisan atau strata mempunyai jurang perbezaan sampel yang terlalu kecil atau terlalu besar (Kumar, Talib dan Ramayah, 2013). Secara amnya, kajian ini menentukan bilangan dan memilih

dari pegawai Imigresen dari gred 17 hingga gred 26 (Keselamatan dan Pertahanan Awam) berdasarkan negeri-negeri yang dipilih seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 3.3:

Jadual 3.3
Tinjauan Pemilihan Sampel

Lokasi	Populasi (Pegawai Imigresen KP19/22/26)	Peratusan	Sampel (<i>Proportionate</i>)	Soalan Diedarkan (<i>Disproportionate</i>)
Ibu Pejabat Putrajaya	1032	42	84	90
Pulau Pinang	360	15	30	30
Perak	390	16	32	30
Kedah	523	21	42	40
Perlis	262	11	22	30
Negeri Sembilan	310	13	26	30
Johor	2617	107	214	160
Melaka	293	12	24	30
Kelantan	333	14	28	30
Pahang	242	10	20	20
Terengganu	231	9	18	20
Selangor	501	20	40	40
Klia	1291	53	106	100
Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur	606	25	50	50
Jumlah	8991	368	736	700

Sumber: Jabatan Imigresen Malaysia, Julai 2016.

3.4.4 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan oleh penyelidik ialah *itemized rating scale*. Ia adalah merupakan salah satu daripada skala pengukuran sela (*interval*). Menurut Cavana et al. (2001), skala ini membenarkan penyelidik menggunakan skala likert yang pelbagai (empat, lima, tujuh, sembilan atau sebagainya). Selain itu, asas pernyataan tanggapan responden boleh juga dibuat secara pelbagai sebagai contoh, *sangat tidak setuju* sehingga *sangat setuju*, atau *sangat tidak penting* sehingga *sangat penting* dan sebagainya.

Kajian ini menggunakan pengukuran skala likert tujuh mata. Menurut Hinkin (2005), skala likert 7 mata ini menawarkan lebih banyak pilihan untuk responden untuk memberi maklum balas, serta jawapan yang diberikan lebih jitu. Selain itu, skala likert 7 mata ini digunakan secara meluas dalam kaedah kajian di peringkat sains sosial dan skala ini mudah untuk dibina dan lebih dipercayai daripada skala lain (Dumas, 1999). Malah, sesetengah pengkaji seperti Solnet (2006) dan Fornell (1992), berpendapat untuk meminimalkan kekeliruan dalam kalangan responden serta memberi lebih banyak kebebasan untuk kepada mereka skala ini lebih bersesuaian. Oleh itu, kesemua item-item di dalam setiap pemboleh ubah menggunakan skala likert 7 mata ini iaitu daripada sangat tidak bersetuju = 1, tidak setuju = 2, agak tidak setuju = 3, berkecuali = 4, agak setuju = 5, setuju = 6, dan sangat setuju = 7.

3.5 Pengukuran Konstruk

Pengukuran konstruk terbahagi kepada:

3.5.1 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merujuk kepada model kepuasan kerja Spector (1985), yang membawa maksud sikap individu ke atas pekerjaan apabila faktor gaji, kenaikan pangkat, ambil berat, insentif, ganjaran, polisi dan peraturan, rakan sekerja, bidang tugas dan komunikasi mampu memberikan rasa aman dan menenangkan jiwa.

Bahagian ini megandungi soalan-soalan yang berkaitan kepuasan kerja. Soal selidik ini mempunyai 36 item untuk mengukur tahap kepuasan kerja. Keseluruhan itemkepuasan kerja ini diambil adalah daripada instrumen asal *Job Satisfaction Survey* (JSS) yang dibina oleh Spector (1985). Pemilihan instumen JSS ini dibuat kerana ia lebih menjurus kepada mengukur kepuasan kerja yang berasaskan sektor perkhidmatan (Spector, 1985). Ia telah dibangunkan untuk meliputi aspek utama kepuasan kerja dalam sektor perkhidmatan dan terdiri daripada item yang jelas kandungannya dan setiap item itu memiliki ciri-ciri yang berbeza antara satu sama lain (Spector, 1985).

Instrumen kajian ini telah diuji dari segi kesahan dan kobolehpercayaan dalam kajian sebelumnya. *Cronbach's alpha* dimensi kepuasan kerja ini melebihi 0.90 (Spector, 1985). Semua item ini diukur berdasarkan skala likert tujuh mata iaitu 1=“sangat tidak setuju”

hingga 7=“sangat setuju”.Instrumen JSS mengandungi tiga puluh enam item yang terdiri daripada sembilan belas item negatif yang dikodkan semula (*recode*). Manakala mempunyai tujuh belas item positif seperti dalam jadual 3.4:

Jadual 3. 4

Instrumen Job Satisfaction Survey (JSS)

Pemboleh ubah	Item-item positif	Item- item negatif
Kepuasan Kerja	1,28,11,20,33, 3,30,13,22,5,15,7,25,17,35,9,27	10,19,2,12,21,4,29,14,23,32,6,24,31,16, 34,8,26,18,36

Sumber: Spector (1985)

3.5.2 Keselamatan Pekerja

Keselamatan pekerja dioperasionalisasikan sebagai keselamatan yang melibatkan pekerja dari segi keselamatan kerja, keselamatan rakan sekerja, keselamatan penyelia, keselamatan pihak pengurusan dan program atau polisi keselamatan bagi mengelakkan pekerja terlibat dalam kemalangan serta mengurangkan risiko kecederaan. Kajian ini melibatkan empat puluh sembilan item yang mewakili *Work Safety Scale (WSS)*. Item-item ini dibagikan oleh Hayes, Perander, Smecko dan Trask (1998). Semua item ini diukur berdasarkan skala likert tujuh mata iaitu 1=“sangat tidak setuju” hingga 7=“sangat setuju”. Konstruk ini sesuai untuk menguji keselamatan pekerja dan kebolehppercayaan skala yang telah ditentukan dengan menggunakan *cronbach's alpha* didapati keselamatan pekerja (0.91), ini menunjukkan skala dalaman yang konsisten (dipercayai). Jadual 3.5 menunjukkan jumlah item yang digunakan dalam kajian.

Jadual 3.5
Workplace Safety Scale (WSS).

Pemboleh ubah	Item-item positif	Item- item negatif
Keselamatan Pekerja	2,13,14,15,16,18,19,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,47,48	1,3,4,5,6,7,8,9,11,12,17,20,46,49

Sumber: Hayes et al., (1998)

3.5.3 Konflik Peranan

Konflik peranan dioperasionalisasikan sebagai konflik pekerja untuk melakukan sesuatu dalam organisasi akibat daripada peranan yang bercanggah dengan peranan asal serta mempunyai peranan yang pelbagai. Pengukuran untuk kajian ini telah diadaptasi daripada Rizzo et al. (1970) sebanyak enam item (1,2,3,6,7,8) serta dua item (4,5) daripada Harris dan Bladen (1994). Semua lapan item ini diukur berdasarkan skala likert tujuh mata iaitu 1=“sangat tidak setuju” hingga 7=“sangat setuju”. Nilai kebolehpercayaan instrumen ini dilaporkan 0.81 seperti yang dicatatkan oleh Rizzo et al. (1970) serta Harris dan Bladen (1994). Jadual 3.6 menunjukkan jumlah item yang digunakan dalam kajian.

Jadual 3.6
Pengukuran Konflik Peranan

Pemboleh ubah	Item-item positif	Item- item negatif
Konflik Peranan	4	1,2,3,5,6,7,8

Sumber: Rizzo et al. (1970) dan Harris & Blender (1994)

3.5.4 Sokongan Organisasi

Sokongan organisasi adalah pemboleh ubah tidak bersandar. Dalam kajian ini sokongan organisasi dioperalisasikan sebagai pandangan pekerja tentang sejauh mana organisasi menghargai sumbangan dan menjaga kebajikan mereka (Eisenberger et al., 1986). Sokongan organisasi diukur dengan sebelas item yang tujuh item (1,2,3,8,9,10) dibangunkan oleh Eisenberger, Huntington, Hutchison, dan Sowa (1986) serta empat item (4,5,6,7) dibangunkan oleh Eisenberger, Cummings, Armeli, & Lynch (1997). Semua item ini diukur pada tahap individu dan berdasarkan skala Likert lima mata iaitu 1="sangat tidak setuju" hingga 7="sangat setuju". Berdasarkan kepada beberapa kajian lalu, skala yang diadaptasi ini mempunyai nilai kebolehpercayaan (alpha) yang tinggi iaitu antara .87 dan .94 (Allen et al., 2003; Cho et al., 2009; Gakovic & Tetrick, 2003; Williams et al., 2008; Lazim & Zin, 2012). Jadual 3.7 menunjukkan jumlah item yang digunakan dalam kajian.

Jadual 3.7

Pengukuran Sokongan Organisasi

Pemboleh ubah	Item-item positif	Item- item negatif
Sokongan Organisasi	1,2,3,4,5,8,9,10,11	6,7

Sumber: Eisenberger et al., (1997),(1986)

3.5.5 Beban Kerja

Beban kerja dioperasionalisasikan sebagai desakan terhadap kerja yang terpaksa dibuat mengatasi keupayaan (sumber) untuk membuat kerja tersebut. Pengukuran untuk kajian ini telah diambil daripada Bacharach, Bamberger, dan Conley (1990) sebanyak lima item

(1,4,6,7,9) dan oleh De Bruin dan Taylor (2006) serta Omar, Mohd dan Ariffin (2015) sebanyak empat item (2,3,5,8). Semua Sembilan item ini diukur berdasarkan skala likert tujuh mata iaitu 1=“sangat tidak setuju” hingga 7=“sangat setuju”. Nilai kebolehpercayaan instrumen ini dilaporkan di antara 0.80 hingga 0.87. Jadual 3.8 menunjukkan jumlah item yang digunakan dalam kajian

Jadual 3.8

Pengukuran Beban Kerja

Pemboleh ubah	Item-item positif	Item- item negatif
Beban Kerja	-	1,2,3,4,5,6,7,8,9

Sumber: Bacharach et al.,(1991; De Bruin dan Taylor (2006); Omar et al., (2015)

3.5.6 Kecerdasan Emosi

Instrumen untuk mengukur kecerdasan emosi yang digunakan dalam kajian ini ialah soal selidik Skala Penilaian Emosi (*Assessing Emotional Scale*) yang dibangunkan oleh Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden dan Dornheim (1998). Ia mengandungi tiga puluh tiga item dan dirancang untuk menilai keupayaan, memahami dan menjelaskan emosi serta mengawal emosi bagi mengalakkan perkembangan emosi dan intelektual (Mayer & Salovey, 2000) serta telah diadaptasi daripada model kecerdasan emosi Mayer dan Salovey (1997) untuk membina item-itemnya. Semua item ini diukur berdasarkan skala likert tujuh mata iaitu 1=“sangat tidak setuju” hingga 7=“sangat setuju”.

Dari segi *cronbach's alpha* skala-skala ini telah dapat menunjukkan tahap yang tinggi ($\alpha = 0.87$) dan juga keputusan ujian kebolehpercayaan pada kadar ($r = 0.78$). Analisis faktor

yang dilakukan dalam kajian tinjauan oleh Petrides dan Furham (2000) menunjukkan bahawa tiga puluh tiga item tersebut mempunyai kesan kepada empat sub-skala: Penilaian atau kefahaman emosi, kawalan mood atau persepsi emosi, kemahiran sosial (pengurusan emosi) dan penggunaan emosi. Soal selidik Skala Penilaian Emosi (33-skala item) untuk mengukur empat dimensi kecerdasan emosi ditunjukkan dalam Jadual 3.9 di bawah:

Jadual 3.9

Perincian Soal Selidik Kecerdasan Emosi

Pemboleh ubah	Item-item positif	Item- item negatif
Kecerdasan Emosi	2,3,10,12,14,21,23,31,9,15,18,19,22, 25,29,32, 6,7, 8, 17,20,27, 1,4,11,13,16,24,26,30	28,33,5

Sumber:Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden dan Dornheim (1998)

3.5.7 Maklumat Demografi Responden

Selain daripada tujuh bahagian instrumen yang mengukur tujuh pemboleh ubah kajian, bahagian demografi turut dikemukakan bagi mengumpul maklumat demografi responden. Maklumat demografi diperlukan untuk analisis deskriptif bagi mengenal pasti profil responden. Demografi untuk kajian ini, dinilai dari segi jantina, umur, tahap pendidikan, gred jawatan, tempoh perkhidmatan bahagian terkini dan tempoh perkhidmatan.

3.6 Format dan Kandungan Soal Selidik

Soal selidik kajian disediakan dalam Bahasa Melayu kerana ia merupakan bahasa yang diterima pakai dalam sektor awam di Malaysia (Jaafar, 2008). Proses penterjemahan

dilakukan oleh Pusat Bahasa Universiti Utara Malaysia. Manakala, kaedah terjemahan soal selidik adalah secara *back to back translation* telah digunakan dalam kajian ini sebagaimana yang disarankan oleh Brislin, Lonner dan Thorndike (1973), walaupun soal selidik bagi tujuan kajian ini dibuktikan sebagai sesuai dari segi kebolehpercayaan dan kesahihannya. Kaedah terjemahan ini digunakan bagi mengatasi masalah silang budaya yang mungkin dihadapi oleh responden di Malaysia memandangkan kajian ini bergantung penuh dengan soal selidik yang dibentuk oleh penyelidik dari negara barat. Dalam hal ini, Pusat Bahasa Universiti Utara Malaysia telah dipilih untuk melakukan terjemahan instrumen kajian. Mereka telah diminta secara berasingan untuk menterjemahkan soal selidik dari Bahasa Inggeris ke Bahasa Malaysia, dan menterjemahkan semula soal selidik dari Bahasa Malaysia ke Bahasa Inggeris. Pengkaji telah meneliti dan menyemak hasil terjemahan tersebut dan seterusnya satu set soal selidik yang dirasakan sesuai dan lengkap telah diedarkan.

Jadual 3.10 menunjukkan kandungan soal selidik. Soal selidik kajian mengandungi tujuh bahagian. Bahagian pertama maklumat latar belakang demografi responden. Bahagian kedua mengukur pandangan responden tentang kepuasan kerja. Bahagian ketiga mengandungi soalan berkenaan keselamatan pekerja. Seterusnya, bahagian keempat mengukur persepsi responden terhadap konflik peranan di tempat kerja. Bahagian kelima mengandungi soalan berkenaan dengan sokongan organisasi dan diikuti dengan bahagian keenam tentang beban kerja. Soal selidik ini diakhiri dengan bahagian ketujuh iaitu tentang kecerdasan emosi.

Jadual 3.10

Kandungan Soal Selidik

Bahagian	Perkara	Jumlah Item	
A.	Demografi Responden	6	
Bahagian	Pemboleh ubah	Jumlah Item	Sumber
B.	Kepuasan Kerja	36	Spector (1985)
C.	Keselamatan Pekerja	49	Hayes et al., (1998)
D.	Konflik Peranan	8	Rizzo et al. (1970)) dan Harris & Blender (1994)
E.	Sokongan Organisasi	11	Eisenberger et al., (1997),(1986)
F.	Beban Kerja	9	Bacharach et al.,(1991); De Bruin dan Taylor (2006); Omar et al., (2015)
G.	Kecerdasan Emosi	33	Schutte et al., (1998)
Jumlah Keseluruhan		152	

3.7 Kajian Rintis

Kajian rintis adalah projek kecil dijalankan untuk penilaian data daripada responden yang serupa dengan responden sasaran pengajian (Zikmund, Babin, Carr, & Griffin, 2010). Ia dibentangkan sebagai arah panduan kepada penyelidik untuk kajian sebenar yang lebih besar atau untuk mengkaji aspek-aspek yang kabur di dalam kajian untuk mengetahui sama ada prosedur akan berfungsi seperti yang sepatutnya. Dengan kata lain, kajian rintis adalah berguna untuk tujuan mengurangkan kekeliruan dalam format dan istilah yang digunakan dalam soal selidik (Sekaran, 2000). Selain itu, ini adalah kaedah terbaik untuk menentukan samaada satu kajian sebenar boleh di jalankan. Ini kerana kajian rintis akan membantu penyelidik untuk menyelesaikan masalah sebelum menjalankan penyelidikan yang tepat (Leedy & Ormond, 2001).

Melalui kajian rintis ini, penyelidik akan dapat memperolehi pengalaman yang berguna dan bermakna. Ini adalah kerana penyelidik akan menghadapi beberapa masalah yang tidak dijangka dalam menjalankan penyelidikan (Gay, 1996). Manfaat yang penting di dalam kajian rintis adalah ia boleh membantu untuk memperbaiki soalan tinjauan dan mengurangkan kelemahan dalam kajian (Zikmund et al., 2010). Ia adalah kerana, kajian rintis boleh digunakan untuk menguji dan memahami item yang digunakan dalam soal selidik dan kebolehpercayaan bagi instrumen tersebut. Tambahan pula, ia adalah perlu untuk memastikan bahawa bahasa dan struktur ayat yang di dalam soal selidik boleh difahami oleh responden dan memastikan soalan dibentangkan dalam pematuhan dan juga sepadan dengan pengalaman responden. Ini juga penting untuk memastikan bahawa item soal selidik boleh dibentangkan bagi menghasilkan jawapan yang dikehendaki oleh penyelidik (Amin, 1990).

Untuk kajian ini, ujian rintis telah dijalankan menggunakan sampel yang terdiri dalam kalangan Pegawai Imigresen Putrajaya sebelum menentukan pengukuran penyelidikan yang sebenar. Selepas menjawab dan menghantar soal selidik ini, adalah penting bagi penyelidik untuk mencari jika terdapat sebarang masalah untuk melengkapkan soal selidik. Bagi ujian kebolehpercayaan, setiap pengukuran akan dijalankan dengan menggunakan data yang diperolehi daripada kajian rintis.

Tinjauan rintis ini dijalankan menggunakan perisian SPSS versi 21.0 bagi menguji tahap kebolehpercayaan instrumen dan kesahan konstruk yang digunakan dalam kajian ini. Selain itu, tinjauan rintis juga dijalankan dengan tujuan untuk menilai kejelasan dan

kesesuaian soalan-soalan yang terkandung dalam soal selidik. Sebanyak 36 soal selidik telah dipulangkan daripada 50 soal selidik yang diedarkan kepada responden. Analisis tahap kepercayaan instrumen dilaksanakan menggunakan prosedur *Cronbach alpha* terhadap semua data.

Kesemua konstruk dalam kajian ini secara keseluruhannya mempunyai nilai *Cronbach alpha* di antara 0.77 sehingga 0.95. Konstruk beban kerja menunjukkan tahap kebolehppercayaan yang tinggi dengan nilai alphanya 0.95. Manakala tahap kebolehppercayaan yang terendah direkodkan pada konstruk kepuasan kerja dengan nilai alphanya 0.77. Menurut Hair et al. (1998), kedudukan kebolehppercayaan konstruk itu dikira baik jika *Cronbach alpha* melebihi 0.7 dan secara keseluruhannya kesemua konstruk iaitu kepuasan kerja, keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi, beban kerja dan kecerdasan emosi melepasi nilai alpha 0.7 ke atas. Jadual 3.11 menunjukkan keputusan analisis tahap kebolehppercayaan bagi setiap konstruk dalam kajian ini.

Jadual 3.11
Keputusan Ujian Kebolehppercayaan Instrumen

Pemboleh ubah	Bilangan Item		Nilai Kebolehppercayaan	
	Sebelum Larasan	Selepas Larasan	Sebelum Larasan	Selepas Larasan
Kepuasan Kerja	Kekal	36	Kekal	0.77
Keselamatan pekerja	Kekal	49	Kekal	0.87
Konflik Peranan	Kekal	8	Kekal	0.79
Sokongan Organisasi	Kekal	11	Kekal	0.92
Beban Kerja	Kekal	9	Kekal	0.95
Kecerdasan Emosi	Kekal	33	Kekal	0.87

3.8 Prosedur Pengutipan Data

Prosedur kajian melibatkan pengumpulan data primer. Data primer adalah data yang diperoleh daripada sumber asal atau sumber pertama, ia juga data yang diperoleh daripada lapangan (Handler, 1990). Data akan digunakan dalam kajian ini untuk mengkaji hipotesis yang berkaitan dengan hubungan atau perbezaan antara pemboleh ubah. Sementara itu, jenis dan jumlah data dikawal oleh reka bentuk penyelidikan, akses data dan lain-lain faktor-faktor yang berkaitan (Oppenheim, 2000).

Pengumpulan data kajian ini dijalankan melalui tinjauan sendiri dan juga melalui pos yang ditadbir melalui agihan soal selidik ini. Malah, penyelidik akan memaklumkan kepada Bahagian Sumber Manusia di Ibu Pejabat Jabatan Imigresen Malaysia di Putrajaya soal selidik ini adalah untuk tujuan penyelidikan. Seterusnya, kaedah dan tatacara yang akan diikuti, dengan persetujuan mereka untuk mengambil bahagian dalam kajian ini.

Satu surat daripada penyelidik yang dilampirkan dengan surat Universiti Utara Malaysia dan surat kebenaran daripada Ibu Pejabat Jabatan Imigresen Malaysia Putrajaya iaitu surat kelulusan dari Pengarah Bahagian Sumber Manusia Jabatan Imigresen Malaysia akan dihantar kepada wakil Jabatan Imigresen Negeri yang terlibat untuk mendapatkan kebenaran mereka untuk mengambil bahagian dalam kajian ini. Kebenaran daripada responden adalah satu bahagian penting sebelum proses pengumpulan data untuk mendapatkan kerjasama mereka dalam kajian ini dan untuk menyediakan penyelidik

dengan data yang diperlukan (Creswell, 2008). Selain itu, tujuan kajian ini akan dimaklumkan kepada semua responden untuk memastikan responden mengetahui serba sedikit apa yang berkaitan dengan kajian.

Secara keseluruhan, data dikumpulkan melalui soal selidik. Pakej kajian mengandungi surat iringan, satu salinan surat kelulusan daripada Pengarah Bahagian Sumber Manusia Jabatan Imigresen Malaysia, soal selidik, dan sampul surat ditulis dengan alamat penyelidik di atasnya. Serta soal selidik ini dihantar kepada peserta di semua negeri yang dipilih, melalui pos atau persendirian. Penyelidik juga akan memastikan untuk menjamin kerahsiaan dan penglibatan mereka adalah secara sukarela.

3.9 Teknik Analisis Data

Menurut Churchill dan Iacobucci (2004) serta Uma Sekaran (2000), langkah-langkah analisis data termasuklah pengkodan responden, penyaringan data serta pemilihan strategi analisis data yang bersesuaian. Selepas responden dikodkan, penyaringan data dilakukan bagi mengenalpasti kesilapan kemasukan data dan mengenalpasti kesesuaian data bagi memenuhi andaian statistik termasuklah pengurusan data tidak lengkap, pensisih, ujian bias maklum balas serta ujian kenormalan. Seterusnya analisis kajian dijalankan dengan menggabungkan statistik deskriptif dan statistik inferensi.

Data dianalisa menggunakan perisian SPSS versi 21.0 bagi mendapatkan data secara deskriptif manakala perisian *Smart Partial Least Square 3.0 (PLS)* digunakan sebagai platform untuk *Structural Equation Modeling (SEM)* bagi mendapatkan statistik inferensi. Antara kelebihan SEM adalah dapat menguji model pengukuran dan model struktur secara serentak (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2013). Sebagai tambahan, SEM ialah penyatuan kepada dua pendekatan dominan iaitu analisis faktor dan analisis laluan (Lee, Petter, Fayard, & Robinson, 2011). Kedua-dua pendekatan ini membolehkan pengkaji memeriksa secara serentak kedua-dua aspek penting dalam model iaitu model pengukuran yang secara lazimnya diukur menggunakan analisis faktor dan model struktural yang kebiasaannya diukur menggunakan analisis laluan (Lee et al., 2011).

Bagi analisis deskriptif, tujuan utama analisis ini dijalankan adalah bagi menerangkan secara umum mengenai profil dan demografi responden-responden dan pemboleh ubah-pemboleh ubah dengan meringkaskan data menggunakan jadual (Agresti & Finlay, 2009). Selain itu, analisis deskriptif turut membolehkan pengkaji untuk menerangkan data dengan menunjukkan jumlah kekerapan profil dan demografi (Agresti & Finlay, 2009). Sebagai tambahan, dalam deskriptif statistik, kepelbagaian set data dapat dibentangkan dan dibincangkan bagi memberikan lebih pemahaman mengenai dapatan kajian secara ringkas.

Seterusnya, bagi mendapatkan peramalan data, analisis inferensi dijalankan menggunakan SEM kerana beberapa sebab berikut:

- i. SEM mengkaji kesemua persamaan secara serentak dan kemudian mengesan tahap dan arah bagi hubungan antara pemboleh ubah-pemboleh ubah (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010).
- ii. SEM mengambil kira ralat pengukuran dengan memberi tumpuan kepada kebolehpercayaan dan kesahan konstruk (Hair et al., 2010)
- iii. SEM boleh mengukur model yang kompleks yang mengandungi hubungan multivariat, data pelbagai tahap dan aras, pengujian analisis pelbagai kumpulan, analisis hubungan langsung dan tidak langsung, analisis kesan pengantara dan kesan penyederhana (Byrne, 2010; Schumacker & Lomax, 2004)
- iv. SEM boleh membezakan dan meramalkan dengan tepat model pengukuran reflektif dan formatif (Hair et al., 2010).
- v. SEM adalah selaras dengan aliran analisis kajian terkini yang dikategorikan sebagai sangat diperlukan dalam penerbitan jurnal berindeks tinggi (Hair et al., 2010).
- vi. SEM menunjukkan ketepatan tertinggi dalam menghasilkan dapatan kajian (Hair et al., 2010).
- vii. Perisian-perisian yang menjalankan analisis SEM seperti AMOS, LISREL dan PLS adalah mesra pengguna (Schumacker & Lomax, 2004)

Justeru itu, kajian ini menjalankan analisis inferensi menggunakan SEM dengan pengukuran berdasarkan kovarian melalui perisian SmartPLS 3.0. Kekuatan perisian PLS-SEM ini ialah ia dengan mudah mampu menganalisa pelbagai pengukuran serta

bebas daripada sebarang andaian. Penggunaan SEM akan dibincangkan pada bahagian seterusnya.

3.9.1 Pendekatan Model Persamaan Berstruktur

Dalam model persamaan berstruktur, terdapat dua pendekatan yang paling biasa digunakan iaitu pendekatan berdasarkan kovarian (CB-SEM) iaitu AMOS-SEM serta pendekatan berdasarkan varian (VB-SEM) iaitu PLS-SEM. Kedua-dua pendekatan ini mempunyai kelebihan masing-masing, bergantung kepada objektif dan data kajian. Kedua-dua pendekatan ini menawarkan kepada pengkaji alternatif dan pilihan yang relevan dalam kajian masing-masing.

Perbezaan utama antara dua pendekatan ini ialah AMOS-SEM secara asasnya digunakan untuk mengesahkan teori yang telah terbina manakala PLS-SEM pula telah dianggap berorientasikan peramalan dalam memudahkan pembangunan teori. Walaupun secara umumnya AMOS-SEM merupakan pendekatan yang popular, pada masa kini pengkaji-pengkaji mula cenderung untuk menghargai pendekatan PLS-SEM lebihannya apabila memberi tumpuan kepada peramalan dan pembangunan teori, serta boleh meramalkan model yang kompleks yang mempunyai pelbagai pemboleh ubah (Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2014). Selain itu, kaedah ini juga mampu untuk mengukur kedua-dua konstruk formatif dan reflektif serta syarat minima sampel saiz yang kecil (Hair et al., 2014).

3.9.2 Persamaan Model Berstruktur (SEM) Menggunakan Perisian Partial Least Square (PLS-SEM)

PLS-SEM merupakan teknik analisis generasi baharu yang membolehkan pengguna menganalisis model kajian secara serentak dan menyeluruh (Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2014). Analisis multivariat PLS-SEM adalah lebih mudah dan ringkas berbanding AMOS-SEM dan LISREL-SEM. Terdapat beberapa ciri utama PLS-SEM iaitu:

- i. PLS-SEM boleh menjalankan model kajian secara serentak dan menyeluruh.
- ii. PLS-SEM boleh menjalankan analisis laluan secara grafik bagi melihat hubungan antara langsung dan tidak langsung.
- iii. PLS-SEM boleh menjalankan analisis walaupun taburan data tidak normal dan sampel data adalah kecil.

Kajian ini menggunakan model kajian yang kompleks yang terdiri daripada pemboleh ubah bersandar dan tidak bersandar, pemboleh ubah penyederhana dan menggunakan pembentukan konstruk dua aras. Pendekatan PLS-SEM ini adalah bersesuaian digunakan dalam kajian ini kerana PLS-SEM mampu meramalkan model kajian yang kompleks dengan baik dengan menerangkan secara statistik hubungan antara pemboleh ubah bersandar dan tidak bersandar, menerangkan hubungan pemboleh ubah penyederhana, serta mengukur dimensi-dimensi bagi mewakili konstruk. Menurut Chin, Marcolin, dan Newsted (2003), analisis PLS-SEM ini mampu meramalkan model yang sangat kompleks dengan beberapa pemboleh ubah bersandar dan tidak bersandar, selain mampu

mengganggu model hierarki dengan mudah, serta melihat kesan pemboleh ubah penyederhana dan pengantara. Selain itu, keperluan kepada penggunaan perisian SmartPLS ini adalah kerana kajian ini turut menfokuskan kepada peramalan model. Sebagai tambahan, analisis PLS-SEM ini boleh meramal model kajian ini bagi mengurangkan kekangan yang biasanya wujud dalam kajian-kajian kes lepas yang menggunakan analisis berdasarkan kovarian dalam persamaan model berstruktur.

Dalam PLS-SEM, terdapat dua bentuk penilaian pengukuran iaitu pertama ialah penilaian terhadap model pengukuran (*measurement model*) dan penilaian terhadap model struktural (*structural model*) (Hair et al., 2014). Bagi model pengukuran PLS-SEM, terdapat dua bentuk model iaitu model pengukuran reflektif dan model pengukuran formatif. Model pengukuran reflektif terbentuk apabila arah anak panah adalah dari konstruk ke pemboleh ubah indikator ataupun item, menunjukkan andaian bahawa konstruk menyebabkan pengukuran item/indikator (Hair et al., 2014). Manakala model pengukuran formatif pula terbentuk apabila arah anak panah adalah dari item ataupun indikator ke konstruk, menunjukkan andaian bahawa item/indikator menyebabkan pengukuran konstruk (Hair et al., 2014).

Kelebihan PLS-SEM berbanding AMOS-SEM ialah kemampuannya untuk menggabungkan kedua-dua model pengukuran formatif dan reflektif dalam satu model. Selain itu, PLS-SEM turut mempunyai kelebihan dalam memberikan lebih peramalan kepada model struktural kajian dengan melihat kepada nilai varians perubahan iaitu R^2 .

Bagi melihat nilai signifikan dalam analisis PLS-SEM pula, analisis *bootstrapping* dijalankan bagi mendapatkan nilai-t.

Justeru itu, dengan menjalankan analisis menggunakan PLS-SEM ini, kajian ini dapat melihat model kajian ini secara grafik dan jadual dengan menyeluruh dan serentak. Selain itu, PLS-SEM turut mampu untuk menentukan pembentukan model dua aras secara reflektif ini dengan melihat faktor yang mana lebih dominan. Dalam kajian ini, model pengukuran reflektif digunakan bagi menunjukkan bahawa setiap item ataupun indikator boleh mewakili konstruk-konstruk kajian. Bagi menilai model pengukuran reflektif, beberapa aspek pengukuran dijalankan termasuklah ujian kesahan kandungan bagi melihat dan menilai beban silang bagi item serta beban faktor signifikan, ujian kesahan konvergen bagi melihat nilai beban faktor, nilai purata varian terekstrak (AVE) dan nilai kebolehpercayaan komposit. Selain itu, ujian kesahan diskriminan turut dijalankan bagi melihat nilai kuasa dua purata varian terekstrak.

Seterusnya, model struktural kajian turut dinilai bagi melihat tahap peramalan konstruk menggunakan nilai R^2 serta tahap signifikan pekali laluan (*path coefficient*). Bagi menguji hubungan langsung dan hubungan pengantara dalam kajian ini, teknik *bootstrapping* diaplikasikan bagi melihat tahap signifikan hubungan ini. Analisis model struktural kajian ini adalah penting bagi menjawab hipotesis-hipotesis berkaitan tahap signifikan hubungan langsung dan hubungan penyederhana ini.

3.10 Rumusan

Bab ini telah menjelaskan tentang kerangka kajian dan pembangunan hipotesis, serta kaedah yang digunakan dalam kajian ini iaitu pengukuran pemboleh ubah, instrumen soal selidik, populasi dan teknik persampelan, pengutipan data dan teknik analisis data untuk menjawab persoalan kajian. Analisis data disediakan dalam kaedah kajian ini untuk memastikan bahawa ukuran adalah sah dan boleh dipercayai sebelum proses menjawab setiap persoalan kajian.



UUM
Universiti Utara Malaysia

BAB 4

DAPATAN KAJIAN

4.0 Pendahuluan

Bab ini membincangkan mengenai keputusan analisis berdasarkan objektif kajian dalam bab pertama. Seterusnya, keputusan daripada pembinaan hipotesis dalam bab tiga turut dibincangkan. Dalam bab ini, terdapat beberapa pecahan bahagian, dimulakan dengan pengenalan kepada profil sampel dan profil responden. Kemudian, analisis mengenai pemboleh ubah-pemboleh ubah kajian turut dibentangkan. Pada bahagian seterusnya, penyaringan data dijalankan dengan melakukan ujian bias maklum balas, pengurusan data tidak lengkap, ujian pensisih dan ujian kenormalan. Pada bahagian berikutnya, penulis menerangkan secara ringkas mengenai pendekatan analisis PLS-SEM. Kemudian, dapatan kajian mengenai model pengukuran diterangkan secara teliti dalam bahagian ini. Penerangan mengenai pembinaan konstruk aras kedua serta analisis model pengukuran dua aras ini turut dibincangkan. Pada bahagian berikutnya, analisis model struktural diperincikan dalam bab ini bagi melihat kesan saiz dan peramalan kerelevanan model dalam kajian ini. Seterusnya, analisis model berstruktur dijalankan bagi menjawab hipotesis-hipotesis berkaitan. Perbincangan dalam bab ini diakhiri dengan melihat kepada keputusan analisis pemboleh ubah penyederhana dalam kajian ini dan rumusan.

4.1 Profil Sampel

Sebanyak 700 soal selidik telah diedarkan melalui penghantaran pos dan sendiri kepada senarai sampel yang terdiri daripada pegawai imigresen di ibu pejabat cawangan setiap negeri yang terpilih. Maklum balas awal daripada sampel agak kurang memuaskan pada peringkat permulaan. Namun, selepas melakukan beberapa kali peringkat susulan melalui telefon dan email, sambutan daripada sampel memberangsangkan. Akhirnya 427 soal selidik berjaya dipulangkan. Daripada jumlah tersebut, 18 set soalan tidak lengkap dijawab. Maka bagi analisis kajian ini, hanya 409 set soal selidik digunakan. Menurut Hair, Black, Babin dan Anderson (2006), sampel kajian sebanyak 200 adalah mencukupi bagi kajian menggunakan analisis SEM. Selain itu, Hair et al. (2006) turut mencadangkan bahawa saiz sampel bagi sesuatu kajian perlulah sekurang-kurangnya 10 kali ganda daripada jumlah yang pemboleh ubah yang digunakan dalam kajian. Jumlah soalan selidik ini adalah mencukupi dan melepasi tahap minimum saiz sampel bagi menganalisis data, jumlah pemboleh ubah yang diuji dalam kajian ini ialah enam manakala sampel kajian yang digunakan ialah 409.

4.2 Deskripsi Demografi Responden

Bahagian ini meliputi analisis deskriptif mengenai maklumat demografi responden iaitu jantina, umur, pencapaian akademik, gred jawatan, dan tempoh perkhidmatan yang terlibat secara langsung dalam kajian ini. Berikut merupakan huraian terperinci mengenai perkara yang telah dinyatakan.

4.2.1 Jantina Responden Kajian

Jadual 4.1

Jantina Responden Kajian

Maklumat Demografi	Jantina	Kekerapan	Peratus (%)
Responden	Lelaki	226	55.3
	Perempuan	183	44.7
	Jumlah	409	100

Berdasarkan maklumat yang diperoleh, kajian ini mendapati jumlah responden lelaki lebih ramai berbanding dengan responden lelaki iaitu seramai 226 orang atau (55.3%). Manakala responden perempuan pula hanya seramai 183 orang atau (44.7%).

4.2.2 Umur Responden Kajian

Jadual 4.2

Umur Responden Kajian

Maklumat Demografi	Umur	Kekerapan	Peratus (%)
Responden	Bawah 25	43	10.5
	25-34 tahun	191	46.7
	35-44 tahun	122	29.8
	45-54 tahun	43	10.5
	55-58 tahun	7	1.7
	59 tahun dan ke atas	3	0.7
	Jumlah	409	100

Merujuk kepada maklumat yang diberikan oleh wakil responden kajian dari segi umur, responden yang paling ramai yang menjawab soal selidik adalah dalam lingkungan umur 25-34 tahun ke atas iaitu seramai 191 orang atau (46.7%). Diikuti pula dengan responden yang berumur 35 hingga 44 tahun iaitu seramai 122 orang atau (29.8%). Manakala bagi responden yang berumur bawah 25 tahun dan 45 hingga 54 tahun adalah seramai 43

orang atau (10.5%). Seterusnya 7 orang atau (1.7%) adalah responden yang berumur 55 hingga 58 dan peratus yang terendah iaitu sebanyak 3orang atau (0.7%) adalah responden dalam kalangan 59 tahun dan ke atas.

4.2.3 Pencapaian Akademik Responden Kajian

Jadual 4.3

Pencapaian Akademik Responden Kajian

Maklumat Demografi	Pencapaian Akademik	Kekerapan	Peratus (%)
Responden	Sijil Pelajaran Malaysia	152	37.2
	Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia	82	20.0
	Diploma	128	31.3
	Sarjana Muda	47	11.5
	Jumlah	409	100

Jadual 4.3 menunjukkan taburan responden berdasarkan pencapaian akademik. Majoriti responden mempunyai kelayakan akademik di peringkat Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) iaitu seramai 152 orang atau (37.2%), diikuti dengan kelayakan diploma iaitu (31.3%) atau seramai 128 orang. Manakala responden yang memiliki kelayakan Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia (STPM) adalah seramai 82 orang atau (20%). Seterusnya responden kajian yang mempunyai kelayakan sarjana muda iaitu sebanyak 47 orang atau (11.5%).

4.2.4 Gred Jawatan Responden Kajian

Jadual 4.4

Gred Jawatan Responden Kajian

Maklumat Demografi	Gred Jawatan	Kekerapan	Peratus (%)
Responden	KP 26	44	10.8
	KP 22	89	21.8
	KP 17/19	276	67.5
	Jumlah	409	100

Berdasarkan Jadual 4.4, responden yang paling tinggi dalam jadual kekerapan (gred jawatan) adalah terdiri daripada gred jawatan KP17/19 iaitu seramai 276 orang atau (67.5%). Disusuli dengan kelayakan gred jawatan KP 22 iaitu seramai 89 orang atau (21.8%). Seterusnya yang paling rendah adalah untuk gred jawatan KP26 adalah seramai 44 orang atau (10.8%).

4.2.5 Tempoh Perkhidmatan Responden Kajian

Jadual 4.5

Tempoh Perkhidmatan Responden Kajian

Maklumat Demografi	Tempoh Perkhidmatan	Kekerapan	Peratus (%)
Responden	1 - 5 tahun	55	13.4
	6 - 10 tahun	146	35.7
	11 - 15 tahun	81	19.8
	16 - 20 tahun	49	12.0
	21 - 25 tahun	31	7.6
	26 - 30 tahun	29	7.1
	31 tahun dan ke atas	18	4.4
	Jumlah	409	100

Jadual 4.5 menunjukkan tempoh perkhidmatan wakil responden kajian. Kebanyakan responden yang terlibat dalam penyelidikan ini adalah mereka yang telah berkhidmat melebihi 6 hingga 10 tahun iaitu seramai 146 orang atau (35.7%). Jumlah ini merupakan yang tertinggi dan diikuti kelompok yang telah berkhidmat antara 11 hingga 15 tahun iaitu seramai 81 orang atau (19.8%). Kemudian disusuli pula dengan kelompok yang berkhidmat antara 1 hingga 5 tahun dan 16 hingga 20 tahun masing-masing sebanyak (13.4%) atau 55 orang dan (12.0%) atau 49 orang. Selepas itu diikuti dengan kelompok 21 hingga 25 tahun sebanyak 31 orang atau (7.6%). Peratus dan bilangan dua terendah adalah kelompok yang bekerja selama 26 hingga 30 tahun iaitu seramai 29 orang (7.1%), diikuti dengan kelompok yang bekerja 31 tahun ke atas iaitu sebanyak 18 orang atau (4.4%).

4.2.6 Tempoh Perkhidmatan Dalam Bahagian Terkini Responden Kajian

Jadual 4.6
Tempoh Perkhidmatan Responden Kajian

Maklumat Demografi	Tempoh Perkhidmatan	Kekerapan	Peratus (%)
Responden	1 - 5 tahun	141	34.5
	6 - 10 tahun	134	32.8
	11 - 15 tahun	35	8.6
	16 - 20 tahun	36	8.8
	21 - 25 tahun	29	7.1
	26 - 30 tahun	27	6.6
	31 tahun dan ke atas	7	1.7
	Jumlah	409	100

Jadual 4.6 menunjukkan tempoh perkhidmatan wakil responden kajian. Kebanyakan responden yang terlibat dalam penyelidikan ini adalah mereka yang telah berkhidmat melebihi 1 hingga 5 tahun iaitu seramai 141 orang atau (34.5%). Jumlah ini merupakan

yang tertinggi dan diikuti kelompok yang telah berkhidmat antara 6 hingga 10 tahun iaitu seramai 134 orang atau (32.8%). Kemudian disusuli pula dengan kelompok yang berkhidmat antara 16 hingga 20 tahun dan 11 hingga 15 tahun masing-masing sebanyak (8.8%) atau 36 orang dan (8.6%) atau 35 orang. Selepas itu diikuti dengan kelompok 21 hingga 25 tahun sebanyak 29 orang atau (7.1%). Peratus dan bilangan dua terendah adalah kelompok yang bekerja selama 26 hingga 30 tahun iaitu seramai 27 orang (6.6%), diikuti dengan kelompok yang bekerja 31 tahun ke atas iaitu sebanyak 7 orang atau (1.7%).

4.3 Analisis Deskriptif Terhadap Pemboleh ubah

Bahagian ini memperincikan mengenai persepsi responden terhadap pemboleh ubah seperti kepuasan kerja, keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi, beban kerja dan kecerdasan emosi berdasarkan skala Likert '1 = sangat tidak setuju' hingga '7 = sangat setuju'. Manakala, bagi menjelaskan persepsi responden kajian, nilai statistik umum seperti min, sisihan piawai, minimum dan maksimum digunakan bagi menjelaskan tahap persepsi responden ke atas setiap pemboleh ubah yang terlibat. Jadual 4.7 mempamerkan statistik deskriptif bagi kesemua pemboleh ubah dalam kajian ini. Analisis deskriptif ini dijalankan bagi meringkaskan dan menerangkan ciri-ciri utama dalam data berdasarkan jawapan-jawapan responden bagi setiap pemboleh ubah yang digunakan dalam kajian ini. Analisis deskriptif ini memberikan pandangan umum kepada pengkaji mengenai bagaimana responden menjawab soal selidik dalam kajian ini berdasarkan nilai purata, sisihan piawai, varian dan sebagainya (Sekaran & Bougie, 2010). Bagi kajian ini,

terdapat enam pemboleh ubah yang telah dianalisa. Keputusan ujian statistik deskriptif menunjukkan nilai purata bagi kesemua pemboleh ubah berada antara satu hingga tujuh. Bagi nilai sisihan piawai pula, nilai terendah ialah pada pemboleh ubah kecerdasan emosi dan kepuasan kerja (0.60) manakala nilai tertinggi pula tercatat pada pemboleh ubah beban kerja (1.17). Bagi nilai min paling tinggi adalah kecerdasan emosi iaitu 4.89 dan paling rendah adalah beban kerja (4.25).

Jadual 4.7

Min, Sisihan Piawai, Minimum dan Maksimum untuk Pemboleh ubah Kajian

Pemboleh ubah	N	Mean	Sisihan Piawai	Min	Mak
Kepuasan Kerja	409	4.40	.60	2.89	7.00
Keselamatan Pekerja	409	4.87	.99	2.98	7.00
Konflik Peranan	409	4.44	.75	2.50	7.00
Sokongan Organisasi	409	4.55	.73	2.64	7.00
Beban Kerja	409	4.25	1.17	1.00	7.00
Kecerdasan Emosi	409	4.89	.60	3.94	7.00

4.4 Penyaringan Data

Proses penyaringan data dilakukan terlebih dahulu terhadap data bagi memastikan kesesuaian dan kedudukan data bagi analisis statistik multivariat. Menurut Coakes (2013), penyaringan data adalah bermanfaat bagi memastikan data dimasukkan dengan betul serta pengedaran data adalah secara normal. Dalam kajian ini, penyaringan data yang dijalankan ialah ujian bias maklum balas, pengurusan data tidak lengkap, ujian pensisih dan ujian kenormalan.

4.4.1 Ujian Bias Maklum Balas

Ujian bias maklum balas dijalankan bertujuan untuk mengenalpasti kewujudan perbezaan yang signifikan di antara dua kumpulan responden yang berbeza iaitu paling awal dan paling lewat memberikan maklum balas. Menurut Sax, Gilmartin, dan Bryant (2003) bias maklum balas wujud apabila responden di dalam sesebuah kaji selidik adalah berbeza dari segi demografi yang pelbagai seperti jantina, umur dan tahap pendidikan. Sasaran kajian ini adalah untuk mendapatkan sebanyak 700 sampel yang terdiri daripada Pegawai Imigresen dari Jabatan Imigresen yang terpilih. Sampel saiz kajian yang terlalu besar dipilih bertujuan untuk mengatasi masalah ralat pengukuran dan lain-lain (rosak, tidak lengkap, tercicir). Kadar maklum balas diperolehi sebanyak 61 peratus (427 soal selidik) hasil daripada penyeliaan dari penyelidik sendiri dalam mengagihkan set soal selidik tersebut kepada responden. Walaubagaimanapun, selepas pengumpulan data, 18 set soal selidik didapati rosak (tidak lengkap dan meragukan) semasa penyelidik memasukkan data ke dalam SPSS dan akhirnya 409 soal selidik (58.4%) sahaja yang dapat digunakan untuk analisis seterusnya.

Tambahan pula, satu fakta yang diketahui dalam statistik bahawa sampel yang baik adalah sampel yang mampu mewakili populasi kajian dengan tepat. Namun begitu, bias boleh berlaku disebabkan oleh proses pengedaran semua set soal selidik yang dilakukan adalah tidak serentak dari segi masa kerana taburan responden yang berbeza. Oleh itu, Armstrong dan Overton (1977) mencadangkan bahawa ujian bias maklum balas perlu dijalankan dengan membahagikan responden kepada dua tempoh masa, iaitu pemulangan

awal dan pemulangan lewat bagi mengatasi isu bias ini. Justeru, pembahagian data kepada dua kumpulan telah dijalankan yang mana kedua-dua kumpulan mengandungi 205 responden.

Seterusnya, penyelidik mengadakan lompong sebanyak 20 responden di antara kedua-kedua kumpulan ini untuk membahagikan kumpulan awal dan akhir secara adil. Oleh yang demikian, kumpulan pertama terdiri daripada responden pertama sehingga ke-195 manakala kumpulan kedua terdiri daripada responden ke-215 sehingga ke-409. Kajian ini kemudiannya menjalankan analisis ujian-t sampel bebas untuk menguji sekiranya terdapat maklum balas yang bias di antara responden awal dan akhir seperti yang dicadangkan oleh Chang dan Lee (2007). Jadual 4.8 membentangkan dapatan hasil analisis ujian-t yang dilakukan bagi mengetahui sama ada berlaku perbezaan di antara kedua kumpulan tersebut atau sebaliknya.

Jadual 4.8

Ujian Non-Response Bias Ke Atas Pemboleh ubah Kajian

Pemboleh ubah	Min	Nilai T	Signifikan (nilai p)
Kepuasan Kerja	-.061	-.991	.323
Keselamatan Pekerja	.122	1.094	.275
Konflik Peranan	-.014	-.283	.777
Sokongan Organisasi	-.156	-1.829	.069
Beban Kerja	-.062	-.524	.601
Kecerdasan Emosi	-.073	-1.198	.233

Dapatan ujian-t seperti yang dilampirkan dalam Jadual 4.8 menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan (nilai p pada 0.05 aras signifikan) di antara ke semua

pemboleh ubah. Justeru, ini menunjukkan bahawa kedua-dua kumpulan responden mewakili populasi yang sama dan bebas daripada sebarang bentuk bias maklum balas.

4.4.2 Pengurusan Data Tidak Lengkap

Menurut Hair, Black, Babin dan Anderson (2010), data tidak lengkap adalah perkara biasa dalam proses penerimaan soal selidik. Ini berlaku kerana responden tidak menjawab kesemua soalan dalam soal selidik. Sekaran dan Bougie (2010) menyatakan bahawa data tidak lengkap ini berlaku kerana responden tidak memahami soalan, atau responden tidak mahu menjawab soalan daripada soal selidik tersebut.

Selain itu, pengurusan data tidak lengkap adalah penting dalam kajian yang menggunakan analisis SEM. Ini adalah kerana teknik analisis tidak dapat dijalankan jika terdapat data tidak lengkap (Schumacker & Lomax, 2004). Kajian ini perlu mengenalpasti dan menguruskan data tidak lengkap dengan cara yang betul sebelum teknik analisis SEM dijalankan.

Seperti yang dicadangkan oleh Hair, Black, Babin dan Anderson (2010), terdapat beberapa cara bagi mengendalikan data tidak lengkap. Antaranya, soal selidik akan diabaikan apabila responden gagal menjawab soal selidik kurang atau bersamaan dengan (10%) daripada keseluruhan jawapan. Selain itu, status data tidak lengkap akan diklasifikasikan sebagai calon untuk digugurkan jika responden tidak menjawab melebihi (15%) daripada keseluruhan soal selidik. Seterusnya, pengkaji boleh menggantikan

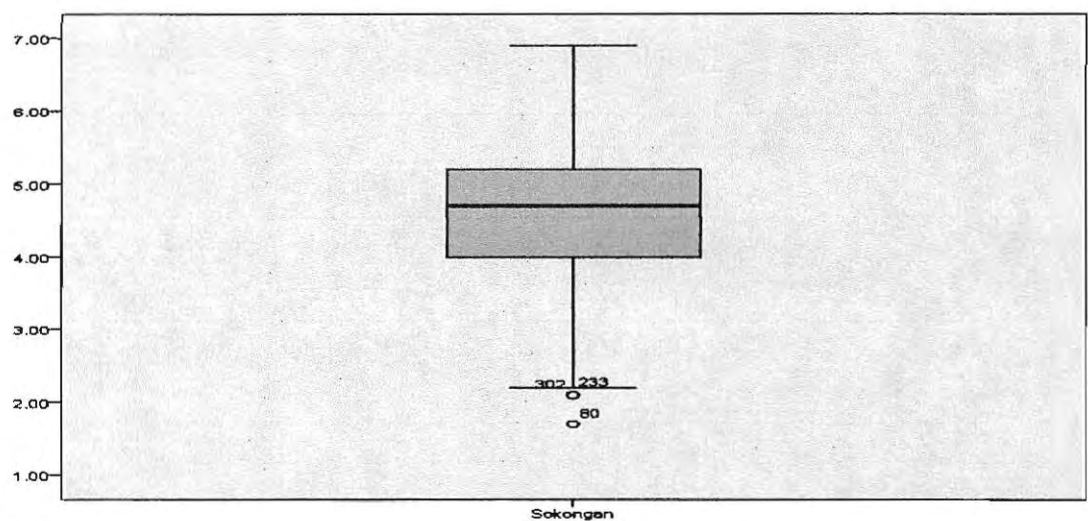
dengan nilai mean atau median menggunakan perisian SPSS jika responden tidak boleh menjawab dalam (20-30%) daripada keseluruhan jawapan. Cara yang terakhir ialah mengecualikan soal selidik dengan data tidak lengkap daripada analisis jika responden tidak menjawab bersamaan atau melebihi (50%) daripada keseluruhan jawapan. Bagi kajian ini, sebanyak 18 soal selidik tidak lengkap digugurkan kerana responden tidak menjawab soalan melebihi (15%) daripada keseluruhan soal selidik. Kajian ini telah menggunakan baki 409 set soal selidik untuk ujian analisis seterusnya.

4.4.3 Ujian Pensisih (*outliers*)

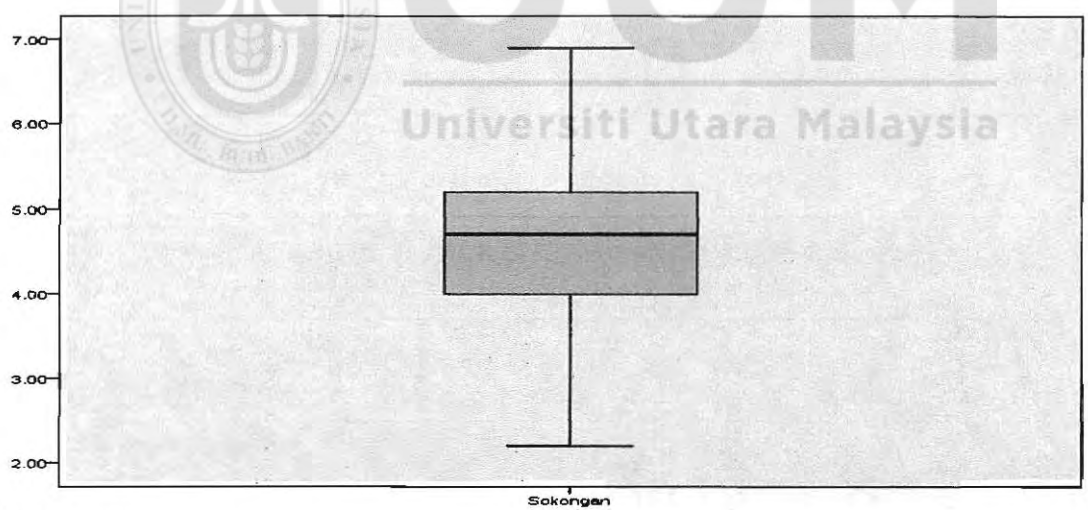
Ujian penyaringan data yang seterusnya bagi kajian ini ialah ujian pensisih. Pensisih bagi setiap item dikenalpasti dengan menggunakan kaedah Boxplot seperti yang dicadangkan oleh Coakes (2013) dan Pallant (2013). Tujuan utama Boxplot adalah untuk mengenalpasti skor yang ekstrem (*extreme score*) yang membawa kepada responden luar biasa. Nilai ekstrem dapat dikenalpasti apabila terdapat skor yang berada jauh daripada kotak. Sebagai contoh, terdapat satu skor melampau dalam Rajah 4.1, diwakili oleh tiga bulatan kecil. Skor ini adalah markah daripada responden yang ke-80, 233 dan 302. Dengan merujuk kepada data kajian, didapati bahawa nilai skor ini adalah 1.9, 2.1 dan 2.1.

Menurut Hair et al., (2014) hanya terdapat dua pilihan untuk berurusan dengan data outlier sama ada menggantikan dengan nilai min atau menghapuskan responden luar biasa tersebut (80, 233 dan 302). Dalam kajian ini, pengkaji telah memilih kaedah pertama dengan menggantikan dengan nilai min 4.58 bagi kes-kes tersebut. Selepas

semua kes telah digantikan dengan nilai min. Rajah 4.2 menunjukkan tiada lagi kewujudan responden yang luar biasa dalam set data. Seterusnya ujian kenormalan telah dijalankan untuk mengenalpasti corak taburan responden.



Rajah 4.1
Boxplot Sebelum Digantikan dengan Nilai Min



Rajah 4.2
Boxplot Selepas digantikan dengan Nilai Min

4.4.4 Kenormalan

Pada peringkat terakhir, penyaringan data ujian kenormalan dilakukan walaupun ia tidak perlu dilakukan dalam kajian yang menggunakan PLS SEM (Hair, 2010). Bagi ujian kenormalan, pemboleh ubah-pemboleh ubah mencapai tahap kenormalan apabila hasil ujian menunjukkan nilai kepencongan (skewness) dan kurtosis kurang daripada ± 2.58 . Menurut Coakes (2013), sesuatu pemboleh ubah dikira mencapai tahap kenormalan jika nilai kepencongan dan kurtosis kurang daripada ± 2.58 . Jadual 4.9 membentangkan ujian kenormalan.

Jadual 4.9
Statistik Kepencongan dan Kurtosis Bagi Setiap Pemboleh ubah

Pemboleh ubah	N	Kepencongan		Kurtosis	
		Statistik	Ralat	Statistik	Ralat
Kepuasan Kerja	409	-.008	.121	.312	.241
Keselamatan Pekerja	409	-.342	.121	-1.60	.241
Konflik Peranan	409	.067	.121	.531	.241
Sokongan Organisasi	409	-.358	.121	.356	.241
Beban Kerja	409	-.142	.121	-.609	.241
Kecerdasan Emosi	409	-.269	.121	-.143	.241

4.5 Pendekatan Partial Least Square (PLS) Structural Equation Modeling

Aplikasi model persamaan berstruktur (SEM) telah dibincangkan secara terperinci sebelum ini dalam Bab 3. Tujuan penggunaan SEM adalah untuk menguji hipotesis yang telah dibangunkan daripada kerangka teoretikal yang dicadangkan. Terdapat dua

pendekatan SEM yang sering digunakan iaitu berdasarkan kovarian (CB-SEM) iaitu SEM-AMOS atau SEM-LISREAL dan pendekatan berdasarkan varian (VB-SEM) iaitu PLS-SEM. Pemilihan kedua-dua pendekatan ini adalah bergantung kepada objektif dan jenis data kajian penyelidik kerana kedua-duanya mempunyai kelebihan tersendiri. Secara umumnya, perbezaan utama di antara kedua-dua pendekatan ini ialah CBSEM secara asasnya digunakan untuk menguji teori yang telah terbina manakala PLS-VBSEM pula telah dianggap berorientasikan peramalan dalam memudahkan pembangunan teori.

CBSEM merupakan pendekatan yang sering diaplikasikan oleh penyelidik, namun pada masa kini mereka cenderung untuk menggunakan pendekatan VB-SEM kerana ia mempunyai kelebihan yang tersendiri berbanding teknik lain. Justeru, penyelidik memilih pendekatan PLS dalam kajian ini disebabkan oleh beberapa perkara. Pertama, PLS-SEM merupakan satu teknik penganalisan data yang boleh meramalkan sesuatu model secara serentak dan menyeluruh (Hair, Ringle & Sage, 2013). Kedua, PLS-VBSEM mampu meramalkan model yang kompleks seperti model hierarki, serta melihat kesan pemboleh ubah penyederhana (*moderator*) dan pengantara (*mediator*) (Chin, Marcolin, & Newsted, 2003). Ketiga, PLS-VBSEM juga mempunyai keupayaan untuk menggabungkan pemboleh ubah terpendam ke dalam analisis. Pendekatan ini mempunyai kedua-dua justifikasi teori dan praktikal dengan meningkatkan anggaran statistik, mempersembahkan konsep-konsep teori dengan lebih baik, dan mengambil kira ralat pengukuran (bebas daripada sebarang andaian dari segi saiz sampel, kenormalan, dan multikolinearan) (Hair, Ringle & Sage, 2013).

Oleh yang demikian, analisis data kajian telah menggunakan perisian SmartPLS untuk menjalankan model laluan PLS (*PLS Path Modelling*). Tambahan pula, persamaan model berstruktur dikatakan sebagai penyatuan kepada dua pendekatan dominan iaitu analisis faktor dan analisis laluan. Kedua-dua pendekatan ini membolehkan pengkaji memeriksa secara serentak kedua-dua aspek penting dalam model iaitu model pengukuran yang secara lazimnya diukur menggunakan analisis faktor dan model struktural yang kebiasaannya diukur menggunakan analisis laluan. Dalam kajian ini, dapatan analisis telah dibentangkan menggunakan dua langkah pendekatan iaitu model pengukuran (*measurement model*) dan model struktural (*structural model*) seperti yang dicadangkan dalam literatur (Hair *et al.*, 2014; Chin, 2010). Penjelasan berikutnya akan dijelaskan pada bahagian seterusnya.

4.6 Penilaian Model Pengukuran (Measurement Model)

Apabila menggunakan SmartPLS, langkah pertama yang dilakukan adalah membuat penilaian terhadap model pengukuran. Model pengukuran dinilai bagi menentukan kesesuaian item-item (beban faktor) pada konstruk-onstruk yang digunakan. Model ini diukur untuk mengesahkan bahawa ke semua item betul-betul mengukur konstruk, seterusnya membuktikan instrumen tersebut boleh dipercayai. Selain itu, tujuan pengujian model pengukuran ini ialah untuk mendiagnosis hubungan antara item-item terhadap konstruk-onstruk. Pengujian model pengukuran ini adalah penting bagi mengesan penggunaan indikator yang bersesuaian dalam memastikan pengoperasian sesuatu konstruk berjalan dengan baik (Churchill, 1979). Justeru itu, analisis kesahan

kandungan, kesahan konvergen dan kesahan diskriminan dijalankan bagi menilai model pengukuran ini (Hair et al., 2010).

4.6.1 Kesahan Kandungan

Kesahan kandungan diuji bagi melihat kesesuaian dan keupayaan item-item yang digunakan dalam konstruk untuk mengukur konsep utama sesuatu kajian (Hair et al., 2010). Bohrnstedt (1970), mencadangkan penggunaan kaedah Principle Component Analysis (PCA) bagi menilai indikator-indikator yang menjadi asas terhadap faktor ini. Oleh kerana Smart PLS adalah berasaskan kaedah PCA, maka beban faktor diwujudkan bagi kesemua indikator dalam Smart PLS. Kemudian, item-item bagi setiap konstruk dilihat dan dipastikan mempunyai nilai tertinggi berbanding konstruk-konstruk yang lain. Seterusnya, beban faktor bagi item-item perlulah signifikan (Chow & Chan, 2008).

Secara teorinya, sorotan literatur yang lepas seperti dibincangkan dalam Bab 2 telah memastikan item-item terbabit adalah bersesuaian untuk mewakili konstruk tetapi bagi menyokong bukti secara statistik, analisis faktor dijalankan berdasarkan Jadual 4.10. Kesemua nilai beban faktor menunjukkan nilai-nilai bagi kesemua item dalam konstruk adalah lebih tinggi berbanding nilai beban faktor konstruk-konstruk yang lain. Selain itu, kesemua indikator menunjukkan nilai yang tinggi dan signifikan. Kedua-dua kriteria ini membuktikan bahawa item-item dalam kajian ini mempunyai kesahan kandungan yang baik. Jadual 4.10 menunjukkan kesemua beban faktor bagi kesemua item merujuk kepada

konstruk-konstruk yang terlibat dalam kajian ini iaitu kepuasan kerja, keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi, beban kerja, dan kecerdasan emosi.

Menurut Chow dan Chan (2008), beban item adalah lemah jika nilai kurang dari 0.30, wajar jika nilai di antara 0.31-0.50, sederhana jika nilai 0.51-0.60, sederhana kuat jika nilai 0.61-0.80, dan sangat kuat jika nilai di antara 0.81-1.0. Selain itu, Robinson, Shaver dan Wrightsman (1991) turut mencadangkan agar beban faktor bagi hubungan antara item-item mestilah melebihi 0.30. Ini dapat dilihat pada Jadual 4.10 (seperti dilampiran) apabila kesemua beban faktor adalah melebihi 0.40. Ini menunjukkan bahawa kesemua beban faktor mempunyai nilai sama ada wajar, sederhana kuat atau sangat kuat. Manakala 28 item telah dibuang kerana termasuk dalam kriteria item lemah.

Kemudian, Jadual 4.11 menunjukkan setiap beban item mempunyai nilai yang signifikan terhadap konstruk-konstruk berdasarkan pada aras signifikan nilai $p < 0.05$. Ini membuktikan bahawa analisis faktor ini mampu menjelaskan kesahan konstruk dengan baik. Justeru, ia turut membuktikan bahawa kesemua item menunjukkan kesahan kandungan konstruk yang baik.

Jadual 4.11

Beban Faktor Signifikan

Konstruk	Item	Beban Faktor	Ralat Piawai	Nilai-T	Nilai-P
Kepuasan Kerja	B10_gaji	0.775	0.031	25.282	0.000
	B19_gaji	0.849	0.018	46.854	0.000
	B28_gaji	0.582	0.067	8.640	0.000
	B11_kp	0.607	0.080	7.553	0.000
	B20_kp	0.797	0.032	24.623	0.000

Keselamatan Pekerja

B33_kp	0.793	0.030	26.031	0.000
B12_ab	0.808	0.026	30.914	0.000
B21_ab	0.861	0.018	49.138	0.000
B30_ab	0.604	0.058	10.425	0.000
B29_in	0.695	0.049	14.178	0.000
B4_in	0.899	0.018	50.641	0.000
B14_gan	0.815	0.020	40.673	0.000
B23_gan	0.675	0.043	15.809	0.000
B32_gan	0.796	0.028	28.528	0.000
B6_pp	0.879	0.106	8.267	0.000
B24_pp	0.762	0.145	5.247	0.000
B25_rs	0.734	0.064	11.553	0.000
B7_rs	0.429	0.130	3.290	0.001
B34_rs	0.895	0.031	29.050	0.000
B17_bt	0.835	0.068	9.179	0.000
B26_bt	0.722	0.044	16.371	0.000
B35_bt	0.774	0.039	20.097	0.000
B9_kom	0.652	0.061	10.762	0.000
B18_kom	0.835	0.033	25.335	0.000
B27_kom	0.657	0.063	10.362	0.000
B36_kom	0.783	0.039	20.065	0.000
C1a	0.542	0.046	11.681	0.000
C2a	0.542	0.039	13.948	0.000
C6a	0.916	0.008	113.649	0.000
C7a	0.931	0.009	108.392	0.000
C8a	0.768	0.024	32.565	0.000
C9a	0.762	0.029	26.733	0.000
C10b	0.812	0.023	35.114	0.000
C11b	0.888	0.016	55.290	0.000
C14b	0.403	0.052	7.688	0.000
C16b	0.556	0.044	12.504	0.000
C18b	0.751	0.032	23.723	0.000
C19b	0.828	0.014	60.196	0.000
C20c	0.489	0.213	2.292	0.022
C21c	0.850	0.017	51.059	0.000
C22c	0.749	0.026	29.142	0.000
C23c	0.662	0.041	16.269	0.000
C24c	0.870	0.013	65.766	0.000
C25c	0.902	0.010	88.267	0.000
C26c	0.842	0.014	58.856	0.000
C27c	0.878	0.014	62.650	0.000

	C28e	0.880	0.014	61.939	0.000
	C29c	0.907	0.012	78.677	0.000
	C30d	0.913	0.011	83.497	0.000
	C31d	0.900	0.013	71.158	0.000
	C33d	0.903	0.014	62.996	0.000
	C34d	0.896	0.012	75.591	0.000
	C35d	0.919	0.013	69.792	0.000
	C36d	0.857	0.022	39.387	0.000
	C37d	0.807	0.023	35.341	0.000
	C38d	0.893	0.017	51.401	0.000
	C39d	0.893	0.014	64.144	0.000
	C40e	0.929	0.009	106.024	0.000
	C41e	0.795	0.024	32.686	0.000
	C42e	0.891	0.017	51.089	0.000
	C43e	0.867	0.018	47.922	0.000
	C44e	0.923	0.011	87.397	0.000
	C45e	0.636	0.041	15.449	0.000
	C46e	0.934	0.008	121.857	0.000
	C47e	0.880	0.019	46.466	0.000
	C48e	0.761	0.026	29.136	0.000
	C49e	0.736	0.032	23.225	0.000
Konflik Peranan	D2	0.839	0.018	47.879	0.000
	D3	0.491	0.063	7.811	0.000
	D5	0.696	0.038	18.343	0.000
	D6	0.792	0.027	29.741	0.000
	D8	0.742	0.030	24.655	0.000
Sokongan Organisasi	E1	0.821	0.022	36.594	0.000
	E10	0.793	0.027	29.436	0.000
	E11	0.809	0.023	34.410	0.000
	E2	0.880	0.012	73.733	0.000
	E3	0.884	0.016	55.375	0.000
	E4	0.809	0.025	31.734	0.000
	E5	0.726	0.036	20.184	0.000
	E8	0.706	0.036	19.444	0.000
	E9	0.826	0.019	43.482	0.000
	F1	0.656	0.035	18.706	0.000
Beban Kerja	F2	0.678	0.035	19.250	0.000
	F3	0.771	0.027	28.815	0.000
	F4	0.799	0.024	32.629	0.000
	F5	0.814	0.020	40.335	0.000
	F6	0.771	0.030	26.130	0.000

Kecerdasan Emosi	F7	0.857	0.015	55.707	0.000
	F8	0.788	0.022	36.489	0.000
	F9	0.715	0.028	25.420	0.000
	G28_km	0.547	0.047	11.735	0.000
	G2_km	0.665	0.046	14.421	0.000
	G10_km	0.751	0.032	23.155	0.000
	G12_km	0.735	0.033	22.323	0.000
	G14_km	0.807	0.021	38.509	0.000
	G21_km	0.649	0.052	12.454	0.000
	G23_km	0.792	0.030	26.550	0.000
	G31_km	0.760	0.048	15.987	0.000
	G3_km	0.688	0.050	13.827	0.000
	G15_ke	0.633	0.040	15.822	0.000
	G18_ke	0.754	0.029	26.247	0.000
	G19_ke	0.753	0.035	21.397	0.000
	G22_ke	0.688	0.049	14.179	0.000
	G25_ke	0.789	0.020	39.203	0.000
	G32_ke	0.659	0.033	19.757	0.000
	G9_ke	0.751	0.028	26.963	0.000
	G17_pe	0.700	0.035	20.109	0.000
	G20_pe	0.710	0.050	14.330	0.000
	G27_pe	0.645	0.037	17.458	0.000
	G6_pe	0.770	0.026	29.194	0.000
	G7_pe	0.687	0.034	20.245	0.000
	G8_pe	0.737	0.032	22.838	0.000
	G1_ks	0.651	0.036	17.842	0.000
	G13_ks	0.666	0.038	17.364	0.000
	G16_ks	0.837	0.016	52.773	0.000
	G24_ks	0.745	0.031	23.916	0.000
	G26_ks	0.691	0.035	19.896	0.000
	G30_ks	0.794	0.021	37.270	0.000

4.6.2 Kesahan Konvergen (Convergent Validity)

Bagi indikator reflektif, kesahan konstruk dapat diukur dengan melihat sejauh mana sesuatu indikator berhubung kait dengan indikator yang lain dalam konstruk yang sama. Hair et al. (2010) mencadangkan tiga kaedah peramalan bagi mengukur kesahan

konvergen iaitu melalui beban faktor item, purata varian terekstrak (AVE) dan kebolehpercayaan komposit (CR).

Pada peringkat permulaan, beban faktor bagi item dilihat terlebih dahulu. Nilai beban faktor perlulah lebih 0.70, manakala nilai kurang 0.40 perlu digugurkan (Hair et al., 2014). Walaubagaimanapun, beban faktor bagi nilai 0.40 hingga 0.70 perlu dipertimbangkan untuk digugurkan jika meningkatkan nilai kebolehpercayaan komposit dan purata varian terekstrak (Hair et al., 2014). Selain itu, nilai purata varian terekstrak pula perlulah melebihi 0.50 bagi menunjukkan konstruk mampu menerangkan separuh daripada varian indikator (Hair et al., 2014). Seterusnya, bagi mengukur kesahan konvergen, nilai kebolehpercayaan komposit perlulah melebihi 0.70 (Hair et al., 2014).

Dalam kajian ini, seperti ditunjukkan dalam Jadual 4.12, beban faktor bagi konstruk-konstruk adalah di antara 0.403 hingga 0.934. Nilai beban faktor yang kurang daripada 0.70 dikekalkan dan tidak dipertimbangkan untuk pengguguran kerana tidak memberi kesan besar kepada peningkatan nilai purata varian terekstrak dan kebolehpercayaan komposit. Sebagai tambahan, Hair et al. (2014) turut menegaskan bahawa pengguguran beban faktor boleh memberi kesan kepada kesahan kandungan. Justeru, pengekalan beban faktor dalam kajian ini adalah bersesuaian kerana kesemua nilai purata varian terekstrak dan kebolehpercayaan komposit telah melepasi tahap yang ditetapkan. Kesemua nilai purata varian terekstrak bagi konstruk-konstruk telah melepasi 0.50 iaitu di antara nilai 0.503 hingga 0.787. Bagi pengukuran kebolehpercayaan komposit pula, kesemua konstruk melepasi nilai 0.70, iaitu di antara 0.742 hingga 0.971.

Jadual 4.12

Analisis Kesahan Konvergen

Konstruk	Item	Beban Faktor	(CR)	AVE
Kepuasan Kerja	B10_gaji	0.775	0.784	0.553
	B19_gaji	0.849		
	B28_gaji	0.582		
	B11_kp	0.607	0.779	0.544
	B20_kp	0.797		
	B33_kp	0.793		
	B12_ab	0.808	0.806	0.586
	B21_ab	0.861		
	B30_ab	0.604		
	B29_in	0.695	0.782	0.645
	B4_in	0.899		
	B14_gan	0.815	0.807	0.584
	B23_gan	0.675		
	B32_gan	0.796		
	B6_pp	0.879	0.807	0.677
	B24_pp	0.762		
	B25_rs	0.734	0.742	0.508
	B7_rs	0.429		
	B34_rs	0.895		
	B17_bt	0.835	0.751	0.504
	B26_bt	0.722		
	B35_bt	0.774		
	B9_kom	0.652	0.824	0.542
	B18_kom	0.835		
	B27_kom	0.657		
	B36_kom	0.783		
Keselamatan Pekerja	C1a	0.542	0.887	0.577
	C2a	0.542		
	C6a	0.916		
	C7a	0.931		
	C8a	0.768		
	C9a	0.762		
	C10b	0.812	0.864	0.528
	C11b	0.888		
	C14b	0.403		
	C16b	0.556		
	C18b	0.751		

	C19b	0.828		
	C20c	0.489	0.950	0.661
	C21c	0.850		
	C22c	0.749		
	C23c	0.662		
	C24c	0.870		
	C25c	0.902		
	C26c	0.842		
	C27c	0.878		
	C28c	0.880		
	C29c	0.907		
	C30d	0.913	0.971	0.787
	C31d	0.900		
	C33d	0.903		
	C34d	0.896		
	C35d	0.919		
	C36d	0.857		
	C37d	0.807		
	C38d	0.893		
	C39d	0.893		
	C40e	0.929	0.960	0.706
	C41e	0.795		
	C42e	0.891		
	C43e	0.867		
	C44e	0.923		
	C45e	0.636		
	C46e	0.934		
	C47e	0.880		
	C48e	0.761		
	C49e	0.736		
Konflik Peranan	D2	0.839	0.841	0.522
	D3	0.491		
	D5	0.696		
	D6	0.792		
	D8	0.742		
Sokongan Organisasi	E1	0.821	0.944	0.653
	E10	0.793		
	E11	0.809		
	E2	0.880		
	E3	0.884		
	E4	0.809		

Beban Kerja	E5	0.726		
	E8	0.706		
	E9	0.826		
	F1	0.656	0.926	0.583
	F2	0.678		
	F3	0.771		
	F4	0.799		
	F5	0.814		
	F6	0.771		
	F7	0.857		
Kecerdasan Emosi	F8	0.788		
	F9	0.715		
	G28_km	0.547	0.903	0.510
	G2_km	0.665		
	G10_km	0.751		
	G12_km	0.735		
	G14_km	0.807		
	G21_km	0.649		
	G23_km	0.792		
	G31_km	0.760		
	G3_km	0.688		
	G15_ke	0.633	0.882	0.519
	G18_ke	0.754		
	G19_ke	0.753		
	G22_ke	0.688		
	G25_ke	0.789		
	G32_ke	0.659		
	G9_ke	0.751		
	G17_pe	0.700	0.858	0.503
	G20_pe	0.710		
	G27_pe	0.645		
	G6_pe	0.770		
	G7_pe	0.687		
	G8_pe	0.737		
	G1_ks	0.651	0.874	0.538
	G13_ks	0.666		
	G16_ks	0.837		
	G24_ks	0.745		
	G26_ks	0.691		
	G30_ks	0.794		

4.6.3 Kesahan Diskriminan (Discriminant Validity)

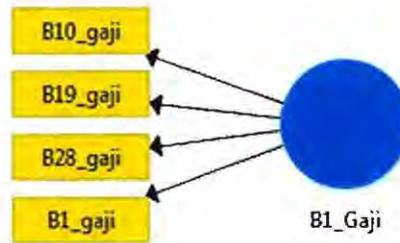
Ujian kesahan diskriminan dilakukan bagi memastikan setiap konstruk adalah berbeza dengan konstruk yang lain. Setiap item mestilah saling berkait antara konstruk masing-masing, tetapi berbeza dengan konstruk-konstruk yang lain. Bagi ujian ini, nilai kuasa dua purata varian ekstrak dibandingkan dengan hubungan antara konstruk-konstruk (Chin, 2010; Fornell & Larcker, 1981; Hair et al., 2014). Setiap konstruk perlulah mempunyai nilai kuasa dua purata varian terekstrak tertinggi berbanding lajur dan baris yang mana konstruk tersebut berada bagi mengesahkan kesahan diskriminan konstruk tersebut (Chin, 2010; Hair et al., 2014).

Jadual 4.13 (seperti dilampiran) menunjukkan nilai kuasa dua purata varian terekstrak bagi kesemua konstruk lebih tinggi daripada nilai lain daripada lajur dan baris yang mana mereka berada. Ini mengesahkan kesahan diskriminan bagi kesemua konstruk dalam model ini.

Sebagai contoh, berdasarkan Jadual 4.13, nilai kuasa dua purata varian terekstrak bagi konstruk gaji ialah 0.744, nilai tertinggi dalam jalur dan barisnya. Oleh itu, secara keseluruhan, kesahan model pengukuran telah dibina. Maka, keputusan berikutnya bagi pengujian hipotesis adalah sah dan boleh dipercayai. Ini adalah kerana konstruk yang sah secara umumnya boleh membawa kepada keputusan kajian dan kesimpulan kajian yang turut sah dan boleh dipercayai. Sebagai kesimpulan, kesahan konstruk bagi kajian ini telah dapat dibina dengan mengesahkan kesahan kandungan, kesahan konvergen dan kesahan diskriminan.

4.7 Konstruk Aras Pertama dan Konstruk Aras Kedua

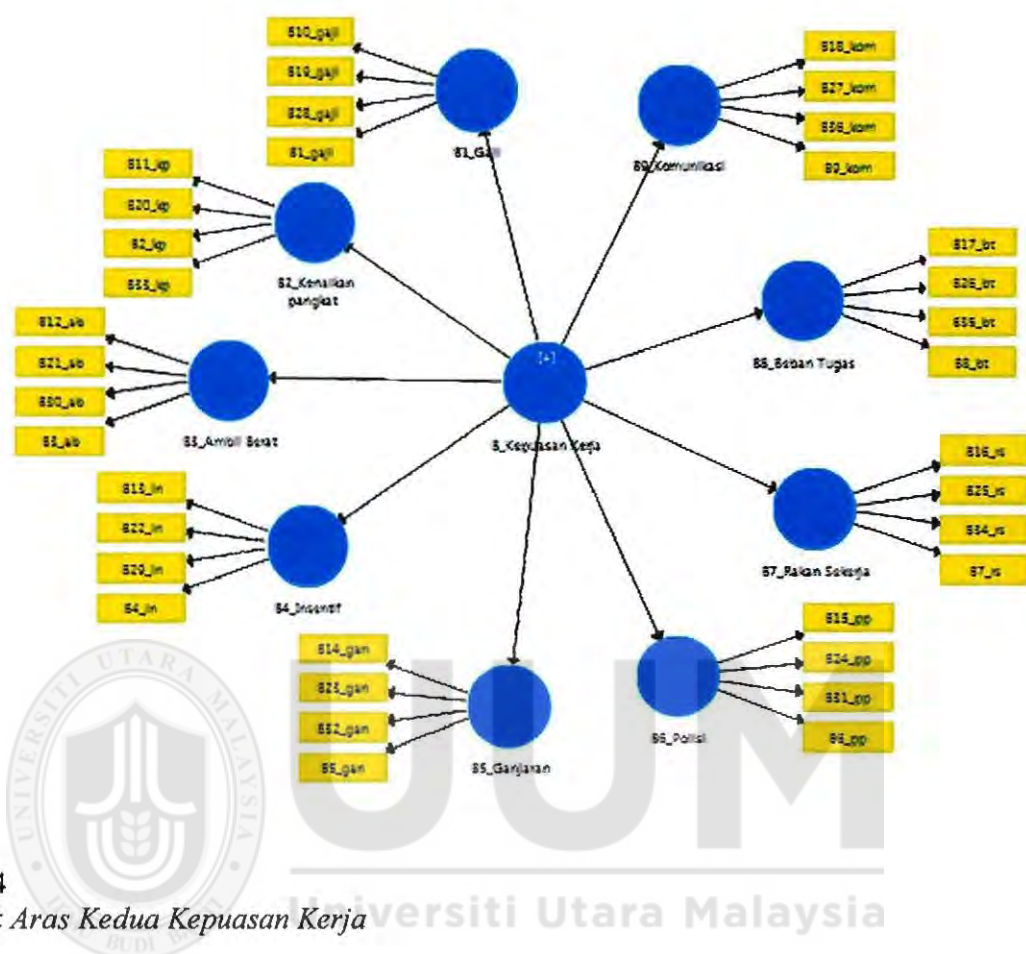
Sebelum menguji aspek-aspek teori dan konsep bagi konstruk aras kedua, perbezaan antara konstruk aras pertama dan kedua bagi model pengukuran ini dibincangkan seperti di bawah. Model aras kedua kebiasaannya menguji struktur dua aras yang terdiri daripada dua lapisan komponen (Hair et al., 2014). Kesemua dimensi yang ada mewakili konstruk aras pertama walaubagaimanapun hipotesis yang dibina hanya mengkaji hubungan langsung konstruk aras kedua sahaja, iaitu pemboleh ubah bebas yang tidak melibatkan dimensi, menurut Hair et al., (2014), Edwards (2001), Law, Wong & Mobley (1998), serta MacKenzie, Podsakoff & Jarvis (2005) pembinaan konsturk dua aras ini dapat mengurangkan kerumitan model yang kompleks.



Rajah 4.3
Konstruk Aras Pertama Gaji

Berdasarkan Rajah 4.3, gaji adalah konstruk aras pertama. Konstruk aras pertama ini diukur menggunakan indikator - indikator B1,B10,B19 dan B28. Manakala berdasarkan Rajah 4.4, konstruk kepuasan kerja secara tidak langsungnya diukur oleh tiga puluh enam item oleh lapisan konstruk yang lain. Maka, konstruk kepuasan kerja ialah konstruk aras kedua yang diwakili oleh konstruk aras pertama kepuasan kerja, iaitu gaji, kenaikan pangkat, ambil berat, insentif, ganjaran, polisi, rakan sekerja, beban tugas dan komunikasi.

Universiti Utara Malaysia



Rajah 4.4
Konstruk Aras Kedua Kepuasan Kerja

Bagi mengenal pasti asas-asas dimensi konstruk aras pertama kepuasan kerja, kecerdasan emosi dan keselamatan pekerja, beberapa prosedur dalam pengukuran model dijalankan berdasarkan saranan Wright, Campbell, Thatcher dan Roberts (2012). Dimensi-dimensi bagi konstruk dinilai dengan membandingkan beban faktor dan beban silang bagi setiap dimensi. Maka ujian kesahihan diskriminan dan konvergen dijalankan bagi mengesahkan dimensi dan seterusnya ujian hipotesis yang dibina boleh diuji.

4.7.1 Pengukuran Konstruk Aras Pertama dan Kedua Kepuasan Kerja, Keselamatan Pekerja dan Kecerdasan Emosi

Dalam kajian ini, terdapat sembilan dimensi bagi konstruk kepuasan kerja, iaitu gaji, kenaikan pangkat, ambil berat, insentif, ganjaran, polisi, rakan sekerja, beban tugas dan komunikasi, empat dimensi bagi konstruk kecerdasan emosi, iaitu kawalan mood, kefahaman emosi, penggunaan emosi serta kemahiran sosial dan lima dimensi bagi konstruk keselamatan pekerja, iaitu keselamatan kerja, keselamatan rakan sekerja, keselamatan penyelia, keselamatan pihak pengurusan dan program atau polisi keselamatan. Dimensi – dimensi ini mewakili pembinaan model dua aras seperti yang dicadangkan oleh Hair., (2014), namun pengujian hipotesis hanya melibatkan konstruk tanpa melibatkan dimensi.

Pada peringkat permulaan, dimensi kepuasan kerja diuji terlebih dahulu. Ujian kesahihan konvergen dan diskriman dilakukan terlebih dahulu terhadap kedua-dua konstruk aras pertama kepuasan kerja bagi menyiasat asas-asas dimensi yang menjadi konstruk aras pertama kepuasan kerja. Malah, beberapa kajian lepas seperti Basol (2016), Brunetto, Teo, Farr-Wharton dan Shacklock (2011) serta Brunetto et al.,(2012) turut menjadikan kepuasan kerja dalam bentuk konstruk aras kedua ini bagi mengurangkan kerumitan model yang akan dibentuk nanti.

Berdasarkan Jadual 4.14, item-item bagi konstruk aras pertama gaji diwakili oleh B10, B19, B28, kenaikan pangkat diwakili B11, B20, B33 dan seterusnya adalah seperti yang dilaporkan di dalam jadual 4.14. Beban faktor bagi konstruk-konstruk ini adalah diantara 0.429 hingga 0.895. Kesemua nilai beban faktor adalah 0.4 keatas seperti saranan Hair et al. (2014) dan masih lagi wajar (0.31-0.50) menurut Chow & Chan (2008). Nilai kebolehpercayaan komposit bagi konstruk aras pertama gaji (0.784), kenaikan pangkat (0.779), ambil berat (0.806), insentif (0.782), ganjaran (0.807), polisi (0.807), rakan sekerja(0.742), beban tugas(0.751) dan komunikasi (0.824), turut melepasi nilai 0.70 (Hair et al., 2014). Bagi nilai purata varian terekstrak (AVE) pula, kesembilan-sembilan konstruk turut menunjukkan nilai yang baik apabila melepasi nilai 0.50 (Hair et al., 2014) iaitu nilai masing-masing diantara 0.508 hingga 0.677. Namun begitu, terdapat sepuluh item telah digugurkan ekoran daripada nilai beban faktor yang rendah

Seterusnya, nilai R^2 bagi lapan konstruk aras pertama melepasi tahap minimum bagi nilai R^2 iaitu 0.10 (Falk & Miller, 1992) dan beban faktor adalah dari 0.382 hingga 0.839. Nilai beban faktor ini masih lagi wajar (0.31-0.50) menurut Chow dan Chan (2008). Manakala untuk nilai R^2 untuk kajian ini adalah antara 0.146 hingga 0.704. Manakala satu konstruk iaitu polisi tidak melepasi tahap minimum R^2 (0.040) dan beban faktor 0.202. Oleh itu, keputusan kajian ini menunjukkan bahawa konstruk polisi tidak mampu mewakili konstruk aras kedua kepuasan kerja. Walaubagaimanapun ia melepasi syarat untuk menjadikan kepuasan kerja sebagai konstruk aras kedua kerana menurut kajian lepas tahap minimum kostruk aras pertama adalah tiga (Hair et al., 2010). Dalam kajian ini, ganjaran dilihat dimensi yang penting dalam kepuasan kerja berbanding dengan

dimensi-dimensi yang lain ini kerana R^2 bagi ganjaran 0.704 iaitu melebihi separuh dan beban faktor sebanyak 0.839 menunjukkan nilai yang paling tinggi dan dimensi polisi adalah yang paling lemah diantara semua dimensi yang ada bagi kepuasan kerja yang mana R^2 (0.040) dan beban faktor (0.202).

Jadual 4.14

Ujian Kesahihan Konvergen bagi Konstruk Aras Pertama Gaji, Kenaikan Pangkat, Ambil Berat, Insentif, Ganjaran, Polisi, Rakan Sekerja, Beban Tugas, dan Komunikasi

Konstruk Aras Kedua	Konstruk Aras Pertama	Item	Beban Faktor Aras Pertama	Beban Faktor Aras Kedua	Nilai t	R^2	(CR)	AVE
Kepuasan Kerja	Gaji	B10_gaji	0.775	0.752	25.282	0.565	0.784	0.553
		B19_gaji	0.849		46.854			
		B28_gaji	0.582		8.640			
	Kenaikan Pangkat	B11_kp	0.607	0.544	7.553	0.296	0.779	0.544
		B20_kp	0.797		24.623			
		B33_kp	0.793		26.031			
	Ambil Berat	B12_ab	0.808	0.731	30.914	0.535	0.806	0.586
		B21_ab	0.861		49.138			
		B30_ab	0.604		10.425			
	Insentif	B29_in	0.695	0.628	14.178	0.395	0.782	0.645
		B4_in	0.899		50.641			
	Ganjaran	B14_gan	0.815	0.839	40.673	0.704	0.807	0.584
		B23_gan	0.675		15.809			
		B32_gan	0.796		28.528			
	Polisi	B6_pp	0.879	0.201	8.267	0.040	0.807	0.677
		B24_pp	0.762		5.247			
	Rakan Sekerja	B25_rs	0.734	0.488	11.553	0.238	0.742	0.508
		B7_rs	0.429		3.290			
		B34_rs	0.895		29.050			
	Beban Tugas	B17_bt	0.835	0.639	9.179	0.408	0.751	0.504
		B26_bt	0.722		16.371			
		B35_bt	0.774		20.097			
	Komunikasi	B9_kom	0.652	0.382	10.762	0.146	0.824	0.542
		B18_kom	0.835		25.335			
		B27_kom	0.657		10.362			

Bagi konstruk kecerdasan emosi pula, terdapat empat dimensi yang mewakili konstruk aras pertama iaitu kawalan mood, kefahaman emosi, penggunaan emosi serta kemahiran sosial. Ujian kesahihan konvergen dijalankan bagi mengenalpasti asas-asas dimensi konstruk kecerdasan emosi. Menurut saranan Chin (2010), ujian yang perlu dijalankan bagi pembentukan konstruk aras kedua adalah sama seperti ujian yang dijalankan bagi konstruk aras pertama. Malah terdapat juga kajian-kajian lepas menjadikan kecerdasan emosi sebagai konstruk aras kedua (Brunetto et al., (2011): Brunetto et al., 2012).

Bagi ujian kesahihan konvergen, berdasarkan Jadual 4.15, Nilai beban faktor bagi item-item ini ialah diantara 0.547 hingga 0.837. Keseluruhan 28 item ini melepasi nilai 0.5 (Hair et al., 2014). Namun begitu, nilai 0.547 masih boleh diterima berdasarkan saranan Chow & Chan (2008), iaitu beban faktor antara 0.50 hingga 0.60 dikira sebagai sederhana. Bagi nilai purata varian terekstrak pula, kedua-dua konstruk aras pertama kawalan mood, kefahaman emosi, penggunaan emosi dan kemahiran sosial (0.510, 0.519, 0.503 dan 0.538) ini turut melebihi nilai minimum 0.50 (Hair et al., 2014). Selain itu, konstruk aras pertama kawalan mood, kefahaman emosi, penggunaan emosi dan kemahiran sosial turut menunjukkan nilai kebolehpercayaan komposit (CR) yang baik iaitu masing-masing mempunyai nilai (0.903, 0.882, 0.858 dan 0.874). Secara kesimpulannya, 28 item bagi konstruk aras pertama kawalan mood, kefahaman emosi, penggunaan emosi dan kemahiran sosial dikekalkan dan lima item digugurkan ekoran daripada beban faktor yang lemah dan mampu meningkatkan nilai AVE dan CR.

Seterusnya, nilai R^2 bagi kesemua empat konstruk aras pertama melepasi tahap minimum bagi nilai R^2 iaitu 0.10 (Falk & Miller, 1992) iaitu 0.825 hingga 0.893 dan beban faktor adalah dari 0.908 hingga 0.945. Nilai beban faktor ini masih boleh diterima berdasarkan saranan Chow & Chan (2008), iaitu beban faktor antara 0.50 hingga 0.60 dikira sebagai sederhana. Mengikut keputusan yang diperolehi konstruk kawalan mood memberikan nilai beban faktor dan R^2 yang paling tinggi diantara kesemua konstruk iaitu 0.945 dan 0.893. Oleh itu, ia melepasi syarat untuk menjadikan kecerdasan emosi sebagai konstruk aras kedua kerana menurut kajian lepas tahap minimum konstruk aras pertama adalah tiga (Hair *et al.*, 2010). Dalam kajian ini, kesemua dimensi ini dilihat mempunyai pengaruh yang kuat dan dilihat sesuai mewakili kecerdasan emosi kerana nilai R^2 dan beban faktor yang tidak banyak perbezaan antara satu sama lain.

Jadual 4.15

Ujian Kesahihan Konvergen bagi Konstruk Aras Pertama Kawalan Mood, Kefahaman Emosi Penggunaan Emosi, dan Kemahiran Sosial

Konstruk Aras Kedua	Konstruk Aras Pertama	Item	Beban Faktor Aras Pertama	Beban Faktor Aras Kedua	Nilai t	R^2		
						(CR)	AVE	
Kecerdasan Emosi	Kawalan Mood	G28_km	0.547	0.945	11.735	0.893	0.903	0.510
		G2_km	0.665		14.421			
		G10_km	0.751		23.155			
		G12_km	0.735		22.323			
		G14_km	0.807		38.509			
		G21_km	0.649		12.454			
		G23_km	0.792		26.550			
		G31_km	0.760		15.987			
		G3_km	0.688		13.827			
	Kefahaman Emosi	G15_ke	0.633	0.908	15.822	0.825	0.882	0.519
		G18_ke	0.754		26.247			

	G19_ke	0.753		21.397				
	G22_ke	0.688		14.179				
	G25_ke	0.789		39.203				
	G32_ke	0.659		19.757				
	G9_ke	0.751		26.963				
Penggunaan Emosi	G17_pe	0.700	0.936	20.109	0.876	0.858	0.503	
	G20_pe	0.710		14.330				
	G27_pe	0.645		17.458				
	G6_pe	0.770		29.194				
	G7_pe	0.687		20.245				
	G8_pe	0.737		22.838				
Kemahiran Sosial	G1_ks	0.651	0.936	17.842	0.876	0.874	0.538	
	G13_ks	0.666		17.364				
	G16_ks	0.837		52.773				
	G24_ks	0.745		23.916				
	G26_ks	0.691		19.896				
	G30_ks	0.794		37.270				

Bagi konstruk keselamatan pekerja pula, terdapat lima dimensi yang digunakan dalam kajian ini iaitu keselamatan kerja, keselamatan rakan sekerja, keselamatan penyelia, keselamatan pihak pengurusan dan program atau polisi keselamatan. Tambahan lagi sebanyak 49 item yang ada, maka menurut Edwards (2001), Law et al., (1998) dan MacKenzie et al.,(2005) konstruk aras kedua ini boleh dilakukan untuk meringkaskan model kajian yang sudah cukup kompleks dengan item yang banyak. Malah kajian yang dilakukan oleh Subramaniam, Shamsudin, dan Alshuaibi (2017) turut menjalankan kajian berkaitan keselamatan pekerja menggunakan PLS-SEM. Oleh itu, konstruk keselamatan pekerja ini sesuai dijadikan konstruk aras kedua. Berdasarkan Rajah 4.16, beban faktor bagi konstruk aras pertama ialah di antara 0.403 hingga 0.934. Kesemua beban faktor bagi konstruk-konstruk ini adalah melepasi nilai minimum 0.30 (Chow & Chan, 2008).

Seterusnya, bagi nilai purata varian terekstrak (AVE), kesemua keselamatan kerja (0.577), keselamatan rakan sekerja (0.528), keselamatan penyelia (0.661), keselamatan pihak pengurusan (0.787) dan program atau polisi keselamatan (0.706) melepasi nilai minimum 0.50 (Hair et al., 2014). Nilai kebolehpercayaan komposit bagi kelima - lima konstruk iaitu keselamatan kerja, keselamatan rakan sekerja, keselamatan penyelia, keselamatan pihak pengurusan dan program atau polisi keselamatan (0.887, 0.864, 0.950, 0.971 dan 0.960) menunjukkan darjah kebolehpercayaan komposit yang baik kerana melebihi nilai 0.70. Secara kesimpulannya, 41 item bagi konstruk aras pertama kawalan mood, kefahaman emosi, penggunaan emosi dan kemahiran sosial dikekalkan dan lapan item digugurkan ekor dari beban faktor yang lemah dan mampu meningkatkan nilai AVE dan CR.

Manakala, bagi nilai R^2 untuk keselamatan pekerja bagi kesemua lima konstruk aras pertama melepasi tahap minimum bagi nilai R^2 iaitu 0.10 (Falk & Miller, 1992) iaitu 0.731 hingga 0.942 dan beban faktor adalah dari 0.855 hingga 0.971. Keselamatan pihak pengurusan adalah konstruk yang paling kuat diantara kelima-lima dimensi iaitu 0.971 untuk beban faktor dan 0.942 bagi R^2 . Nilai beban faktor ini adalah terbaik berdasarkan saranan Chow & Chan (2008), iaitu beban faktor antara 0.81 hingga 1 dikira sangat kuat. Oleh itu, ia melepasi syarat untuk menjadikan keselamatan pekerja sebagai konstruk aras kedua kerana menurut kajian lepas tahap minimum konstruk aras pertama adalah tiga (Hair et al., 2010; Kline, 2011). Selain itu, di dalam kajian ini, kesemua dimensi ini dilihat

mempunyai pengaruh yang kuat dan dilihat sesuai mewakili keselamatan pekerja kerana nilai R^2 dan beban faktor yang tidak banyak perbezaan antara satu sama lain.

Jadual 4.16

Ujian Kesahihan Konvergen Bagi Konstruk Aras Pertama Keselamatan Kerja, Keselamatan Rakan Sekerja, Keselamatan Penyelia, Keselamatan Pihak Pengurusan dan Program atau Polisi Keselamatan.

Konstruk Aras Kedua	Konstruk Aras Pertama	Item	Beban Faktor	Beban Faktor Aras Kedua	Nilai t	R^2	(CR)	AVE
Keselamatan Pekerja	Keselamatan Kerja	C1a	0.542	0.855	11.681	0.731	0.887	0.577
		C2a	0.542		13.948			
		C6a	0.916		113.649			
		C7a	0.931		108.392			
		C8a	0.768		32.565			
		C9a	0.762		26.733			
		C10b	0.812	0.906	35.114	0.821	0.864	0.528
		C11b	0.888		55.290			
		C14b	0.403		7.688			
Keselamatan Rakan Sekerja	Keselamatan Rakan Sekerja	C16b	0.556		12.504			
		C18b	0.751		23.723			
		C19b	0.828		60.196			
		C20c	0.489	0.944	2.292	0.891	0.950	0.661
		C21c	0.850		51.059			
		C22c	0.749		29.142			
		C23c	0.662		16.269			
		C24c	0.870		65.766			
		C25c	0.902		88.267			
Keselamatan Penyelia	Keselamatan Penyelia	C26c	0.842		58.856			
		C27c	0.878		62.650			
		C28c	0.880		61.939			
		C29c	0.907		78.677			
		C30d	0.913	0.971	83.497	0.942	0.971	0.787
		C31d	0.900		71.158			
		C33d	0.903		62.996			
Keselamatan Pihak Pengurusan	Keselamatan Pihak Pengurusan							

	C34d	0.896		75.591			
	C35d	0.919		69.792			
	C36d	0.857		39.387			
	C37d	0.807		35.341			
	C38d	0.893		51.401			
	C39d	0.893		64.144			
Program dan Poisi Keselamatan	C40e	0.929	0.949	106.024	0.900	0.960	0.706
	C41e	0.795		32.686			
	C42e	0.891		51.089			
	C43e	0.867		47.922			
	C44e	0.923		87.397			
	C45e	0.636		15.449			
	C46e	0.934		121.857			
	C47e	0.880		46.466			
	C48e	0.761		29.136			
	C49e	0.736		23.225			

4.8 Pembinaan Model Struktural

Dalam PLS-SEM, pembinaan model struktural difokuskan kepada perubahan varian menggunakan nilai R^2 , kerelevanan sesuatu model menggunakan nilai Q^2 , dan tahap signifikan pekali laluan koefisien (*path coefficient*). Keputusan ujian bagi Nilai R^2 dan nilai Q^2 dibincangkan dalam bahagian 4.8.1 dan 4.8.2, manakala keputusan analisis tahap signifikan pekali laluan dibincangkan pada bahagian 4.9.1 dan 4.9.2.

4.8.1 Kesan Saiz (Effect Size)

Dalam menjalankan analisis menggunakan SmartPLS, bagi menilai kualiti sesuatu model, pengkaji-pengkaji dicadangkan untuk melihat kepada kriteria-kriteria kebolehamalan model. Nilai R^2 bagi pemboleh ubah endogen dapat menggambarkan kekuatan dan ketepatan sesuatu model peramalan dengan menganggarkan kesan pemboleh ubah eksogen terhadap pemboleh ubah endogen. Bagi nilai R^2 , adalah sukar bagi menetapkan nilai khusus bagi menentukan nilai ketepatan model peramalan kerana ia bergantung kepada kerumitan model dan disiplin kajian (Hair et al., 2014).

Menurut Falk dan Miller (1992), tahap minimum bagi nilai R^2 ialah 0.10. Dalam bidang pemasaran, nilai R^2 0.25 dianggap lemah, 0.50 sederhana dan 0.75 dianggap tinggi, manakala dalam kajian berkaitan dengan gelagat, nilai R^2 0.20 sudah dianggap tinggi (Hair, Ringle, & Sarstedt, 2011). Dalam kajian ini, nilai bagi pemboleh ubah kepercayaan ialah 0.473 yang menunjukkan 47.3% varian kepercayaan dapat dijelaskan oleh konstruk-construct kepuasan kerja, keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi, beban kerja dan kecerdasan emosi. Kesan saiz model ini pula diukur dengan mengolah (*running*) model secara serentak dengan membuang konstruk eksogen (R^2 *excluded*) serta mengekalkan konstruk eksogen (R^2 *included*). Perubahan R^2 yang diperoleh ini akan digunakan dalam meramalkan kesan saiz (f^2) dengan menggunakan formula berikut (Hair et al., 2014):

$$f^2 = \frac{R^2 \text{ included} - R^2 \text{ excluded}}{1 - R^2 \text{ included}}$$

Berasaskan panduan yang diberikan oleh Hair *et al.* (2014), nilai 0.02, 0.15 dan 0.35 dianggap mempunyai kesan saiz yang kecil, sederhana dan tinggi. Maka, konstruk-

konstruk eksogen memberi kesan terhadap konstruk endogen dapat dilihat dengan mengira kesan saiz seperti Jadual 4.17.

Jadual 4.17

Kesan Saiz terhadap Kepuasan Kerja (Endogen)

Endogen	Eksogen	$R^2\ incl$	$R^2\ excl$	f^2	Kesan Saiz
Kepuasan Kerja		0.473			
	Keselamatan Pekerja		0.465	0.014	Kecil
	Konflik Peranan		0.366	0.203	Sederhana
	Sokongan Organisasi		0.362	0.210	Sederhana
	Beban Kerja		0.427	0.086	Kecil
	Kecerdasan Emosi		0.473	0	Tiada

Berpandukan Jadual 4.12, dapatan analisis menunjukkan bahawa konstruk endogen kepuasan kerja dijelaskan oleh lima konstruk eksogen yang mempunyai kesan saiz di antara 0 hingga 0.210. Kesan saiz yang sederhana ialah konflik peranan dan sokongan organisasi, manakala keselamatan pekerja dan beban kerja mencatatkan kesan saiz yang kecil. Selain itu, kecerdasan emosi tidak menunjukkan sebarang kesan saiz ke atas pemboleh ubah bersandar ini.

4.8.2 Peramalan Kerelevanan Model (Predictive Relevance of The Model)

Keupayaan sesuatu model perlu dinilai berdasarkan kebolehamalan (*predictive relevance*) menggunakan kriteria Q^2 oleh penyelidik selain menilai ketepatan sesebuah model peramalan tersebut (Stone, 1974). Model peramalan ini boleh dinilai dengan

menggunakan teknik pengukuran *cross-validated redundancy* yang diwakili oleh nilai Q^2 (Stone, 1974). Secara spesifiknya, apabila PLS-SEM menunjukkan peramalan relevan, ia dengan tepat meramalkan indikator-indikator bagi konstruk endogen dalam model pengukuran reflektif (Hair et al., 2014). Dalam model struktural ini, nilai Q^2 melebihi 0 adalah mencukupi bagi meramalkan kerelevanan sesuatu model (Hair et al., 2014). Nilai Q^2 diperoleh dengan menggunakan teknik *Blindfolding* dalam perisian SmartPLS (Hair et al., 2014). Teknik ini digunakan bagi meramalkan parameter dengan mengeluarkan sebahagian data dan menganggapnya sebagai data yang tidak lengkap. Kemudian, parameter tadi diproses bagi membina semula data mentah yang dianggap tidak lengkap sebelum ini, dan kesannya, teknik *blindfolding* ini menghasilkan nilai *cross-validity* iaitu nilai Q^2 .

Jadual 0.18
Peramalan Kerelevanan Model

Konstruk	R^2	Q^2
Kepuasan Kerja	0.473	0.101

Jadual 4.18 membentangkan dapatan mengenai peramalan kerelevanan model dalam kajian ini. Nilai *cross-validity redundancy* bagi konstruk endogen kepercayaan ialah 0.101. Keputusan ini menunjukkan bahawa konstruk kepercayaan ini adalah relevan kerana nilainya melebihi 0 seperti yang dicadangkan Hair et al. (2014).

4.9 Analisis Model Berstruktur Laluan Koefisien (Structural Model Path Coefficients) bagi Pengujian Hipotesis

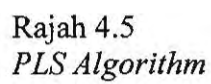
Selepas mengenalpasti ujian kesahan bagi model pengukuran dan model berstruktur, langkah yang perlu dilakukan seterusnya ialah melihat kepada laluan koefisien (*path coefficients*) bertujuan untuk menguji hipotesis-hipotesis yang telah dibangunkan dalam kajian ini. Pengujian hipotesis ini dilakukan menggunakan aplikasi perisian SmartPLS 3.0 seperti yang dibincangkan sebelum ini. Bagi perisian ini, teknik *bootstrapping* digunakan untuk melihat ketepatan peramalan dan hasil keputusan hubungan ini sama ada terdapat signifikan ataupun sebaliknya.

Antara objektif kajian ini adalah untuk melihat sama ada konstruk-konstruk yang dicadangkan dalam model kajian ini seperti keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja merupakan faktor-faktor yang signifikan kepada kepuasan kerja. Dapatan yang diperoleh hasil analisis ini seterusnya mampu menjawab hipotesis kajian iaitu H_1 , H_2 , H_3 , dan H_4 . Selain itu, objektif kelima kajian ini melihat kesan kecerdasan emosi yang bertindak sebagai pemboleh ubah penyederhana terhadap setiap hubungan antara keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja dengan kepuasan kerja. Hasil dapatan analisis ini dapat menjawab hipotesis H_5 , H_6 , H_7 dan H_8 . Justeru, untuk menjawab persoalan kajian, penilaian terhadap model struktural dilakukan.

4.9.1 Pengujian Hipotesis dan Laluan Koefisien bagi Hipotesis Langsung

Rajah 4.5 menunjukkan model keputusan analisis *PLS Algorithm* manakala Rajah 4.6 pula memaparkan ujian laluan koefisien bagi kesemua pemboleh ubah. Seterusnya, Jadual 4.19 pula menunjukkan keputusan hipotesis hubungan langsung model. *Bootstrapping* dilakukan berdasarkan sampel *bootstrap* sebanyak 500 untuk mendapatkan nilai-t seperti saranan Hair et al. (2014). Bilangan sampel 500 ini lebih besar dari bilangan sampel sebenar dalam kajian ini seperti yang disarankan oleh Hair et al. (2014).

Pengujian menggunakan teknik ini adalah untuk mengenalpasti kesemua hubungan pemboleh ubah tidak bersandar dan pemboleh ubah bersandar. Seperti yang diterangkan, model berstruktur ini dijadikan sebagai landasan untuk menjawab kesemua hubungan langsung kajian iaitu H_1 , H_2 , H_3 dan H_4 . Keputusan hubungan langsung dipaparkan di Jadual 4.19. Kesemua pemboleh ubah tidak bersandar iaitu keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja mempunyai hubungan dan signifikan terhadap pemboleh ubah bersandar iaitu kepuasan kerja.



Jadual 4.19

Keputusan Hipotesis Hubungan Langsung

Hipotesis	Hubungan	Laluan Koefisien	Nilai t	Nilai p	Disokong/ Tidak
H ₁	Keselamatan -> Kepuasan Kerja	-0.086	2.270	0.024**	Disokong
H ₂	Konflik Peranan -> Kepuasan Kerja	-0.387	8.508	0.000***	Disokong
H ₃	Sokongan Organisasi -> Kepuasan Kerja	-0.335	7.931	0.000***	Disokong
H ₄	Beban Kerja -> Kepuasan Kerja	0.252	5.338	0.000***	Disokong

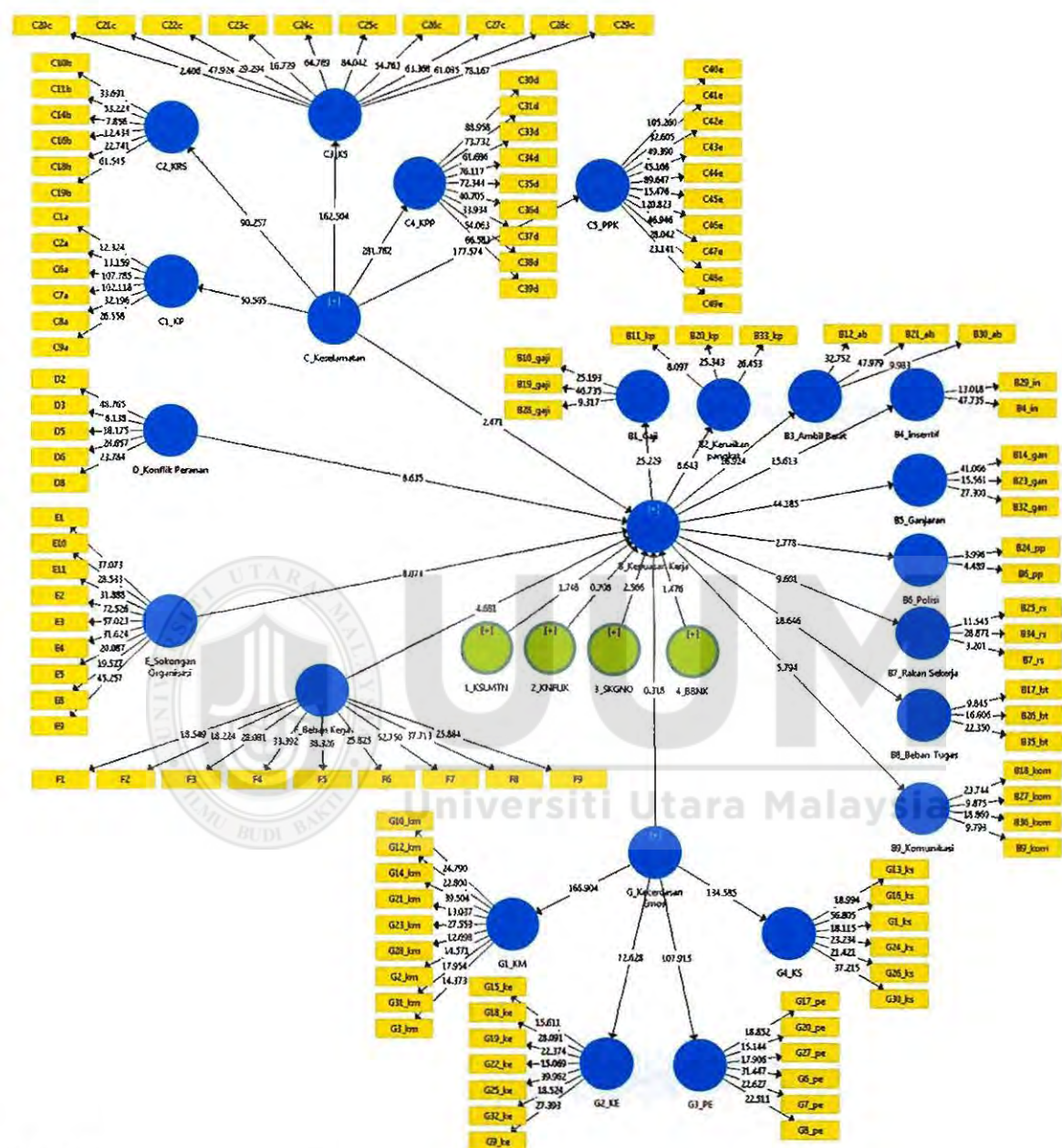
Signifikan pada tahap * $p < 0.01$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.001$

Berdasarkan Jadual 4.19, kesemua pemboleh ubah menunjukkan kesan yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Pemboleh ubah-pemboleh ubah tersebut adalah keselamatan pekerja ($\beta = -0.086$; $t = 2.270$; $p < 0.05$), konflik peranan ($\beta = -0.387$; $t = 8.508$; $p < 0.001$), sokongan organisasi ($\beta = -0.335$; $t = 7.931$; $p < 0.001$) dan beban kerja ($\beta = 0.252$; $t = 5.338$; $p < 0.001$). Ini menunjukkan bahawa hipotesis H₁, H₂, H₃ dan H₄ diterima dan disokong dalam kajian ini. Seterusnya, bagi menganalisis hubungan penyederhana dengan pemboleh ubah bersandar, penyelidik akan memasukkan konstruk penyederhana iaitu kecerdasan emosi untuk melihat kesannya terhadap pemboleh ubah bersandar.

4.9.2 Keputusan Analisis Pemboleh Ubah Penyederhana

Dalam kajian ini, konstruk kecerdasan emosi merupakan konstruk penyederhana yang akan mempengaruhi hubungan antara konstruk keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja terhadap kepuasan kerja. Pengaruh penyederhana ini dapat dilihat melalui hipotesis kelima hingga kelapan (H₅, H₆, H₇ dan H₈) dan hipotesis ini terbentuk

berdasarkan objektif keempat dalam kajian ini. Rajah 4.7 merupakan analisis model pemboleh ubah penyederhana (*moderator*)



Rajah 4.7
Analisis model pembolehubah penyederhana (moderator)

Berdasarkan Jadual 4.20, hasil kajian menunjukkan bahawa pemboleh ubah penyederhana dipaparkan dalam Jadual 4.14, hasil kajian melihat kesan yang signifikan bagi pemboleh ubah penyederhana kecerdasan emosi ($\beta = 0.086$; $t = 2.566$; $p < 0.05$) terhadap hubungan antara sokongan organisasi dengan kepuasan kerja dan ini menyokong H_7 .

Namun begitu, kecerdasan emosi yang didapati tidak signifikan hubungan antara keselamatan pekerja ($\beta = 0.066$; $t = 1.748$; $p > 0.05$) dengan kepuasan kerja. Keputusan ini tidak menyokong hipotesis H_5 . Begitu juga hubungan antara konflik peranan ($\beta = -0.032$; $t = 0.708$; $p > 0.05$) dengan kepuasan kerja. Keputusan ini tidak menyokong hipotesis H_6 . Malah, hipotesis H_8 turut tidak disokong kerana kecerdasan emosi didapati tidak signifikan untuk memberi kesan terhadap hubungan antara beban kerja ($\beta = 0.063$; $t = 1.473$; $p > 0.05$) dengan kepuasan kerja.

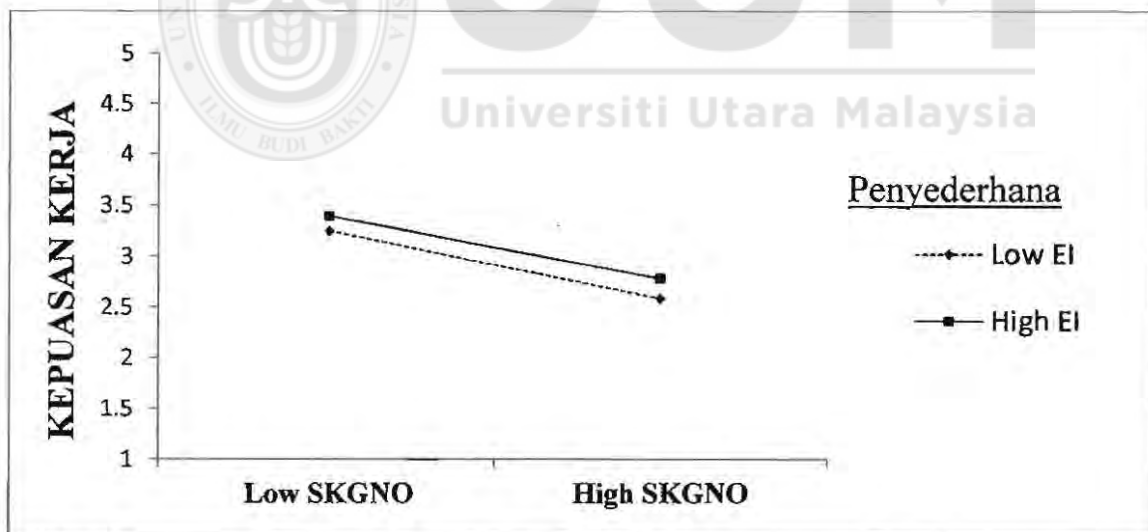
Jadual 4.20

Keputusan Analisis Pemboleh ubah Penyederhana (Moderator)

Hipotesis	Hubungan	Laluan Koefisien	Nilai t	Nilai p	Disokong/Tidak
H_5	Kecerdasan Emosi*KSLMTN -> Kepuasan Kerja	0.066	1.748	0.081	Tidak Disokong
H_6	Kecerdasan Emosi*KNFLK -> Kepuasan Kerja	-0.032	0.708	0.479	Tidak Disokong
H_7	Kecerdasan Emosi*SKGNO -> Kepuasan Kerja	0.086	2.566	0.011***	Disokong
H_8	Kecerdasan Emosi*BBNK -> Kepuasan Kerja	0.063	1.473	0.140	Tidak Disokong

Signifikan pada tahap * $p < 0.01$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.001$ KSLMTN(keselamatann kerja), KNFLK (Konflik Kerja), SKGNO (Sokongan Organisasi), BBNK (Beban Kerja)

Bagi menjelaskan kesan penyederhana, plot hubungan antara pemboleh ubah bersandar (kepuasan kerja) dan pemboleh ubah tidak bersandar (sokongan organisasi) dengan pemboleh ubah penyederhana (kecerdasan emosi) ditunjukkan. Rajah 4.8 menunjukkan bagaimana hubungan antara sokongan organisasi dan kepuasan kerja adalah pelbagai dan ia bergantung pada fungsi kecerdasan emosi. Seperti yang ditunjukkan di Rajah 4.8, terdapat perbezaan yang signifikan dalam kepuasan kerja yang mempunyai kecerdasan emosi yang rendah dan kecerdasan emosi yang tinggi apabila sokongan organisasi adalah rendah dan tinggi. Secara khususnya, hubungan antara sokongan organisasi dan kepuasan kerja adalah lemah dalam konteks kecerdasan emosi yang tinggi, dan sebaliknya berlaku apabila kecerdasan emosi lemah. Ini dapat disimpulkan semakin tinggi kecerdasan emosi, semakin lemah hubungan negatif antara sokongan organisasi dengan kepuasan kerja. Ini secara langsung dapat meningkatkan kepuasan kerja pekerja.



Rajah 4.8

Plot Interaksi antara Sokongan Organisasi dan Kecerdasan Emosi ke atas Kepuasan Kerja

SKGNO(sokongan organisai), low (rendah), high (tinggi), EI (kecerdasan emosi)

4.10 Rumusan Ujian Hipotesis

Kajian ini menguji sebanyak lapan hipotesis. Dapatan kajian menunjukkan terdapat hanya lima hipotesis yang disokong (H_1, H_2, H_3, H_4, H_7). Berikut merupakan rumusan ujian hipotesis.

Jadual 4.21
Rumusan Ujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Koefisien	Nilai t	Nilai p	Disokong/Tidak
H_1	Keselamatan -> Kepuasan Kerja	-0.086	2.270	0.024**	Disokong
H_2	Konflik Peranan -> Kepuasan Kerja	-0.387	8.508	0.000***	Disokong
H_3	Sokongan Organisasi -> Kepuasan Kerja	-0.335	7.931	0.000***	Disokong
H_4	Beban Kerja -> Kepuasan Kerja	0.252	5.338	0.000***	Disokong
H_5	Kecerdasan Emosi*KSLMTN -> Kepuasan Kerja	0.066	1.748	0.081	Tidak Disokong
H_6	Kecerdasan Emosi*KNFLK -> Kepuasan Kerja	-0.032	0.708	0.479	Tidak Disokong
H_7	Kecerdasan Emosi*SKGNO -> Kepuasan Kerja	0.086	2.566	0.011***	Disokong
H_8	Kecerdasan Emosi*BBNK -> Kepuasan Kerja	0.063	1.473	0.140	Tidak Disokong

Signifikan pada tahap * $p < 0.01$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.001$

4.11 Rumusan

Pada bab ini telah diterangkan mengenai analisis data dan dapatan kajian. Analisis kesahan kandungan yang dilakukan untuk melihat analisis kesahan kandungan, kesahan konvergen dan kesahan diskriminan dijalankan bagi menilai model pengukuran ini. Namun begitu terdapat perubahan terhadap konstruk yang mana terdapat 18 item terpaksa digugurkan. Kajian ini juga membina konstruk aras pertama dan konstruk aras kedua.

Ujian analisis *bootstrapping path coefficient* secara langsung mendapati kesemua pemboleh ubah mempunyai hubungan signifikan yang dengan kepuasan kerja. Selain itu, analisis *path coefficient* juga mendapati kecerdasan emosi memainkan peranan sebagai faktor penyederhana diantara pemboleh ubah bebas dan kepuasan kerja. Didapati hasil kajian menunjukkan bahawa kecerdasan emosi didapati signifikan dan mempengaruhi hubungan antara sokongan organisasi dengan kepuasan kerja. Manakala kecerdasan emosi tidak memberi kesan terhadap hubungan antara keselamatan pekerja, konflik peranan serta beban kerja terhadap kepuasan kerja. Bab 5 berikutnya akan membincangkan dapatan kajian mengenai implikasi kajian terhadap teori, pengukuran dan dasar, batasan kajian, cadangan kajian susulan dan kesimpulan kajian.

BAB 5

PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

5.1 Pendahuluan

Bab ini membincangkan mengenai dapatan kajian yang telah dibentangkan pada bab keempat, berserta dapatan kajian-kajian lepas dan hipotesis-hipotesis yang telah dibangunkan pada bab kedua dan ketiga. Perbincangan dibahagikan kepada beberapa bahagian dan disusun mengikut persoalan kajian. Bahagian pertama menjelaskan mengenai pengaruh faktor keselamatan pekerja ke atas kepuasan kerja. Diikuti dengan pengaruh faktor konflik peranan ke atas kepuasan kerja. Bahagian ketiga pula berkenaan pengaruh sokongan organisasi terhadap kepuasan kerja dan bahagian keempat adalah mengenai pengaruh faktor beban kerja ke atas kepuasan kerja. Seterusnya, pada bahagian kelima, perbincangan lebih tertumpu kepada peranan kecerdasan emosi sebagai faktor penyederhana dalam mempengaruhi hubungan antara keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja dengan kepuasan kerja. Pada bahagian terakhir, perbincangan diteruskan mengenai implikasi kajian terhadap teori dan praktis, limitasi kajian dan cadangan kajian pada masa hadapan.

5.2 Gambaran Ringkas Kajian

Kajian empirikal yang dijalankan ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja dengan kepuasan kerja. Kajian ini turut mengetengahkan pemboleh ubah penyederhana iaitu kecerdasan emosi untuk menyelidiki pengaruh penyederhana dalam menjelaskan variasi hubungan pemboleh ubah bebas dengan kepuasan kerja. Oleh yang demikian, kajian secara saintifik dilakukan bagi merungkai permasalahan tersebut. Kajian ini mempunyai lima objektif utama iaitu;

1. Mengkaji hubungan antara keselamatan pekerja dengan kepuasan kerja.
2. Mengkaji hubungan antara konflik peranan dengan kepuasan kerja.
3. Mengkaji hubungan antara sokongan organisasi dengan kepuasan kerja.
4. Mengkaji hubungan antara beban kerja dengan kepuasan kerja.
5. Menguji peranan pemboleh ubah penyederhana iaitu kecerdasan emosi terhadap setiap hubungan antara keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja dengan kepuasan kerja.

Daripada objektif kajian yang dikemukakan, kajian turut mengetengahkan lima persoalan bagi menjawab objektif kajian tersebut iaitu;

1. Adakah keselamatan pekerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja?
2. Adakah konflik peranan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja?

3. Adakah sokongan organisasi mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja?
4. Adakah beban kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja?
5. Adakah kecerdasan emosi bertindak sebagai pemboleh ubah penyederhana bagi setiap hubungan antara keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja dengan kepuasan kerja?

Asas pembinaan kerangka kajian ini adalah berasaskan *Conversation Resources Theory (COR)*. Penyelidikan secara empirikal dijalankan melalui kaedah kuantitatif dengan menggunakan borang soal selidik. Soal selidik yang digunakan dalam kajian ini telah dibangunkan oleh pengkaji-pengkaji lepas dan telah diubahsuai mengikut kepada kesesuaian persekitaran di tempat kajian. Kajian rintis telah dijalankan bagi memastikan kesahan kandungan soal selidik tersebut. Kajian ini juga telah menggunakan kaedah tinjauan bagi menjawab persoalan kajian.

Sebanyak 700 buku soal selidik telah diedarkan kepada responden (Pegawai Imigresen) dan sejumlah 427 buku soal selidik berjaya dikumpulkan untuk tujuan analisis. Daripada 427, hanya 409 soal selidik yang boleh digunakan untuk tujuan analisis. Ujian bias maklum balas dilakukan dan kajian mendapati tiada masalah bagi ujian bias terhadap responden kajian.

Kemudian, analisis mengenai pemboleh ubah-pemboleh ubah kajian turut dibentangkan. Penyaringan data dijalankan dengan melakukan ujian bias maklum balas, pengurusan data tidak lengkap, ujian pensisih dan ujian kenormalan. Seterusnya, penulis menerangkan secara ringkas mengenai pendekatan analisis PLS-SEM. Analisis mengenai model pengukuran diterangkan secara teliti diikuti dengan penerangan mengenai pembinaan konstruk aras kedua serta analisis model pengukuran dua aras ini dibincangkan. Pada bahagian berikutnya, analisis model struktural diperincikan dalam bab ini bagi melihat kesan saiz dan peramalan kerelevanan model dalam kajian ini. Seterusnya, analisis model berstruktur dijalankan bagi menjawab hipotesis-hipotesis berkaitan dan diakhiri dengan melihat kepada keputusan analisis pemboleh ubah penyederhana dalam kajian ini.

Hasil keputusan analisis yang telah dijalankan akan memberi kefahaman yang bernilai terhadap faktor yang boleh menjurus kepada isu kepuasan kerja pekerja seperti keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja. Begitu juga dengan peranan pemboleh ubah penyederhana iaitu kecerdasan emosi dalam menyederhanakan hubungan pemboleh ubah bebas dan kepuasan kerja.

5.3 Perbincangan Penemuan Kajian

Kajian empirikal telah menemukan beberapa jurang ilmu dalam membahaskan keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja dengan kepuasan kerja. Walaupun terdapat kajian-kajian lepas yang telah dijalankan untuk

mengetahui dan memahami konstruk-konstruk yang terlibat dan boleh mempengaruhi kepuasan kerja, namun terdapat keperluan untuk penyelidikan yang lebih mendalam dan menyeluruh mengenai keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja serta hubungannya dengan kepuasan kerja serta bagaimana pula kecerdasan emosi memainkan peranannya.

Kerangka kajian dengan sokongan daripada teori sokongan kajian yang sesuai dan pembentukan objektif kajian yang ingin dicapai, menjadi landasan dan panduan untuk menjalankan analisis- analisis kajian. Penjelasan selanjutnya akan memperjelaskan penemuan-penemuan kajian bagi mencapai objektif kajian dengan menjawab semua persoalan kajian melalui pengujian hipotesis-hipotesis yang telah dibangunkan.

5.4 Objektif Kajian Pertama, Kedua, Ketiga dan Keempat: Hubungan Langsung Antara Keselamatan Pekerja, Konflik Peranan, Sokongan Organisasi dan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja

Pada bahagian ini, perbincangan difokuskan kepada rumusan mengenai dapatan kajian berdasarkan objektif-objektif kajian. Rumusan bagi dapatan kajian ini dibahaskan berdasarkan teori dan penemuan kajian-kajian lepas. Untuk mencapai objektif-objektif ini, terdapat empat hipotesis (H1-H4) dibangunkan dalam kajian ini untuk mengkaji hubungan langsung iaitu keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja dengan kepuasan kerja.

5.4.1 Objektif Pertama: Keselamatan Pekerja dan Kepuasan Kerja

Objektif pertama selari dengan hipotesis pertama (H1), yang menegaskan hubungan antara keselamatan pekerja dan kepuasan kerja telah diterima menggunakan output dalam PLS dengan hubungan yang signifikan di antara kedua-dua pemboleh ubah. Kewujudan hubungan yang signifikan antara keselamatan dengan kepuasan kerja boleh dikaitkan dengan kemungkinan bahawa keselamatan dari aspek kerja, program dan polisi organisasi yang kurang bagus, serta kurangnya sokongan keselamatan dari rakan sekerja, penyelia malah pihak pengurusan membuatkan tahap kepuasan kerja pekerja tidak berada ditahap yang begitu memuaskan. Faktor-faktor ini juga boleh menjadi antara penyebab pekerja berasa kurang selamat daripada perkara-perkara yang merbahaya yang boleh terjadi kepada pekerja di dalam mana-mana organisasi pekerjaan. Malah, hasil kajian ini selari dengan dapatan pengkaji lepas mendapati keselamatan pekerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja (Lambert et al., 2012; Mardiana, Eliyana, & Novita, 2012; Lambert, 2010; Veltri et al., 2007; Barling, Iverson & Kelloway 2000; Hayes et al., 1998). Selain itu, dapatan ini menunjukkan bagaimana persepsi pekerja terhadap keselamatan di tempat kerja dan seolah-olah ia mencerminkan sejauhmana mereka beranggapan organisasi memberi sokongan dan komitmen terhadap kesejahteraan dan kepuasan pekerja. Ini menunjukkan bahawa jika organisasi menyediakan persekitaran kerja yang kondusif dan selamat, kepuasan kerja akan meningkat dan pekerja akan lebih mempercayai organisasi tersebut.

Malah, ini selari dengan kenyataan yang dikeluarkan oleh Timbalan Menteri Sumber Manusia, Datuk Seri Ismail Abd Muttalib (2015) dalam teks ucapan pada perasmian Kempen Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan di Universiti Sains Malaysia (USM), yang mana, persekitaran kerja yang kondusif membolehkan pekerja menjalankan tugas dengan selesa, selamat dan sihat selain menjamin keselamatan dan kesihatan orang lain yang berada berhampiran. Di samping itu juga beliau menegaskan bahawa majikan perlu melabur untuk menyediakan kemudahan infrastruktur yang menekankan keperluan aspek keselamatan dan kebajikan pekerja dalam usaha mengurangkan risiko di tempat kerja.

Tambahan lagi, kesan pelaburan dalam keselamatan dan kesihatan pekerjaan yang dibuat oleh majikan juga memberi impak positif dalam mengawal jumlah kemalangan dan penyakit pekerjaan yang mungkin berlaku di tempat kerja (Sinar Online, 2015). Oleh itu, menjadi tanggungjawab majikan untuk menyediakan sistem pengurusan keselamatan dalam pelaksanaan tindakan pencegahan dan perlindungan di tempat kerja. Walaubagaimanapun, semua usaha majikan itu harus mendapat komitmen daripada pekerja dalam mematuhi sistem pengurusan keselamatan dan kesihatan yang disediakan oleh majikan, dengan ini wujudlah organisasi yang kondusif dan selamat.

5.4.2 Objektif Kedua: Konflik Peranan dan Kepuasan Kerja

Seterusnya hipotesis (H2), menyatakan terdapatnya hubungan di antara konflik peranan dan kepuasan kerja, hipotesis ini turut disokong. Hubungan yang signifikan antara konflik peranan dan kepuasan kerja boleh dikaitkan dengan pekerja-pekerja di dalam organisasi di bawah konflik peranan yang berlebihan dan cenderung untuk berasa kurang berpuas hati dengan pekerjaan mereka. Khususnya, menurut A Kadir Jasin (2017) dalam Sinar Online, dalam beberapa tahun kebelakangan ini ekonomi yang kurang stabil telah mempengaruhi hampir setiap organisasi, yang membawa kepada pengurangan dalam pengambilan pekerja baharu, memanfaatkan kakitangan yang sedia ada, pengurangan bajet dan sebagainya. Di sektor perkhidmatan awam dan dalam Jabatan Imigrasi sendiri, pelbagai penggabungan dan penambahan skop tugas serta bahagian-bahagian dalam jabatan telah berlaku, menjadikan banyak pekerja dengan ciri-ciri yang berbeza bekerja di tempat yang sama (KPISM, 2016). Atas sebab ini, ada kemungkinan bahawa pelbagai jenis tugas telah bercampur, menjadikan pekerja tidak dapat memenuhi keperluan baharu dan melakukan pekerjaan mereka seperti yang mereka lakukan sebelumnya.

Di samping itu, pekerja-pekerja ini perlu menyesuaikan diri dengan rakan-rakan sekerja yang lain yang berbeza latar belakang, kepercayaan, sikap dan tingkah laku. Oleh itu, pekerja-pekerja ini perlu memainkan peranan yang bertentangan untuk memenuhi keperluan pekerjaan mereka. Ini akan mendorong pekerja untuk menunjukkan ketidakpuasan dalam pekerjaan. Selain itu, Nur Izzaty et al., (2015) dalam jurnalnya ada

menyatakan bahawa bengkel atau kursus perlu dilaksanakan yang berkaitan dengan peningkatan kecekapan dan kesepadanan tugas dengan kepakaran pekerja adalah penting bagi menjamin kepuasan kerja dan mengurangkan tekanan. Apabila pekerja terdedah dengan situasi ini, maka mereka akan menunjukkan semangat dan lebih berkeyakinan dalam melakukan sesuatu pekerjaan. Ini kerana pendedahan awal telah diberikan berkaitan dengan ilmu dan kepakaran dalam bidang kerja tersebut, berbanding jika pekerja terpaksa melakukan kerja sampingan atau tambahan yang lain bagi tugas diluar kepakarannya.

Oleh itu, pihak pengurusan bagi sesebuah organisasi harus memberi perhatian lebih kepada faktor-faktor yang boleh menyebabkan ketidakpuasan seperti konflik peranan ini. Sebagai contohnya pihak organisasi perlulah menyediakan prosedur kerja yang jelas dan setiap pekerja harus mengetahui peranannya dalam organisasi. Dengan ini tahap kepuasan kerja akan terus meningkat dan kurangnya masalah yang akan berlaku dalam organisasi terbabit.

5.4.3 Objektif Ketiga: Sokongan Organisasi dan Kepuasan Kerja

Hipotesis (H3) dan Objektif yang ketiga adalah mengenai sokongan organisasi dan kepuasan kerja. Dalam kajian ini, sokongan organisasi dijelaskan sebagai pandangan pekerja tentang sejauh mana organisasi menghargai sumbangan dan menjaga kebajikan mereka. Dapatan kajian menunjukkan bahawa sokongan organisasi mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja. Dengan erti kata lain, kepuasan kerja pekerja akan

menurun apabila mereka merasakan bahawa organisasi tidak menghargai sumbangan dan menjaga kebajikan mereka. Dapatan ini menyokong beberapa dapatan kajian terdahulu yang menekankan tentang pengaruh sokongan organisasi terhadap kepuasan kerja (Zumrah & Boyle, 2015; Filipova, 2011; Stamper & Johlke, 2003, Armstrong-Stassen, 1998; Cropanzano et al., 1997).

Dapatan ini juga turut disokong oleh Teori COR (Eisenberger et al., 1986; Hobfoll, 1989) yang menyatakan bahawa pekerja yang merasakan organisasi dapat menghargai sumbangan dan menjaga kebajikan mereka akan membalasnya dengan menunjukkan sikap dan tingkah laku yang positif iaitu mereka tidak akan kehilangan sumber. Namun sebaliknya akan berlaku sekiranya pekerja berasa organisasi tidak memenuhi kehendak dan keperluan mereka. Secara logiknya, pekerja yang kurang menerima sokongan dari organisasi akan berasa kurang gembira untuk bekerja dan pada masa yang sama tidak rela menyumbangkan idea dan tenaga untuk membangunkan organisasi. Satu alasan mengapa sokongan organisasi mempunyai kepentingan terhadap kepuasan kerja ialah pekerja mungkin menganggap ia sebagai asas utama dalam pembinaan hubungan pekerjaan antara majikan dan pekerja. Ini kerana asas hubungan pekerjaan di organisasi banyak bergantung kepada polisi, prosedur dan amalan yang dipraktikkan di organisasi, dan penilaian pekerja terhadap kesemua aspek ini dilihat boleh memberi kesan terhadap sikap dan tingkah laku pekerja.

5.4.4 Objektif Keempat: Beban Kerja dan Kepuasan Kerja

Objektif yang keempat adalah selari dengan Hipotesis (H4) dimana beban kerja mempengaruhi kepuasan kerja dan mempunyai hubungan yang signifikan. Namun begitu, dalam kajian ini terdapatnya hubungan positif antara beban kerja dengan kepuasan kerja. Keputusan ini bertentangan dengan kebanyakan kajian lepas yang menyatakan bahawa beban kerja berhubungan negatif dengan kepuasan kerja, yang mana jika beban kerja meningkat kepuasan kerja akan menurun (Keser, 2006; Zeytinoglu, 2007; Karakus, 2011; Sone et al., 2013; Lim, 2013). Walaubagaimanapun, dalam kajian ini berlaku sebaliknya apabila beban kerja semakin bertambah tahap kepuasan kerja turut meningkatkan. Kajian ini seolah-olah bertentangan dengan kajian terdahulu. Walaupun begitu terdapat juga beberapa kajian yang menyokong dapatan ini (Rehman, Irum, Tahir, Ijaz, Noor, & Salma, 2012; Koçoglu, Gürkan & Aktas, 2014; Essiam, Mensah, Kudu, & Gyamfi, 2015).

Oleh itu, terdapat beberapa sebab mengapa dapatan kajian ini lebih ke arah positif. Salah satunya berkemungkinan di lihat dari sudut ciri-ciri sampel kajian itu sendiri. Responden diambil kesemuanya adalah melibatkan pekerja sektor awam dan mereka mempunyai jaminan kerja yang tinggi. Dengan erti kata yang lain, disebabkan oleh keadaan ekonomi sekarang yang tidak begitu stabil dan sukarnya untuk mendapatkan kerja terutama sekali dalam sektor awam, ini menyebabkan pekerja terpaksa berpuashati, walaupun mereka mempunyai beban kerja yang banyak. Malah, kepuasan kerja mereka telah dipenuhi oleh faktor-faktor lain yang lebih baik seperti jaminan kerja, skim-skim yang lebih terjamin

(skim pencen), dan sebagainya. Oleh itu, mereka merasakan beban kerja itu bukan satu perkara yang akan mendatangkan masalah. Ini turut disokong oleh Koçoglu et al., (2014) dalam kajian mereka, apabila pekerja yang terdiri daripada pekerja sektor awam, maka mereka mempunyai jaminan kerja yang tinggi dan dengan keadaan ekonomi yang tidak menentu menjadikan mereka tidak terpengaruh untuk berasa tidak puas hati walaupun terbeban dengan pekerjaan mereka.

Di samping itu juga, berkemungkinan mereka mendapat sokongan padu daripada keluarga, menyebabkan mereka merasa beban kerja tidak membawa ketidakpuasan dalam bekerja. Seolah-olah beban kerja yang ada berasa ringan apabila mempunyai keluarga yang sentiasa memahami dan menyokong tugas mereka. Selain itu, para pekerja mungkin mempunyai cara pengurusan beban kerja di tempat kerja. Ini kerana, menurut Barnes dan Van Dyne (2009) serta The Great-West Life Assurance Company (2012), pengurusan beban kerja menunjukkan bahawa bukan sekadar jumlah kerja yang berbeza dalam menentukan kepuasan dan kejayaan pekerja, tetapi juga sejauh mana pekerja mempunyai sumber (masa, peralatan dan sokongan) untuk melakukan kerja dengan baik. Tambahan lagi, pengurusan beban kerja ini juga wujud kerana terdapat hubungan yang unik antara permintaan pekerjaan, tuntutan intelektual dan kepuasan kerja. Ini kerana tuntutan kerja mengurangkan kepuasan kerja, namun begitu tuntutan intelektual (*intellectual demands*) meningkatkan kepuasan kerja. Walaupun terdapat tuntutan kerja yang tinggi, jika pekerja mempunyai kemampuan membuat keputusan yang tinggi, mereka akan memperoleh kepuasan dalam pekerjaan dan boleh berdaya saing.

Selain itu, isu ini boleh juga dikaitkan dengan *The Inverted-U model* atau dikenali sebagai *Yerkes-Dodson Law* yang dipelopori oleh Robert Yerkes and John Dodson (1908). Model ini menerangkan bahawa apabila pekerja menghadapi tekanan kadang kala boleh menunjukkan tahap kepuasan yang tinggi dan meningkatkan prestasi. Di sebelah kiri model ini menunjukkan keadaan yang mana pekerja kurang dicabar dengan tugas mereka dan mereka beranggapan tidak perlu bekerja keras dan satu keadaan yang bosan. Selepas itu pekerja beralih ke bahagian kemuncak dimana pekerja cukup bermotivasi untuk bekerja keras dan di sinilah mereka memasuki keadaan "*Flow*", keadaan yang menyeronokkan dan sangat produktif. Berdasarkan model "*Flow*" ini yang diperkenalkan oleh Mihaly Csikszentmihályi (1996), model ini menunjukkan keadaan emosi yang mungkin pekerja alami ketika cuba menyelesaikan tugas, bergantung pada kesulitan yang dihadapi dari cabaran yang dihadapi, dan persepsi kita tentang tahap kemahiran kita.

Sebagai contoh, jika tugas itu tidak mencabar dan tidak memerlukan banyak kemahiran, pekerja mungkin berasa tidak ambil peduli terhadapnya. Tetapi menghadapi tugas yang mencabar tanpa kemahiran yang diperlukan boleh menyebabkan kebimbangan dan kecemasan. Oleh itu, untuk mencari keseimbangan, dan untuk melakukan yang terbaik, pekerja memerlukan cabaran yang penting dan menarik, dan sehingga pekerja yakin dapat memenuhi tantangan ini. Ini memindahkan kita ke kedudukan yang mana kita boleh mengalami "*Flow*". Ini boleh dikaitkan dengan beban kerja, yang mana jika pekerja merasakan tugas mereka semakin banyak dan mencabar, mereka akan berasa puas dan

dapat mencapai tahap kepuasan kerja yang mereka cemburi kerana minat terhadap pekerjaan mereka. Di sebabkan ini jugalah menyebabkan beban kerja berhubungan positif dengan kepuasan kerja. Namun begitu, tahap ketiga dalam model *The inverted-U* jika pekerja perlu menghadapi lagi masalah dalam organisasi seperti konflik peranan, tekanan kerja yang melampaui batasan mereka akan hilang motivasi untuk bekerja.

5.5 Objektif Kajian Kelima: Kecerdasan Emosi Sebagai Pemboleh ubah Penyederhana dalam Mempengaruhi Hubungan Antara Keselamatan Pekerja, Konflik Peranan, Sokongan Organisasi dan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja

Kajian ini mengetengahkan pemboleh ubah penyederhana iaitu kecerdasan emosi dalam menyederhanakan hubungan. Ini juga adalah untuk menjawab persoalan kelima kajian serta empat hipotesis (H5-H8) yang dibangunkan.

5.5.1 Pengaruh Pemboleh ubah Penyederhana Terhadap Hubungan Antara Keselamatan Pekerja dengan Kepuasan Kerja

Persoalan kajian yang kelima dan hipotesis yang kelima (H5) adalah mengenai pengaruh kecerdasan emosi sebagai faktor penyederhana dalam hubungan antara keselamatan pekerja dan kepuasan kerja. Dapatan kajian mendapati bahawa kecerdasan emosi tidak berperanan sebagai faktor penyederhana dalam hubungan antara keselamatan pekerja dengan kepuasan kerja. Dalam organisasi yang dikaji, keselamatan adalah menjadi

perkara utama yang perlu diambil berat kerana Jabatan Imigresen menghadapi pelbagai cabaran khususnya dalam menangani isu pendatang asing. Seperti yang boleh kita lihat, pada masa kini, negara menunjukkan peningkatan peratusan bilangan pekerja-pekerja pendatang asing berbanding era 90-an (Bernama, 2014) dan penguatkuasaan demi menjaga keselamatan Negara. Baru-baru ini 20 Ogos 2017 dalam *Utusan Online* ada memaparkan kira-kira 100 lelaki warga Bangladesh yang disyaki terbabit dalam sindiket pemalsuan dokumen menyerang pegawai Jabatan Imigresen yang sedang menjalankan risikan di sebuah rumah di Petaling Jaya. Ini menunjukkan keselamatan pegawai Imigresen di tahap yang membimbangkan.

Tambahan lagi, Datuk Seri Dr Ahmad Zahid Hamidi menyatakan kepada pemberita semasa menghadiri Majlis Perbarisan Tamat Latihan Penolong Penguasa Imigresen Siri 2 tahun 2016 dan Pemeriksaan Kawalan Kehormatan di Akademi Imigresen Malaysia di Port Dickson, Negeri Sembilan. Dipetik dari keratan akhbar yang bertarikh 22 Oktober 2016, bahawa fungsi Jabatan Imigresen akan digabung dengan agensi penguatkuasaan lain bagi mengembangkan fungsinya dalam aspek kawalan keselamatan sempadan negara pada masa akan datang dan Jabatan Imigresen akan mempunyai kementerian sendiri khusus memberi tumpuan terhadap isu berkaitan imigresen dan kawalan keselamatan sempadan. Ini berikutan cabaran dan ancaman dihadapi oleh Jabatan Imigresen kini berbeza berbanding dahulu, justeru fungsinya perlu diperluaskan. Antara ancaman adalah kawalan di pintu masuk darat, laut dan udara. Keadaan ini menyebabkan penguatkuasaan tidak mampu dilakukan Jabatan Imigresen bersendirian dan perlu dibantu polis, tentera dan sebagainya. Ini menunjukkan bahawa pegawai - pegawai Imigresen berdepan dengan

isu keselamatan dan tugas-tugas yang berisiko. Oleh sebab itu, berkemungkinan pegawai-pegawai Imigresen sendiri merasakan keselamatan merupakan satu isu yang berat bagi mereka dan kecerdasan emosi yang ada dalam kalangan pegawai pegawai Imigresen tidak cukup kuat untuk mengurangkan rasa tidak selamat mereka dan masih merasakan kepuasan kerja berada pada tahap yang rendah. Oleh yang demikian, kecerdasan emosi tidak bertindak sebagai pemboehubah penyederhana dalam hubungan ini.

5.5.2 Pengaruh Pemboleh ubah Penyederhana Terhadap Hubungan Antara Konflik Peranan dengan Kepuasan Kerja

Persoalan kajian yang kelima dan hipotesis yang keenam (H6) adalah mengenai pengaruh kecerdasan emosi sebagai faktor penyederhana dalam hubungan antara konflik peranan dan kepuasan kerja. Dapatan kajian menunjukkan bahawa kecerdasan emosi tidak berperanan sebagai faktor penyederhana dalam hubungan antara konflik peranan dan kepuasan kerja. Justeru itu, ini tidak akan meningkatkan keupayaan bagi pekerja untuk menghadapi tekanan psikologi untuk melaksanakan tugas. Akibatnya ini boleh menyebabkan kepuasan kerja menjadi rendah.

Tambahan lagi, pekerja-pekerja yang terlibat tidak mengambil tindakan yang proaktif untuk menangani gejala-gejala yang boleh memberikan konflik dalam diri mereka. Akibatnya, ini boleh membawa kepada prestasi kerja yang kurang memberangsangkan kerana rasa tidak puas hati dalam organisasi. Disamping itu juga kajian ini menunjukkan bahawa hubungan langsung antara dua pemboleh ubah ini (konflik peranan dan kepuasan

kerja) mempunyai kesan yang besar, ini kerana dapatan hubungan langsung yang diperolehi mengenai hubungan ini adalah yang paling kuat dalam kajian ini berbanding pemboleh ubah yang lain. Maka, kesan kecerdasan emosi pada hubungan ini tidak cukup kuat untuk menjadi penyederhana dalam hubungan yang sudah signifikan. Oleh itu dapat dinyatakan bahawa konflik peranan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan kerja.

5.5.3 Pengaruh Pemboleh ubah Penyederhana Terhadap Hubungan Antara Sokongan Organisasi dengan Kepuasan Kerja

Persoalan kajian yang kelima dan hipotesis yang ketujuh (H7) adalah mengenai pengaruh kecerdasan emosi sebagai faktor penyederhana dalam hubungan antara sokongan organisasi dan kepuasan kerja. Dapatan kajian menunjukkan bahawa kecerdasan emosi berperanan sebagai faktor penyederhana dalam hubungan antara sokongan organisasi dan kepuasan kerja. Secara lebih khususnya, ia mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja, dan pada masa yang sama, interaksinya dengan sokongan organisasi juga mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja. Ini bermakna, apabila pekerja mempunyai kecerdasan emosi, dan pada masa yang sama, mereka menganggap sokongan organisasi adalah tinggi, maka kepuasan kerja di organisasi akan meningkat.

Dapatan ini tidaklah mengejutkan kerana kecerdasan emosi yang tinggi biasanya akan menghasilkan pelbagai perkara yang positif seperti ceria, tenang menghadapi masalah dan peningkatan dalam prestasi. Maka tidak hairanlah sekiranya pekerja yang kecerdasan

emosi yang tinggi akan mempunyai keinginan untuk berjaya dan sering mendapat kepuasan dalam pekerjaan yang dilakukan . Seperti yang dinyatakan oleh Brackett et al., (2010), kecerdasan emosi didapati mempengaruhi kepuasan kerja dalam organisasi. Dalam hal ini, apabila kecerdasan emosi ada pada seseorang pekerja maka ini menjadi pendorong dan memotivasikan diri mereka dalam memberi suntikan dan menyemarakkan lagi semangat untuk bekerja supaya lebih menyeronokkan. Hal ini secara tidak langsung mampu untuk bekerja dalam persekitaran kerja yang sentiasa berubah mengikut cabaran semasa.

Begitu juga halnya dengan persepsi pekerja terhadap sokongan organisasi. Secara logiknya, kecerdasan emosi yang ada akan meningkatkan pengaruh sokongan organisasi ke atas kepuasan kerja. Dengan erti kata lain, walaupun organisasi kurang menitik beratkan soal kebajikan pekerja, kurang memberi sokongan atau perhatian terhadap masalah pekerja, namun akibat daripada kecerdasan emosi yang ada pada diri pekerja, mereka akan menanganinya dengan sebaik mungkin dan ketidakpuasan kerja tidak akan berlaku serta dapat mengurangkannya. Oleh yang demikian organisasi perlu mencari jalan untuk mengurangkan tahap ketidakpuasan kerja jika organisasi ingin mendapat sokongan daripada pekerja.

5.5.4 Pengaruh Pemboleh ubah Penyederhana Terhadap Hubungan Antara Beban Kerja dengan Kepuasan Kerja

Persoalan kajian yang kelima dan hipotesis yang kelapan (H8) adalah mengenai pengaruh kecerdasan emosi sebagai faktor penyederhana dalam hubungan antara beban kerja dan kepuasan kerja. Dapatan kajian mendapati bahawa kecerdasan emosi tidak berperanan sebagai faktor penyederhana dalam hubungan antara beban kerja dan kepuasan kerja. Ini menunjukkan bahawa hubungan langsung antara dua pemboleh ubah ini (beban kerja dan kepuasan kerja) mempunyai kesan yang besar, yang menunjukkan kekuatan hubungan antara pemboleh ubah ini. Kesan kecerdasan emosi pada hubungan ini tidak cukup kuat untuk menjadi penyederhana dalam hubungan yang sudah signifikan. Oleh itu dapat disimpulkan bahawa beban kerja mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja.

Di samping itu juga, dapatan kajian hubungan langsung juga turut menunjukkan hubungan positif antara beban kerja dengan kepuasan kerja. Ini secara tidak langsung akan mempengaruhi kecerdasan emosi untuk bertindak sebagai penyederhana. Selain itu, faktor-faktor lain turut diambil kira seperti pekerja berasa beban kerja itu bukan satu perkara yang akan mendatangkan masalah. Malah, berkemungkinan pekerja beranggapan bahawa walaupun mereka mempunyai beban tugas yang banyak tetapi jika semua perkara yang mereka inginkan telah dipenuhi seperti rakan setugas yang memahami, persekitaran kerja yang kondusif, jaminan kerja yang tinggi dan sebagainya membuatkan peranan kecerdasan emosi menjadi kurang penting untuk bertindak sebagai faktor penyederhana dalam hubungan ini.

5.6 Implikasi Kajian

Secara teorinya kajian ini telah memperkembangkan lagi ilmu berkaitan dengan kepuasan kerja serta memperkukuhkan lagi penemuan yang lalu berkaitan dengan aspek kepuasan kerja dan faktor-faktor lain yang berkaitan yang diamalkan. Begitu juga dengan dari segi praktikal, kajian ini dapat memberi maklumat kepada warga sektor awam dalam bidang penguatkuasaan dan pihak-pihak berkepentingan dalam sektor awam tentang aspek kepuasan kerja dalam kalangan pekerja yang perlu ditekankan oleh organisasi dalam usaha untuk meningkatkan profesionalisme sesebuah organisasi mengenai pekerja mereka. Bahagian selanjutnya akan membincangkan sumbangan dengan lebih terperinci kedua-dua aspek ini secara khusus.

5.6.1 Implikasi Teori

Penyelidikan ini membentangkan beberapa implikasi teori dan sumbangan baharu kepada kajian dalam kepuasan kerja khususnya dan secara umumnya kepada keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi, beban kerja serta penyelidikan berkaitan kecerdasan emosi. Khususnya, penyelidikan ini mengembangkan lagi kajian lepas dalam beberapa cara. Pertama, kajian ini mengenal pasti bahawa kepuasan kerja dipengaruhi oleh keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja. Kedua, penyelidikan telah diperluaskan dengan menambahkan kecerdasan emosi sebagai pemboleh ubah penyederhana. Secara teorinya, implikasi mengkaji peranan kecerdasan

emosi adalah penting kerana ia dapat mengetahui sejauh mana seseorang individu itu boleh menyederhanakan emosi negatif yang ada untuk mempertingkatkan emosi ke arah yang lebih positif, untuk menggalakkan pelbagai tingkah laku pekerja bagi meningkatkan pencapaian individu, untuk kerjasama dan membantu mereka menangani masalah yang lebih mencabar.

Secara umumnya, kajian ini memperluaskan lagi penggunaan teori COR. Teori COR itu sendiri menghuraikan kepentingan kepada persekitaran dan tuntutan objektif bahawa perubahan dalam keadaan objektif memberi kesan kepada keupayaan individu untuk berjaya menangani cabaran. Menerapkan teori COR ini dalam kajian melibatkan tekanan kerja adalah digalakkan kerana penyelidik – penyelidik lepas mendapati terdapat banyak sumber yang berharga ada pada pekerja dan boleh diterapkan di tempat kerja seperti sokongan organisasi (Zhao et al., 2010 & Halbesleben, 2010), keselamatan pekerja (Probst, 2005), konflik peranan dan beban kerja (Nixon, Mazzola, Bauer, Krueger, & Spector, 2011) serta kepuasan kerja (Probst, 2003). Sebagai contohnya kajian lepas yang dijalankan oleh Probst,(2003) dalam dapatan beliau menunjukkan bahawa ketidakpuasan kerja adalah hasil daripada sumber yang negatif seperti keselamatan pekerja, namun sumber ini boleh bertindak menjadi positif apabila terdapatnya pelaburan sumber seperti komunikasi organisasi.

Oleh itu, teori COR ini boleh disimpulkan bahawa walaupun kehilangan sumber berlaku namun dengan kehadiran pelaburan sumber, maka secara tidak langsung kerugian sumber boleh dibendung atau dicegah. Dalam konteks kajian ini, kajian ini menyumbang kepada

kesusasteraan dengan kehilangan sumber seperti keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja, namun kajian ini diperluaskan lagi dengan memasukkan kecerdasan emosi sebagai pelaburan sumber untuk meneroka sama ada kecerdasan emosi itu sendiri dapat mengurangkan kesan negatif daripada hubungan antara keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja ke atas kepuasan kerja.

Di samping itu juga, teori COR digunakan untuk memperjelaskan peranan faktor penyederhana dalam kajian ini. Malah, menurut teori COR lagi, perbezaan individu dapat dianggap sebagai sumber yang menyederhanakan kesan negatif dari peristiwa-peristiwa yang mendatangkan tekanan kepada seseorang individu. Individu yang mempunyai sumber daya yang lebih tersendiri dapat menangani kehilangan sumber-sumber yang lain, seperti kehilangan sumber yang disebabkan oleh masalah keluarga mahupun kerja. Dalam kajian ini, penyelidik mencadangkan kecerdasan emosi sebagai sumber penting yang boleh menyederhanakan hubungan antara sokongan organisasi dengan kepuasan kerja. Walaupun kecerdasan emosi tidak bertindak sebagai pemboleh ubah penyederhana untuk pemboleh ubah yang lain, namun kecerdasan emosi perlu ada dalam diri setiap pekerja untuk membolehkan mereka menghadapi apa jua kemungkinan masalah yang wujud dalam diri mereka. Seterusnya, dapatan kajian yang diperoleh dalam penyelidikan ini mempunyai potensi dalam memberi sumbangan kepada pengkayaan susastera mengenai kepuasan kerja dalam kalangan pegawai beruniform dalam beberapa aspek.

5.6.2 Implikasi Kepada Pengukuran

Analisis pengukuran yang baik dan tepat adalah penting bagi menghasilkan satu rangka kerja mengenai kajian ini. Ini bagi memastikan pemboleh ubah yang digunakan dalam model kajian ini adalah bersesuaian bagi menerangkan model keseluruhan. Analisis yang digunakan dalam menguji pemboleh ubah-pemboleh ubah dalam kajian ini boleh digunakan dan diaplikasikan dalam kajian seterusnya oleh penyelidik lain apabila terbukti mempunyai darjah kesahihan dan kebolehpercayaan yang baik. Dapatan empirikal kajian menunjukkan bahawa kesemua pemboleh ubah yang digunakan mencapai darjah kebolehpercayaan dan kesahihan yang baik. Justeru itu, penyelidik-penyelidik yang lain boleh menggunakan instrumen-instrumen pengukuran dalam kajian ini untuk diaplikasikan dalam kajian-kajian mereka dalam pelbagai persekitaran.

Selain itu, kajian ini menggunakan pendekatan PLS-SEM bagi menganalisis kajian. Dapatan kajian menunjukkan kesesuaian penggunaan analisis PLS-SEM dalam menguji model dua aras yang kompleks dalam konteks kajian ini. Dalam menguji model ini, PLS-SEM mampu memberikan penjelasan yang lebih mendalam dengan menfokuskan kepada penerangan tentang hubungan-hubungan di dalam pemboleh ubah bersandar. Tambahan lagi, konsep pembentukan model dua aras turut digunakan dalam kajian ini. Kelebihan pembentukan model dua aras dalam kajian ini turut disumbangkan dengan memberikan dapatan kajian yang lebih berhemah dan lebih mudah difahami. Dalam kajian ini, kepuasan kerja, kecerdasan emosi dan keselamatan pekerja telah diwakili oleh dimensi-dimensi masing-masing menggunakan model dua aras reflektif ini. Apabila konstruk-

konstruk ini menjadi sebahagian daripada model struktural, pertambahan maklumat boleh didapati daripada dimensi-dimensi menggunakan model dua aras ini. Dapatan kajian telah memaparkan keputusan yang baik dan signifikan apabila menggunakan model dua aras ini.

5.6.3 Implikasi Praktis

Kajian ini turut mempunyai implikasi praktikal untuk pengurusan pihak atasan, kerajaan, organisasi bukan kerajaan dan pembuat dasar. Pada asasnya, pengurusan pihak atasan dan pembuat dasar boleh mengambil beberapa pandangan dan pengetahuan yang mana mereka boleh membuat tinjauan dalam mengurus gelagat pekerja terutamanya berkaitan dengan isu berkenaan dengan kepuasan kerja secara langsung mahupun secara tidak langsung dalam organisasi. Kepentingan ini tidak boleh dipandang remeh kerana semakin banyak masalah yang terjadi jika melibatkan isu kepuasan kerja di dalam organisasi. Sehubungan dengan itu, apabila isu-isu ketidakpuasan ini menurun, maka masalah-masalah lain seperti tekanan, disiplin, ketidakhadiran pekerja dan sebagainya akan berkurang dan organisasi akan bertambah mantap sesuai dengan Program Transformasi Kerajaan (GTP), yang mana program ini memberi tumpuan kepada peningkatan perkhidmatan awam di Malaysia.

Selain itu, penemuan kajian ini dapat digunakan sebagai panduan oleh pihak pengurusan untuk mengatasi masalah tekanan kerja di organisasi kerana dalam kajian ini kepuasan kerja berpunca daripada tekanan-tekanan yang di hadapi seperti tahap keselamatan,

konflik dan beban kerja serta kurangnya sokongan organisasi. Oleh itu, pihak pengurusan perlu mengemaskini kandungan dan kaedah latihan. Sebagai contoh, kandungan program latihan semasa dalam jabatan yang melibatkan pakaian seragam ini corak latihan mereka lebih banyak menekankan tentang kemahiran teknikal dan ini perlu dikurangkan, tetapi jumlah latihan berkaitan kecerdasan emosi perlu ditingkatkan untuk membolehkan pekerja mempunyai lebih banyak masa untuk memahami konsep dan prinsip kecerdasan emosi dalam meningkatkan personaliti mereka di tempat kerja. Kandungan latihan sedemikian akan mudah dilaksanakan jika pekerja terlatih untuk menggunakan kajian kes dan teknik peranan yang sesuai. Oleh itu, dalam kajian ini kecerdasan emosi dijadikan sebagai salah satu pemboleh ubah penting untuk melihat sejauh mana pekerja menggunakan kecerdasan emosi mereka untuk mengawal pengaruh-pengaruh negatif yang wujud.

Di samping itu juga, pengenalan kecerdasan emosi sebagai pemboleh ubah penyederhana dalam mengendalikan tekanan adalah satu proses yang bagus kerana negara barat telah mempunyai latihan kecerdasan emosi yang mantap untuk pekerja-pekerja mereka, walaubagaimanapun Negara Asia masih lagi ketinggalan dari perspektif kecerdasan emosi (Shukla & Srivastava, 2016). Oleh itu kajian ini dapat membantu pengamal sumber manusia atau pihak pengurusan untuk menggunakan hasil kajian dalam melaksanakan sesi latihan kepada pekerja untuk mendapat persekitaran yang lebih baik. Organisasi yang menawarkan kombinasi latihan kecerdasan emosi dan pengurusan tekanan mengikut ciri demografi pekerja dapat memperolehi kemahiran yang diperlukan dalam menangani masalah yang ada. Soal selidik kecerdasan emosi boleh dimasukkan ke dalam ujian psikometrik yang digunakan dalam pengambilan dan pemilihan pekerja, terutamanya

pekerja yang terlibat dalam kerja bertekanan tinggi seperti Jabatan Imigresen dan setaraf dengannya.

Oleh itu, berdasarkan dapatan yang diperoleh dari kajian ini, ia boleh menjadi rujukan organisasi bukan sahaja di dalam kalangan warga Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) tetapi boleh dijadikan sumber rujukan untuk jabatan-jabatan lain yang mempunyai skop kerja yang hampir sama terutamanya pekerja beruniform untuk mengambil tindakan proaktif dengan menangani kepuasan kerja dalam kalangan pekerja serta dapat mengurangkan masalah ini dengan mengambil pelbagai bentuk penyelesaian. Ini boleh dilakukan dengan membuat usaha secara berterusan seperti menggalakkan penyertaan pekerja dalam kerja berpasukan. Sebagai contoh, melibatkan pekerja dalam perancangan dan pentadbiran berpasukan akan membantu mereka meningkatkan sosialisasi positif, meningkatkan kerjaya dan meningkatkan kesejahteraan psikososial. Dalam jangka masa panjang, ia boleh menyebabkan peningkatan kepuasan, komitmen dan prestasi pekerja dalam organisasi. Malah, pekerja boleh didedahkan dengan program bantuan pekerja melalui perunding luar profesional dan / atau kaunseling dalaman dan unit bimbingan. Contohnya, menyediakan sokongan lisan dan bahan kepada pekerja yang mengalami masalah keperibadian, sosial dan kewangan boleh membantu meningkatkan kebolehannya untuk mengawal tingkah laku menyimpang di tempat kerja. Hal ini dapat menaikkan keupayaan pekerja untuk mengekalkan dan meningkatkan daya saing organisasi dalam ekonomi global.

5.7 Limitasi Kajian dan Cadangan untuk Kajian Susulan

Terdapat beberapa limitasi dalam rekabentuk kajian ini yang mungkin mempengaruhi interpretasi kajian yang dijalankan. Pertama, kajian ini bertujuan untuk menyelidik hubungan antara keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi, beban kerja dan kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja. Sama seperti kajian terdahulu, kajian ini menggunakan data yang diperolehi melalui kaedah kajian rentas (*cross-sectional*) bagi mengenal pasti faktor-faktor penentu kepuasan kerja. Walaupun kajian rentas mempunyai banyak kelebihan berbanding dengan kajian tinjauan berulang (*longitudinal*) seperti reka bentuknya yang mudah dan tempoh masa yang singkat semasa proses pengutipan data dijalankan. Kaedah ini memberikan maklumat yang terhad mengenai sebarang perubahan yang mungkin berlaku dalam tempoh sebenar.

Justeru itu, kajian ini mencadangkan agar kajian pada masa hadapan menggunakan rekabentuk kajian tinjauan berulang (*longitudinal*) bagi membolehkan dapatan data kajian yang diperolehi dengan lebih komprehensif. Pendekatan *longitudinal* akan membolehkan penyelidik menyelidik permasalahan kajian dengan lebih kompleks dan menggunakan pelbagai jenis pemboleh ubah kajian. Namun demikian, kajian tinjauan berulang (*longitudinal*) memerlukan penglibatan dalam jangka masa panjang daripada responden kajian. Oleh hal yang demikian, kajian pada masa hadapan dinasihatkan agar memberi penumpuan terhadap segala kelemahan yang sering menggagalkan penyelidikan berbentuk kajian tinjauan berulang (*longitudinal*) iaitu kesukaran untuk mendapatkan kerjasama daripada pihak-pihak yang berkaitan bagi tempoh kajian yang agak lama.

Kedua, kajian ini hanya melihat konstruk keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja sebagai pemboleh ubah bebas. Hubungan ini tidak terbatas hanya dengan konstruk-konstruk ini, malah terdapat banyak lagi sumber lain yang tidak dinyatakan dalam kajian ini disebabkan kekangan skop. Ini kerana, kajian ini membataskan skop kajian supaya tidak menjadi terlalu meluas sehingga sukar untuk dioperasikan. Sebagai contohnya, ciri-ciri kerja (kepelbagaian kemahiran, autonomi, identity tugas, maklumbalas dan kepentingan tugas) boleh dijadikan sebagai pemboleh ubah bebas kerana menurut Collins, Evans dan Maurine (2016), ciri-cirikerja ini mempunyai dikenal pasti secara konsisten sebagai faktor penentu kepada kepuasan kerja. Selain itu tahap penglibatan kerja dan sinisme organisasi boleh menjadi pemboleh ubah bebas kerana perkara ini sentiasa berkait rapat dengan tahap kepuasan kerja pekerja (Shaharruddin, 2016)

Ketiga, kajian ini hanya menggunakan kaedah kuantitatif sahaja dalam menyelidik hubungan antara setiap konstruk dalam mereka bentuk dan membuat analisis terhadap data kajian. Oleh yang demikian, maklumat yang diperolehi adalah terhad kepada maklumbalas yang diperolehi daripada soal selidik sahaja. Justeru itu, kajian ini mencadangkan penggunaan kaedah kualitatif bersama-sama dengan kaedah kuantitatif. Ini kerana dengan penggunaan kedua-dua kaedah tersebut dapat memberi kefahaman yang mendalam terhadap permasalahan kajian. Kajian lanjut tentang pendekatan kualitatif seperti menemubual secara mendalam dengan responden yang terlibat dalam kalangan kesatuan pekerja itu sendiri, ini boleh dilakukan untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana dan

mengapa ketidakpuasan wujud dalam kalangan pekerja. Melalui temubual ini penyelidik boleh melihat bagaimana peserta memberi respon terhadap isu-isu yang mempengaruhi kepuasan kerja, ini dapat dilihat dengan memerhatikan ekspresi wajah dan bahasa tubuh mereka dan ia sedikit sebanyak dapat membantu memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai mengapa ketidakpuasan kerja itu masih ada dalam organisasi. Di samping itu, pendekatan kualitatif dapat membantu meningkatkan penemuan data kuantitatif yang telah dikumpulkan.

Selain itu, kajian pada masa hadapan boleh melihat hubungan ini dengan pemboleh ubah penyederhana yang lain. Ini kerana masih terdapat pemboleh ubah penyederhana yang lain yang mampu mempengaruhi hubungan antara keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja dengan kepuasan kerja, misalnya menyiasat kesan pemboleh ubah demografi sebagai penyederhana. Ini boleh dilakukan dengan memasukkan umur, jantina, status perkahwinan, latar belakang pendidikan, tempoh bekerja dan pendapatan bulanan (gaji) boleh mempengaruhi tahap kepuasan kerja di tempat kerja. Pemboleh ubah yang dicadangkan boleh dimasukkan ke dalam kerangka kajian ini bagi melihat sejauh mana peningkatan dan perbezaan pengaruh antara pemboleh ubah sedia ada dengan pemboleh ubah yang baharu.

5.8 Kesimpulan

Tujuan tesis ini dijalankan adalah untuk mengkaji faktor-faktor yang mungkin mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja. Pertama, kajian ini lebih tertumpu kepada

mengkaji hubungan antara keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja secara berasingan dengan kepuasan kerja. Kedua, kajian ini juga melihat kecerdasan emosi sebagai faktor penyederhana terhadap hubungan antara konstruk-konstruk yang terlibat dengan kepuasan kerja. Tambahan lagi, teori COR telah dijadikan asas teori untuk memahami dan menerangkan kerangka kerja, serta hubungan yang wujud dalam setiap pembolehubah. Teori ini menyokong sebahagian besar dapatan kajian yang diperolehi dan dapatan yang diperolehi selari dengan prinsip yang diterapkan oleh COR teori. Menurut Hobfoll (1989), apabila pekerja menghadapi ancaman kehilangan sumber, pekerja terbabit akan mengalami tekanan dari sudut psikologi dan pada masa yang sama pekerja akan mempunyai tahap kepuasan kerja yang rendah. Selain itu, seperti yang diramalkan oleh COR teori, pekerja yang mempunyai pelaburan sumber (kecerdasan emosi) dalam konteks kajian ini, secara automatiknya dapat meningkatkan kepuasan dalam bekerja. Teori COR juga menegaskan bahawa dalam menghadapi ancaman kehilangan sumber, seseorang individu akan berusaha untuk mengurangkan kehilangan sumber tersebut. Oleh itu, jika mereka boleh mendapatkan sumber – sumber lain yang tersedia untuk mengimbangi kerugian sumber yang dirasakan, individu mungkin akan kembali semula ke keadaan asalnya yang lebih berdaya saing.

Secara keseluruhannya dapatan kajian menunjukkan bahawa faktor keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja. Selain itu, pemboleh ubah penyederhana kecerdasan emosi berperanan sebagai penyederhana dalam mempengaruhi hubungan sokongan

organisasi dengan kepuasan kerja. Namun begitu, kecerdasan emosi tidak bertindak sebagai pemboleh ubah penyederhana antara tiga konstruk iaitu keselamatan pekerja, konflik peranan serta beban kerja dengan kepuasan kerja. Oleh itu penekanan kepada aspek kecerdasan emosi perlu diberi lebih penekanan oleh setiap organisasi dalam membentuk pekerja yang lebih berdaya saing. Secara keseluruhannya, kajian ini telah menunjukkan bagaimana konstruk-konstruk ini bertindak dalam mempengaruhi kepuasan kerja seseorang pekerja.



UUM
Universiti Utara Malaysia

Rujukan

- Ab. Aziz Yusof dan Intan Osman (2002). *"Pengurusan Sumber Manusia: Konsep, Isu dan Pelaksanaan."* Edisi Pertama, Petaling Jaya : Prentice Hall.
- Abd. Aziz Yusof (2000). *"Pengurusan dan Gelagat Organisasi di abad Ke 21."* London: Prentice Hall.
- Abraham, R. (2004). Emotional competence as antecedent to performance: a contingency framework. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 130(2), 117–43.
- Adams, A., & Bond, S. (2000). Hospital nurses' job satisfaction, individual and organizational characteristics. *Journal of Advanced Nursing*. 32(3), 536-543.
- Adli, M. S. (2012). *The Application of Workplace Safety Scale Among Employees of a Utility Company* (Doctoral dissertation, Universiti Utara Malaysia).
- Agarwal, U.A. (2014). Linking justice, trust and innovative work behaviour to work engagement. *Personnel Review*, 43(1), 41-73.
- Aguinis, H. (1995). Statistical power problems with moderated multiple regression in management research. *Journal of Management*. 21(6), 1141-1158.
- Ahmad Jawahir Tugimin, Rosli Saadan, Mohd Nizam Yusof, & Hazmilah Hasan. (2009). Perkaitan Persepsi Terhadap Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Dalam Kalangan Guru Penolong Kanan Sekolah Menengah Negeri Melaka. *Journal of Human Capital Development*, 2(1), 65–76.
- Ahmed, E., & Muchiri, M. (2014). Effects of Psychological Contract Breach, Ethical Leadership and Supervisors' Fairness on Employees' Performance and Wellbeing. *World Journal of Management*, 5(2), 1-13.
- Ajeet Singh (2016, Oktober 25). Isu-isuberbangkit mengenai pegawai-pegawaidi Jabatan Imigresen Malaysia, Ibu Pejabat Putrajaya.
- Alexandros-Stamatios G. A., Matilyn J.D., and Cary L.C., 2003. "Occupational Stress, Job satisfaction, and health state in male and female junior hospital doctors in Greece", *Journal of Managerial Psychology*, 18(6), 592-621.
- Ali, A. J., & Al-Owaihian, A. (2008). Islamic work ethic: a critical review. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 15(1), 5–19. doi:10.1108/13527600810848791

- Ali, I., & Ali, J. H. (2005). The effects of the interaction of technology, structure, and organizational climate on job satisfaction. *Sunway Academic Journal*, 2, 23-32.
- Ali, T., & Akhter, I. (2009). Job satisfaction of faculty members in private universities -In context of Bangladesh. *International Business Research*, 2(4), 167-175.
- Alarid, L. F., & Marquart, J. W. (2009). Officer Perceptions of Risk of Contracting HIV/AIDS in Prison: A Two-State Comparison. *The Prison Journal*, 89(4), 440-459. <http://doi.org/10.1177/0032885509349571>
- Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational behavior and human performance*, 4(2), 142-175.
- Alexander, D. A., & Walker, L. G. (1996). The perceived impact of police Work on police officers'spouses and families. *Stress medicine*, 12(4), 239-246
- Allen, D. G., Shore, L. M., & Griffeth, R. W. (2003) 'The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process', *Journal of Management*, Vol. 29, No. 1, pp. 99-118
- Almost, J., Doran, D. M., Hall, L. M., dan Laschinger, H. K. S. (2010). Antecedents and consequences of intra-group conflict among nurses. *Journal of Nursing Management*. 18(8): 981-992.
- Alnidawy, A. A. B. (2015). The Effect of Emotional Intelligence on Job Satisfaction: Applied Study in the Jordanian Telecommunication Sector. *International Journal of Business Administration*, 6(3), 63.
- Amin, M.R. (1990). Masalah-masalah pengajaran pendidikan (KBSR)-satu kajian persepsi guru matapelajaran tersebut di sekolah-sekolah rendah. *Thesis Sarjana Universiti Kebangsaan Malaysia*.
- Aminuddin, M. (2008), *Human Resource Management: Principles and Practices*, Oxford University Press, Kuala Lumpur
- Anam, M., Anosh, M., & hamad, N. (2015). Upshots of Psychological Contract Breach. *European Journal of Business and Management*, Vol.7, No.4,
- Anas. M.,(2016, Oktober 24). Isu-isuberbangkit mengenai pegawai-pegawaidi Jabatan Imigresen Malaysia, Ibu Pejabat Putrajaya.
- Anderson, N. & Schalk, R. (1998). The psychological contract in retrospect and prospect. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 637-647.

- Andrews, M. C., & Kacmar, K. M. (2001). Discriminating among organizational politics, justice, and support. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 347–366.
- Argyris, C. 1964. *Integrating the Individual and the Organization*, New Delhi: Wiley Publishers.
- Arif, Seema & Ilyas, Maryam (2013). Quality of work-life model for teachers of private universities in Pakistan. *Quality Assurance in Education*, Vol. 21, Iss 3, pp. 282-298.
- Ariffin Ahmad, Z., & Amini Yekta, Z. (2010). Relationship between perceived organizational support, leadership behavior, and job satisfaction: An empirical study in Iran. *Intangible Capital*, 6(2).
- Armstrong, J. S., & Overton, T. S. (1977). Estimating nonresponse bias in mail surveys. *Journal of Marketing*, 14(3), 396–402.
- Armstrong-Stassen, M. (1999). Production workers' reactions to a plant closing: The role of transfer, stress and support. *Anxiety, Stress and Coping: An International Journal*, 6, 201-214.
- Armstrong-Stassen, M. (2004). The influence of prior commitment on the reactions of layoff survivors to organizational downsizing. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(1), 46
- Aselage, J., & Eisenberger, R. (2003). Perceived organizational support and psychological contracts: A theoretical integration. *Journal of Organizational Behavior*, 24(5), 491-509.
- Athanasios Koustelios, Nicholas Theodorakis and Dimitris Goulmaris(2004) . Role ambiguity, role conflict and job satisfaction among physical education teachers in Greece. *The International Journal of Educational Management*, 18(2): 87–92.
- Aube, C., Rousseau, V., & Morin, E.M. (2007). Perceived organizational support and organizational commitment: The mediating effect of locus of control and work autonomy. *Journal of Managerial Psychology*. 22(5), 475-495.
- Auh, S., & Menguc, B. (2007). Performance implications of the direct and moderating effects of centralization and formalization on customer orientation. *Industrial marketing management*, 36(8), 1022-1034.
- Austin, E. J., Saklofske, D. H., Huang, S. H. S., & McKenney, D. (2004). Measurement of trait emotional intelligence: Testing and cross-validating a modified version of Schutte et al.'s (1998) measure. *Personality and Individual Differences*, 36, 555-562.

- Azim, T. M., Haque, M. M., & Chowdhury, A. R. (2013). Gender, Marital Status and Job Satisfaction An Empirical Study. *Journal of International Review of Management and Business Research*, 2(2), 488–498.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P., & Conley, S. (1990). Work processes, role conflict and role overload: The case of nurses and engineers in the public sector. *Work and Occupations*, 17(2), 199-228.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P., & Conley, S. (1991). Work-home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. *Journal of Organizational Behavior*, 12, 39-53.
- Badariah, M. Z. (2013). *The relationship between workload, supervisory coaching, work engagement and job satisfaction among nurses at Sultanah Bahiyah Hospital* (Doctoral dissertation, Universiti Utara Malaysia).
- Bakare, K.O (2012). Training needs of hotel employees as correlate of job satisfaction in Ile –Ife, Osun State. *JABU international journal of social and management sciences*. 4(1), 17-24.
- Baker, R., & Ibrahim, H. I. (2014). Tekanan Kerja Dalam Organisasi Kepolisian: Tinjauan Dalam Perspektif Kecerdasan Emosi. *Jurnal Kemanusiaan*, 23.
- Bakotić, D., & Tomislav, B. (2013). Relationship between Working Conditions and Job Satisfaction: The Case of Croatian Shipbuilding Company. *International Journal of Business and Social Science*, 4(2), 206–213.
- Baran, R., de Berker, D. A., Holzberg, M., & Thomas, L. (Eds.). (2012). *Baran and Dawber's diseases of the nails and their management*. John Wiley & Sons.
- Barbie, E. (1990), *Survey research methods (2nd Ed.)*. Belmont CA : Wadsworth Publishing Company.
- Barling, J., Slater, F., & Kelloway, E. K. (2000). Transformational Leadership and Emotional Intelligence: An Exploratory Study. *Leadership & Organization Development Journal*, 21(3), 157–161.
- Barnes, C., & Van Dyne, L. (2009). 'I'm tired': Differential effects of physical and emotional fatigue on workload management strategies. *Human Relations*, 62(1), 59-92. doi: 10.1177/0018726708099518

- Baron, R.M., & Kenny, D.A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Baruch, Y., & Hind, P. (2000). "Survivor syndrome"—a management myth?. *Journal of Managerial Psychology*, 15(1), 29-45.
- Barrett, L., & Yates, P. (2002). Oncology/haematology nurses: A study of job satisfaction, burnout, and intention to leave the specialty. *Australian Health Review*, 25(3), 109-121.
- Barry, E.M. (2001) 'Bad medicine: Health care inadequacies in women's prisons', *Criminal Justice* 16(1): 38-43.
- Başol, O. (2016). Classic or Modern? Enhancement of Job Satisfaction Scale for Green Job Workers. *Management (18544223)*, 11(2).
- Batool, B. F. (2013). Emotional Intelligence and Effective Leadership. *Journal of Business Studies Quarterly*, 4, 84-94.
- Beehr, T.A., Walsh, J.T., & Taber, T.D. (1976). "Perceived situational moderators of the relationship between subjective role ambiguity and role strain", *Journal of Applied Psychology*, 61, pp.35-40.
- Belias, D., Koustelios, A., Sdrolas, L., & Aspridis, G. (2015). Job satisfaction, role conflict and autonomy of employees in the Greek banking organization. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 175, 324-333.
- Bemana, S., Moradi, H., Ghasemi, M., Taghavi, S. M., & Ghayoor, A. H. (2013). The relationship among job stress and job satisfaction in municipality personnel in Iran. *World Applied Sciences Journal*, 22(2), 233-238.
- Bennet, T.M. (2009). A study of the management leadership style preferred by IT subordinates. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 13(2), 1-26.
- Berita Harian Online (2017). Peranan lebih besar untuk Imigresen kawal sempadan. Dipetik daripada <https://www.bharian.com.my/node/204750>
- Bernama (2014). *Kebanjiran 400000 PATI bebaskan negara*. Dipetik daripada <http://www.astroawani.com/news/show/kebanjiran-400-000-pati-bebaskan-negara-abu-zahar-39415>

- Bernama (2014). *Perlukah Malaysia Terlalu Bergantung Kepada Buruh Asing?* Dipetik daripada <http://mapo.bernama.com/news.php?id=607808>
- Bigoes, S. (1986), "Back Injuries in Industry: A Retrospective Study: Employee-Related Factors." *Spine*, Vol. 11, No. 1
- Bhuiyan, S. N., Menguc, B., & Borsboom, R. (2005). Stressors and job outcomes in sales: A triphasic model versus a linearquadratic- interactive mode. *Journal of Business Research*., 58(2): 141-150.
- Blair, E. (1999), "Behavioral Safety: Myths, Magic & Reality." *Professional Safety*, Aug.99.
- Blau, P. (1964). *Power and exchange in social life*. NY: John Wiley & Sons.
- Boateng, F. D. (2014). Perceived organizational support and police officer effectiveness testing the organizational support theory in Ghana. *International Criminal Justice Review*, 1057567714536907.
- Bogler, R., & Nir, A. E. (2012). The importance of teachers' perceived organizational support to job satisfaction: What's empowerment got to do with it?. *Journal of Educational Administration*, 50(3), 287-306.
- Bohrnstedt, G. W. (1970). Reliability and validity assessment in attitude measurement. In *Attitude measurement* (pp. 80–99). London: Rand McNally.
- Boehaman, J. (2006). PhD-Affective, Continuance, and Normative Commitment among Student Affairs Professionals, 189. Retrieved from <http://repository.lib.ncsu.edu/ir/bitstream/1840.16/5851/1/etd.pdf>
- Bordia, P., Restubog, S. L. D., Bordia, S., & Tang, R. L. (2010). Breaches beget breaches: Trickle-down effects of psychological contract breach on customer service. *Journal of Management*, 36, 1578–1607
- Brackett, M. A., Palomera, R., Mojsa-Kaja, J., Reyes, M. R., & Salovey, P. (2010). Emotion-regulation ability, burnout, and job satisfaction among British secondary-school teachers. *Psychology in the Schools*, 47(4), 406-417.
- Brackett, M.A., Mayer, J.D., 2003. Convergent, discriminant, and incremental validity of competing measures of emotional intelligence. *Personal. Soc. Psychol. Bull.* 29, 1147–1158.
- Brackett, M.A., Mayer, J.D., Warner, R.M., 2004. Emotional intelligence and its relation to everyday behaviour. *Pers. Individ. Differ.* 36 (6), 1387–1402.

- Brackett, M.A., Rivers, S., Shiffman, S., Lerner, N., Salovey, P., 2006. Relating emotional abilities to social functioning: a comparison of performance and self-report measures of emotional intelligence. *J. Pers. Soc. Psychol.* 91, 779–780.
- Brackett, M.A., Salovey, P., 2004. *Measuring emotional intelligence as a mental ability with the Mayer–Salovey–Caruso emotional intelligence test*. In: Geher, G. (Ed.), *Measurement of Emotional Intelligence*. Nova Science Publishers, Hauppauge, NY, pp. 179–194.
- Brass, D.J. & Burkhardt, M.E. (1993). Potential power and power use: An investigation of structure and behavior. *Academy of Management Journal*, 36, 441–470.
- Brislin, R. W., Lonner, W. & Thorndike, R.M. (1973). *Cross-Cultural Research Methods*. New York : John Wiley & Sons.
- Britton, D. (1997). Perceptions Of The Work Environment Among Correctional Officers: Do Race and Sex Matter? *Criminology*. 35. 85–105
- Brunetto, Y., Farr-Wharton, R., & Shacklock, K. (2010). The impact of supervisor–subordinate relationships on morale: implications for public and private sector nurses' commitment. *Human Resource Management Journal*, 20(2), 206–225.
- Brunetto, Y., Teo, S. T., Shacklock, K., & Farr-Wharton, R. (2012). Emotional intelligence, job satisfaction, well-being and engagement: explaining organisational commitment and turnover intentions in policing. *Human Resource Management Journal*
- Bucic, T. & Gudergan, S.P. (2004). The impact of organizational settings on creativity and learning in alliances. *M@n@gement*, 7, 257–273.
- Buckingham, M., & Coffman, C. (1999). *First, break all the rules: What the worlds greatest managers do differently*. Simon and Schuster.
- Buitendach, J.H., & Rothmann, S. (2009). The validation of the Minnesota Job Satisfaction Questionnaire in selected organizations in South Africa. *SA Journal of Human Resource Management* 7(1), 183,
- Burns, T. E., & Stalker, G. M. (1961). The management of innovation. University of Illinois at Urbana-Champaign's Academy for Entrepreneurial Leadership Historical Research Reference in Entrepreneurship.
- Burns, T., & Stalker, G. M. (2006). Mechanistic and organic systems. *Organizational Behavior 2: Essential theories of process and structure*, 2, 214.

- Büssing, A. (1999). Can control at work and social support moderate psychological consequences of job insecurity? Results from a quasi experimental study in the steel industry
- Butt, G. & Lance, A. (2005). Secondary Teacher Workload and Job Satisfaction. Do Successful Strategies for Change Exist? *Educational Management Administration & Leadership*, 33(4), 401-422.
- Buzawa, A., Austin, T., & Bannon, J. (1994). The role of selected socio-demographic and job specific variables in predicting patrol officer job satisfaction: A reexamination ten years later. *American Journal of Police*, 13 (2), 51-75.
- Cable, D. M., & DeRue, D. S. (2002). The convergent and discriminant validity of subjective fit perceptions. *Journal of applied psychology*, 87(5), 875.
- Carmeli, A., Yitzhak-Halevy, M., & Weisberg, J. (2009). The relationship between emotional intelligence and psychological wellbeing. *Journal of Managerial Psychology*, 24(1), 66-78.
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behaviour and outcomes: An examination among senior managers. *Journal of Managerial Psychology*, 18, 788-813.
- Carroll, T. L., & Lauzier, M. (2014). Workplace bullying and job satisfaction: The buffering effect of social support. *Universal Journal of Psychology*, 2(2), 81-89.
- Castle, T. L. (2008). Satisfied in the Jail?: Exploring the Predictors of Job Satisfaction Among Jail Officers. *Criminal Justice Review*, 33(1), 48-63. <http://doi.org/10.1177/0734016808315586>
- Cavana, R. Y., Delahaye, B. L., & Sekaran, U. (2001). *Applied business research : Qualitative and quantitative methods*. Milton, Qld : Jon Wiley & Sons Australia.
- Cekmecelioglu, H. G., Gunsul, A., & Ulutas T, B. (2012). Effects of emotional intelligence on job satisfaction: an empirical study on call center employees. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 58, 363-369.
- Chang, S.-C., & Lee, M.-S. (2007). A study on relationship among leadership, organizational culture, the operation of learning organization and employees' job satisfaction. *The Learning Organization*, 14(2), 155-185.

- Chaudhry, M. S., Sabir, H. M., Rafi, N., & Kalyar, M. N. (2013). Exploring the Relationship Between Salary Satisfaction and Job Satisfaction: A Comparison of Public and Private Sector Organizations. *The Journal of Commerce*, 3(4), 1–15.
- Chen, G., Gully, S. M., & Eden, D. (2001). Validation of a new general self-efficacy scale. *Organizational Research Method*, 4(1), 62–83.
- Cherry, B., Ashcraft, A., & Owen, D. (2007). Perceptions of job satisfaction and the regulatory environment among nurse aides and charge nurses in long-term care. *Geriatric Nursing*, 28(3), 183-192.
- Ciarrochi, J., Deane, F. P., & Anderson, S. (2002). Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Personality and individual differences*, 32(2), 197-209.
- Chhabra, M., & Chhabra, B. (2013). Emotional intelligence and occupational stress: a study of Indian Border Security Force personnel. *Police Practice and Research*, 14(5), 355-370.
- Chiaburu, D.S. and Harrison, D.A. (2008), “Do peers make the place? Conceptual synthesis and meta-analysis of coworker effects on perceptions, attitudes, OCBs and performance”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 93, pp. 1082-103
- Chiang, C. F., Hsieh, T. S., (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management* 31, p. 180-190.
- Chin, S. T. S., Anantharaman, R. N., & Tong, D. Y. K. (2011). The roles of emotional intelligence and spiritual intelligence at the workplace. *Journal of Human Resources Management Research*, 2011, b1-9.
- Chin, W. W. (2010). How to write up and report PLS analyses. In *Handbook of Partial Least Squares: Concepts, methods and applications* (pp. 171–193). Houston: Springer Berlin Heidelberg.
- Chin, W. W., Marcolin, B. L., & Newsted, P. R. (2003). A partial least squares latent variable modeling approach for measuring interaction effects: Results from a Monte Carlo simulation study and an electronic-mail emotion/adoption study. *Information Systems Research*, 14(2), 189–217.
- Chong W. Kim, Marjorie L., McInerney Robert P., Alexander (2001). Job satisfaction as related to safety performance: a case for a manufacturing firm. *The Coastal Business Journal* Vol 1 No 1

- Christian, M. S., Bradley, J. C., Wallace, J. C., & Burke, M. J. (2009). Workplace safety: a meta-analysis of the roles of person and situation factors.
- Chirkov, V., Ryan, R. M., Kim, Y., & Kaplan, U. (2003). Differentiating autonomy from individualism and independence: A self-determination theory perspective on internalization of cultural orientations and well-being. *Journal of personality and social psychology*, 84(1), 97.
- Churchill, G. A. (1979). A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of Marketing Research*, 16(1), 64–73.
- Churchill, G. A., & Iacobucci, D. (2004). *Marketing research: Methodological foundations*. Australia: South Western Thomson Learning.
- Coakes, S. J. (2013). *SPSS: Analysis Without Anguish; version 20.0 for Windows*. Queensland: John Wiley&Sons Australia.
- Cohen, L. M., & Manion, L. I. & Morrison, K. (2007). *Research methods in education*, 6.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Conley, S., & Woosley, S. A. (2000). Teacher role stress, higher order needs and work outcomes. *Journal of Educational Administration*, 38(2), 179-201.
- Conway, N., and Briner, R.B. (2005), *Understanding Psychological Contracts at Work: A Critical Evaluation of Theory and Research*, Oxford: Oxford University Press.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (2001), Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 1976, 49, 11-28.
- Cooper, D. W., & Schindler, P. S. (2000). *Business research methods* (7th ed.). Boston : McGraw Hill.
- Correa, A.P. & Ferreira, M.C. (2011). The Impact of Environmental Stressors and types of Work Contract on Occupational Stress. *The Spanish Journal of Psychology*, 14(1), 251-262.
- Coster, E.A. (1992). The perceived quality of working life and job facet satisfaction. *Journal of Industrial Psychology*, 18(2):6–9.
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial, E. (2010). Work-related stress. *Occupational health psychology*, 31-56.

- Coyle-Shapiro, J., and Kessler, I. (2000), 'Consequences of the Psychological Contract for the Employment Relationship: A Large Scale Survey,' *Journal of Management Studies*, 37, 903–930.
- Coyle-Shapiro, L.M. Shore, S.M. Taylor and L.E. Tetrick, New York: Oxford University Press, pp. 253–283.
- Crawford, E. R., LePine, J. A., & Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: a theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 834.
- Creswell, J. W. (2008). Educational research. *Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*.
- Crede, M., Chernyshenko, O.S., Stark, S., Dalal, R.S., and Bashshur, M. (2007), 'Job Satisfaction as Mediator: An Assessment of Job Satisfaction's Position Within the Nomological Network,' *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80, 515–538.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31(6), 874.
- Cropanzano, R., Byrne, Z. S., Bobocel, D. R., & Rupp, D. E. 2001. Moral virtues, fairness heuristics, social entities, and other denizens of organizational justice. *Journal of Vocational Behavior*, 58: 164-209.
- Crossman, A., & Harris, P. (2006). Job satisfaction of secondary school teachers. *Educational Management Administration & Leadership*, 34(1), 29–46. doi:10.1177/1741143206059538
- Cullen, F. T.; Golden, K.M. and Cullen, J.B. (1983). Is Child Saving Dead? Attitudes toward Juvenile Rehabilitation in Illinois. *Journal of Criminal Justice*. 11. 1-13.
- Cullen, F. T.; Latessa, E.J.; Burton, V.S. Jr. and Lombardo, L.X. (1993). The Correctional Orientation Of Prison Wardens: Is The Rehabilitative Ideal Supported? *Criminology*. 31. 69-92.
- Cullen, F. T.; Lutze, F.; Link, B.G. and Wolfe, N.T. (1989). the Correctional Orientation of Prison Guards: Do Officers Support Rehabilitation? *Federal Probation*. 53. 33-42.
- CUEPACS (2016). Dipetik daripada <http://cuepacs.blogspot.my/https://sokmo.net/2016/03/13/cuepacs-sarankan-tambah-anggota-imigresen-kawal-pencerobohan-warga-asing/>

- Curry, J., Wakefield, D., Price, J., & Mueller, C. (1986). On the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 29, 847–858.
- Dabney, D.A. and M.S. Vaughn (2000) 'Incompetent jail and prison doctors', *The Prison Journal* 80(2): 151–83.
- Dasgupta, M. & Mukherjee, I. (2011). Emotional intelligence as a mediator of work-family role conflict, quality of work life and happiness among IT professionals. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 37(2), 257- 262.
- Datta, Y. (2010). Maslow's hierarchy of basic needs: An ecological view. *Oxford Journal*. 9(1),39-57.
- Dawley, D.D., Andrews, M.C., & Bucklew, N.S. (2008). Mentoring, supervisor support and perceived organizational support: What matter most? *Leadership and Organization Development Journal*, 29(3), 235-247.
- De Bruin, G. P., & Taylor, N. (2006). Sources of work stress inventory: Technical manual. *Jopie van Rooyen & Partners, Johannesburg*.
- De Bruin, G. P., & Taylor, N. (2006). The job demand-control model of job strain across gender. *SA Journal of Industrial Psychology*, 32(1), 66-73.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Self-determination theory: A macrotheory of human motivation, development, and health. *Canadian psychology/Psychologie canadienne*, 49(3), 182.
- Deci, E. L., Ryan, R. M., Gagné, M., Leone, D. R., Usunov, J., & Kornazheva, B. P. (2001). Need satisfaction, motivation, and well-being in the work organizations of a former eastern bloc country: A cross-cultural study of self-determination. *Personality and social psychology bulletin*, 27(8), 930-942.
- DeGroot, A.S. (2001) 'HIV among incarcerated women: An epidemic behind the walls', *Corrections Today* 63(1): 77–83
- Dembe, A. E., Erickson, J. B., & Delbos, R. (2004). Predictors of work-related injuries and illnesses: National survey findings. *Journal of Occupational and Environmental Hygiene*, 1, 542—550

- Demirtaú, Z. (2010). Teachers ' job satisfaction levels. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 9, 1069–1073. doi:10.1016/j.sbspro.2010.12.287
- Dennis, G. L. (1998). Here today, gone tomorrow. *Corrections Today*, 60(3), 96-101.
- De Cuyper, N. & De Witte, H. (2006). The impact of job insecurity and contract type on attitudes, well-being, and behavioral reports: A psychological contract perspective. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 395-409. doi: 10.1348/096317905X53660
- Dewar, R., & Werbel, J. (1979). Universalistic and contingency predictions of employee satisfaction and conflict. *Administrative science quarterly*, 426-448.
- Dowden, C., & Tellier, C. (2004). Predicting work-related stress in correctional officers: A meta-analysis. *Journal of Criminal Justice*, 32(1), 31-47.
- Dipetik daripada <http://www.suhakam.org.my/>
- Di petik dari laman sesawang <https://www.osha.gov/>
- Dipetik daripada <http://www.jpa.gov.my/index.php?lang=ms>
- Dipetik daripada <http://www.bernama.com/>
- Dipetik daripada <http://www.bharian.com.my/>
- Dissanayake, D. R. (2013). An Empirical Study on the Impact of Hygiene and Motivation 'Factors on Job Satisfaction of Bank Executives in Western Province , Sri Lanka.
- Douglas, C., Frink, D. D., & Ferris, G. R. (2004). Emotional intelligence as a moderator of the relationship between conscientiousness and performance. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 10(3), 2-13.
- Dressler, G. (1995). Human Behavior Improving Performance Work. Virginia: Rostom Publishing Co. Inc.
- DuBrin, A. J. (2013). *Fundamentals of organizational behavior: An applied perspective*. Elsevier.
- Duffield, C., & O'Brien-Pallas, L. (2003). The causes and consequences of nursing shortages: a helicopter view of the research. *Australian Health Review*, 26(1), 186-193.
- Economic Transformation Programme. (2010). Dipetik pada January 15, 2015, Putrajaya, Jabatan Perdana Menteri, <http://www2.moh.gov.my>

- Edwards, J.R., & Lambert, L.S. (2007). Methods for integrating moderation and mediation: A general analytical framework using moderated path analysis. *Psychological Methods*, 12(1), 1-22.
- Edwards, J. R. (2001). "Multidimensional Constructs in Organizational Behavior Research: An Integrative Analytical Framework," *Organizational Research Methods* (4:2), pp.144-192.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82, 812-820.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., Davis-LaMastro, V., 1990. Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *J. Appl. Psychol.* 75, 51e59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., & Hutchison, S. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*. 71(3), 500-507.
- Eisenberger, R., Rhoades, L., & Cameron, J. (1992). Does pay-for-performance increase or decrease perceived self-determination and intrinsic motivation? *Journal of Personality and Social Psychology*. 77(5), 1026-1040.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vanderberghe, C., Sucharski, I.L., & Rhoades, L. (2002). Perceived organizational support: Contributions to perceived organization support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*. 87(3),
- Elloy, D. F., & Smith, C. R. (2003). Patterns of Stress, Work-Family Conflict, Role Conflict, role Ambiguity and Overload Among Dual-Career and Single-Career Couple: An Australian Study. *Cross Cultural Management*, 10(1), 55- 66
- Emerson, R. M. 1976. Social exchange theory. *Annual Review of Sociology*, 2: 335-362.

- Ercikti, S., Vito, G. F., Walsh, W. F., & Higgins, G. E. (2011). Major Determinants of Job Satisfaction Among Police Managers. *Southwest Journal of Criminal Justice*, 8(1).
- Esmail Hazrati, Rozita Zabihi, & Amir Hossein Mehdizadeh. (2013). The relationship between emotional intelligence and personality features with job satisfaction status of male junior high school teachers in Islamshahr city. *Journal of Educational and Management Studies*, 3(3), 205-214.
- Esmi, A., (2009). "The effect of Building a culture of entrepreneurship in developing a culture of Entrepreneurship in society", *Journal of Entrepreneurship Management*, Second year, No.3, pp.50-69
- Essiam, J. O., Mensah, M. E., Kudu, L. K., & Gyamfi, G. D (2015). Influence Of Job Stress On Job Satisfaction Among University Staff: Analytical Evidence From A Public University In Ghana. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, Vol. III, Issue 2
- Etzion, D 1984, 'Moderating effect of social support on the stress-burnout relationship', *Journal of Applied Psychology*, 69, 615-622.
- Eyal, O., & Roth, G. (2011). Principals' leadership and teachers' motivation: Self-determination theory analysis. *Journal of Educational Administration*, 49(3), 256-275. doi:10.1108/09578231111129055
- Falk, R. F., & Miller, N. B. (1992). *A primer for soft modeling*. Ohio: The University of Akron Press.
- Farahani, M., Taghadosi, M., & Behboudi, M. (2011). An exploration of the relationship between transformational leadership and organizational commitment: The moderating effect of emotional intelligence: Case study in Iran. *International Business Research*, 4(4), 211
- Farooqui, M. S., & Nagendra, A. (2014). The Impact of person organization fit on job satisfaction and performance of the employees. *Procedia economics and Finance*, 11, 122-129.
- Fatima, A., Imran, R., & Awan, S. H. (2011). Emotional Intelligence and Transformational Leadership. Finding Gender Differences.
- Fauzwadi, Abu, & Hishamuddin. (2008). Hubungan Antara Stres Peranan, Ganjaran, Etika Kerja dan Kepuasan kerja. *Jurnal Pengurusan Awam*, 141-154.

- Feldman, D. C., Leana, C. R., & Bolino, M. C. (2002). Underemployment and relative deprivation among re-employed executives. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75(4), 453-471.
- Fernandez, S. (2009). Examining the Effects of Leadership Behavior on Employee Perceptions of Performance and Job Satisfaction. *Public Performance & Management Review*, 32(2), 175-205. <http://doi.org/10.2753/PMR1530-9576320201>
- Fisher, C.D., & Gitelson, R. (1983). A meta-analysis of the correlates of role conflict and ambiguity. *Journal of Applied Psychology*, 68 (2), 320-33.
- Finlay, W., Martin, J., Roman, P., & Blum, T. (1995). Organizational structure and job satisfaction: Do bureaucratic organizations produce more satisfied employees? *Administration and Society*, 27, 427-450.
- Fleming, M. (2012). Assessing employee safety motivation. *Richmond: The Workers' Compensation Board of BC*.
- Folami, L., & Bline, D. (2012). Relationship among Job Satisfaction, Task Complexity, and Organizational Context in Public Accounting. *International Review of Business Research Papers*, 8(4), 207-224.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 382-388.
- Frazier, P. A., Tix, A. P., & Barron, K. E. (2004). Testing moderator and mediator effects in counseling psychology. *Journal of Counseling Psychology*, 51(1), 115-134
- Gaither, C.A., Kahaleh, A.A., Doucette, W.R., Mott, D.A., Pederson, C.A., & Schommer, J.C. (2008). A Modified Model of Pharmacists' Job Stress: The Role of Organizational, Extra-Role, and Individual Factors on Work-Related Outcomes. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 4, 231-243.
- Gakovic, A., and Tetrick, L.E. (2003), 'Psychological Contract Breach as a Source of Strain for Employees,' *Journal of Business & Psychology*, 18, 235-246.
- Gardner, K. (1984). *The health of primary school teacher*. New Zealand Journal of Education, H. (1983). *Frame of Mind: The Theory of Multiple Intelligence*. New York: Basic Book

- Garg, D., & Sharma, B. (2015). The Mediating Role of Employee Engagement in the Relationship between High Performance Work Practices and Job Performance.
- Gay, L.R. (1996). *Educational research-competencies for analysis and application (5th ed)*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- George, E. (2015). Job related stress and job satisfaction: a comparative study among bank employees. *Journal of Management Development*, 34(3), 316-329.
- Gerwin, D., & Kolodny, H. (1992). *Management of advanced manufacturing technology: strategy, organization, and innovation*. Wiley-Interscience.
- Gillet, N., Huart, I., Colombat, P., & Fouquereau, E. (2013). Perceived organizational support, motivation, and engagement among police officers. *Professional Psychology: Research and Practice*, 44, 46-55
- Glissmeyer, M., Bishop, J. W., & Fass, R. D. (2007). Role conflict, role ambiguity, and intention to quit the organization: The case of law enforcement Officers. In Decision Sciences Institute Annual Conference, 38th Southwest.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Golola, M.L., 2003. Decentralization, local Organizational Reforming Africa's institutions: ownership, commitment and the well-being of temporary agency Incentives and Capabilities, 1082: 254.
- Gouldner, A.W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review*. 25(2), 161-178.
- Grabowski, M., Ayyalasomayajula, P., Merrick, J., Harrauld, J. R., & Roberts, K. (2007). Leading indicators of safety in virtual organizations. *Safety Science*, 45(10), 1013-1043.
- Graen, G. & Uhl-Bien, M. 1995. Relationship-based approach to leadership: Development of leader-member exchange (LMX) theory of theory over 25 years: Applying a multi-level multi-domain perspective. *Leadership Quarterly*, 6(2): 219-247.
- Graen, G. B. & Scandura, T. 1987. Towards a psychology of dyadic organizing. In L. L. Cummings & B. Staw (Eds.), *Research in organizational behavior*, Vol. 9: pp. 175-208. Greenwich, CN: JAI Press.
- Graen, G. B., & Scandura, T. A. 1987. Toward a psychology of dyadic organizing. *Research in Organizational Behavior*, 9: 175-208.

- Greenberg, J. (Ed.). (2013). *Organizational behavior: The state of the science*. Routledge.
- Gice, J.(2011), "The Relationship Between Job Satisfaction and Workers Compensation." *Society of Chartered Property and Casualty Underwriters Journal*, Vol.48, No.3.
- Greenwood, J. , and H. Wolf (1987), "Job Satisfaction Affects Rates of Occupational Accidents." *West Virginia News Digest*, Nov
- Griffin, M. a., Patterson, M. G., & West, M. a. (2001). Job satisfaction and teamwork: The role of supervisor support. *Journal of Organizational Behavior*, 22(5), 537–550. <http://doi.org/10.1002/job.101>
- Griffin, M. L., Hogan, N. L., & Lambert, E. G. (2012). Doing "People Work" in the Prison Setting: An Examination of the Job Characteristics Model and Correctional Staff Burnout. *Criminal Justice and Behavior*, 39(9), 1131–1147. <http://doi.org/10.1177/0093854812442358>
- Gruneberg, M.M. (1979). *Understanding Job Satisfaction*. London: MaMillan Press Ltd. Korunka.
- Güleryüz, G., Güney, S., Aydın, E. M., & Aşan, Ö. (2008). The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organisational commitment of nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(11), 1625-1635
- Gurbuz, S., Turunc, O., & Celik, M. (2013). The impact of perceived organizational support on work–family conflict: Does role overload have a mediating role?. *Economic and Industrial Democracy*, 34(1), 145-160.
- Guzzo, R. A. & Noonan, K. A., (1994). Human resource practices as communications and the psychological contract. *Human Resource Management*, 33(3), 447-462.
- Gyekye, S. A. (2005). Workers' perceptions of workplace safety and job satisfaction. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics : JOSE*, 11(3), 291–302. <http://doi.org/10.1080/10803548.2005.11076650>
- Hage, J., & Aiken, M. (1967). Relationship of centralization to other structural properties. *Administrative Science Quarterly*, 72-92.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). New York: Pearson Prentice Hall.

- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). San Francisco: Pearson.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2013). *Multivariate data analysis* (7th ed.). New Jersey: Pearson New International Edition.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). SEM: confirmatory factor analysis. *Multivariate data analysis. Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River*, 770-842.
- Hair, J. F., Hult, J. G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. America: SAGE Publications.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *The Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1976). Motivating through the design of work. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Hakanen, J. J., Perhoniemi, R., & Toppinen-Tanner, S. (2008). Positive gain spirals at work: From job resources to work engagement, personal initiative and work-unit innovativeness. *Journal of vocational behavior*, 73(1), 78-91.
- Halbesleben, J. R. (2006). Sources of social support and burnout: a meta-analytic test of the conservation of resources model. *Journal of applied Psychology*, 91(5), 1134.
- Halbesleben, J. R. (2010). A meta-analysis of work engagement: Relationships with burnout, demands, resources, and consequences. *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, 8(1), 102-117.
- Halbesleben, J. R., & Buckley, M. R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of management*, 30(6), 859-879.
- Halbesleben, J. R., Wheeler, A. R., & Paustian-Underdahl, S. C. (2013). The impact of furloughs on emotional exhaustion, self-rated performance, and recovery experiences. *Journal of Applied Psychology*, 98(3), 492.
- Hall, R.H., Haas, J.E., & Johnson, N.J. (1967). Organizational Size, Complexity and Formalization, *American Sociological Review*, 32, 6, 903-912.
- Hampton, R., Dubinsky, A.J., & Skinner, S.J. (1986). A model of sales supervisor leadership behaviours and retail salesperson's job-related outcomes. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 14, 33-42.

- Handler, A. (1990). The correlates of the initiation of sexual intercourse among young urban black females. *Journal of Youth and Adolescence*, 19(2), 159-170.
- Hansen, J. R., & Høst, V. (2012). Understanding the relationships between decentralized organizational decision structure, job context, and job satisfaction—A survey of Danish public managers. *Review of Public Personnel Administration*, 32(3), 288-308.
- Haque, M. M., & Taber, M. A. (2008, November). Job characteristics model and job satisfaction: Age, gender and marital status effect. Paper presented at the 7th International Conference on Ethics and Quality of Work-life for Sustainable Development, Bangkok, Thailand, 3-6 November.
- Harputlu, Ş. (2014). *Job Satisfaction and Its Relation with Perceived Workload: An Application In A Research Institution* (Doctoral Dissertation, Middle East Technical University).
- Harris, M. M., & Bladen, A. (1994). Wording effects in the measurement of role conflict and role ambiguity: A multitrait-multimethod analysis. *Journal of Management*, 20(4), 887- 901
- Haris, E.G., Artis, A.B., Walters, J.H. and Licata, J.W. (2000), Role Stressors, services workers job resourcefulness, and job outcomes: An empirical analysis, *Journal of Business Research*, 59, 407-415.
- Harrington, R.J., & Kendall, K.W. (2006). Strategy implementation success: The moderating effects of size and environmental complexity and the mediating effects on involvement. *Journal of Hospitality and Tourism Research*. 30(2), 207-230.
- Harwood, M.K., & Rice, R.W. (1992). An examination of the referent selection processes underlying job satisfaction. *Social Indicators Research*, 1-39
- Hayes, B. E., Perander, J., Smecko, T., & Trask, J. (1998). Measuring perceptions of workplace safety: Development and validation of the work safety scale. *Journal of Safety research*, 29(3), 145-161.
- Hawe, E., Tuck, B., Manthei, R., Adair, V., & Moore, D. (2000). Job satisfaction and stress in New Zealand primary teachers. *New Zealand Journal of Educational Studies*, 35, 193-205.
- He N, Zhao J, Archbold CA (2002) Gender and police stress: A convergent and divergent impact of work environment, work-family conflict and stress coping mechanism of female and male police officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management* 25(4), 687-708.

- Hepburn, J. R., & Knepper, P. E. (1993). Correctional officers as human service workers: The effect on job satisfaction. *Justice Quarterly*, 10, 315–335.
- Hewstone, M., & Greenland, K. (2000). Intergroup conflict. *International Journal of Psychology*, 35(2), 136-144.
- Heywood, J. S., Siebert, W. S., & Wei, X. (2002). Worker sorting and job satisfaction: The case of union and government jobs. *Industrial and Labor Relations Review*, 55(4), 595–609. <http://doi.org/10.2307/327062>
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Highhouse, S., & Becker, A.S. (1993). Facet measures and global job satisfaction. *Journal of Business and Psychology*, 117-127
- Hoath, D. R., Schneider, F. W., & Starr, M. W. (1998). Police job satisfaction as a function of career orientation and position tenure: Implications for selection and community policing. *Journal of Criminal Justice*, 26(4), 337-347.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory. *Applied psychology*, 50(3), 337-421.
- Hobfoll, S. E. (2011). Conservation of resource caravans and engaged settings. *Journal of occupational and organizational psychology*, 84(1), 116-122.
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Ghanavati, F. K., Keshavarzi, S., & Hosseini, A. A. (2017). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry. *Safety and health at work*, 8(1), 67-71.
- Hofmann, D.A., Morgeson, F.P., Gerrass, S.J., 2003. Climate as a moderator of the relationship between leader-member exchange and content specific citizenship: safety climate as an exemplar. *J. Appl. Psychol.* 88, 170e178
- House, J. S., Landis, K. R., & Umberson, D. (1988). Social relationship and health. *Science*, 241, 540–545.
- Ho, C. L., & Au, W. T. (2006). Teaching satisfaction scale: Measuring job satisfaction of teachers. *Educational and Psychological Measurement*, 66(1), 172–185. doi:10.1177/0013164405278573

- Hsu, H. Y. (2009). *Organizational Learning Culture's Influence on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention among R&D Professionals in Taiwan during an Economic Downturn*. Tesis PhD yang tidak diterbitkan: Universiti of Minnesota.
- Hu, H. H. (2013). Dance with Problem Customers: An Examination of the Moderating Effect of Emotional Intelligence. *Jiaotong University Journal*, 33(1), 1-36.
- Huang, Y. H., Lee, J., McFadden, A. C., Murphy, L. A., Robertson, M. M., & Zohar, D. (2014). The Impact of Safety Climate Beyond Safety Outcomes: Job Satisfaction, Employee Engagement and Objective Turnover Rate.
- Huang Y.-H., Ghen P.Y, Krauss A.D., and Rogets D.A.. Quality of the Execution of Corporate Safety Policies and Employee Safety Outcomes : Assessing the Moderating Role of Supervisor Safety Support and the Mediating Role of employee Safety Control. *Journal of Bsiness and Psycology*, Vol. 18, No. 4, pp : 483-506 (2004).
- Huang, W. R., & Su, C. H. (2016). The mediating role of job satisfaction in the relationship between job training satisfaction and turnover intentions. *Industrial and Commercial Training*, 48(1), 42-52.
- Hughes, C., & Dunn, J. (2002). 'When I say a naughty word'. A longitudinal study of young children's accounts of anger and sadness in themselves and close others. *British Journal of Developmental Psychology*, 20, 515-535.
- Huang, Y. H., Lee, J., McFadden, A. C., Murphy, L. A., Robertson, M. M., Cheung, J. H., & Zohar, D. (2016). Beyond safety outcomes: An investigation of the impact of safety climate on job satisfaction, employee engagement and turnover using social exchange theory as the theoretical framework. *Applied ergonomics*, 55, 248-257.
- Huselid, M. A. (1995). The impact of human resource management practices on turnover, productivity, and corporate financial performance. *Academy of management journal*, 38(3), 635-672.
- Ida Irdawaty Ibrahim, & Ali Boerhaneoddin. (2010). Is job satisfaction mediating the relationship between compensation structure and organisational commitment? A study in the Malaysian power utility. *Journal of Global Business and Economics*, 1(1), 43-61.
- Idris, N. (2010). *Penyelidikan dalam pendidikan*. Kuala Lumpur. McGraw Hill Education.

- Ilhaamie, A.G.A., (2008). Amalan Pengurusan Sumber Manusia Berteraskan Kompetensi dan Kualiti Perkhidmatan dalam Organisasi Awam: Kesalingbergantungan Tugas Sebagai Penyederhana. Unpublished Tesis PhD. USM: Pulau Pinang.
- Ilies, R., Dimotakis, N., & De Pater, I. E. (2010). Psychological and physiological reactions to high workloads: implications for well-being. *Personnel Psychology*, 63(2), 407-436.
- Ilyas, S., & Lacaze, D. (2013). Moderating effect of oc in the relationship between person job fit and job satisfaction and intention to quit. *International Journal of Arts & Sciences*, 6(3), 409.
- Ismail A, Wan Hafizainee WM, Fara Farihana S, Rizal AB, Yusof I, Maisarah A, Mohd Hamran M, Asmuni AG (2014) Role stressor as an antecedent of employees' family conflict: Empiricalevidence. *Asian journal of public administration* 6, 1-309.
- Ismail A., Yao A., Yeo E., Lai-kuan K. and Soon-yew J., (2011) Occupational stress features, emotional intelligence and job satisfaction: An empirical study in private institutions of higher learning. / *www.revistanegotium.org.ve* 16 (5), 5-33
- Ismail, Z., Doostdar, S., & Harun, Z. (2012). Factors influencing the implementation of a safety management system for construction sites. *Safety Science*, 50(3), 418-423.
- Ismail, A., & Abd Razak, M. R. (2016). A Study on Job Satisfaction as a Determinant of Job Motivation. *Acta Universitatis Danubius. (Economica)*, 12(3).
- Ito, J. K., & Brotheridge, C. M. (2003). Resources, coping strategies, and emotional exhaustion: A conservation of resources perspective. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 490-509.
- Izani, I. (2014). *Tahap kecerdasan emosi pemimpin dan kepimpinan servant serta pengaruhnya terhadap pengurusan perubahan di sekolah* (Doctoral dissertation, Universiti Utara Malaysia).
- Izani Ibrahim. (2007). Pengaruh Kecerdasan Emosi Pemimpin Terhadap Pengurusan Perubahan Di Sekolah. *Institut Aminuddin Baki, Kementerian Pelajaran Malaysia*.
- Izard, C. E. (2010). The many meanings/aspects of emotion: Definitions, functions, activation, and regulation. *Emotion Review*, 2(4), 363-370.
- Jaafar bin Jambi, Cabaran dan Proses Pemantapan Bahasa Melayu, *Jurnal Pengajian Melayu*, Jilid 19,2008, hlm. 80

- Jabatan Imigresen Malaysia (2016). Dipetik daripada <http://www.imi.gov.my/index.php/ms/31-piagam-pelanggan/178-urusan-penguatkuasaan.html>
- Jabatan Imigresen Malaysia (2017). Dipetik daripada http://www.imi.gov.my/index.php/ms/?option=com_content&view=article&id=76%3Aurusan-visa-pas-dan-permit&catid=44%3Apiagam-pelanggan&Itemid=261&lang=bm
- Jabatan Imigresen Malaysia (2016). Di petik dari laman sesawang <http://www.imi.gov.my/index.php/ms/>
- Jabatan Imigresen Malaysia (2016). Dipetik daripada <http://www.imi.gov.my/index.php/en/about-us/corporat-information/history>
- Jabatan Imigresen Malaysia (2016). Dipetik daripada <http://www.imi.gov.my/index.php/en/about-us/corporat-information/history>
- Jabatan Imigresen Malaysia (2015). Dipetik daripada <http://www.imi.gov.my/index.php/en/about-us/corporinformation/introduction>
- Jabatan Imigresen Malaysia (2016). Dipetik daripada <http://www.imi.gov.my/index.php/en/about-us/corporat information/introduction>
- Jabatan Perdana Menteri. (2010). *Malaysia as A Fully Developed Country*. Dipetik daripada <http://www.pmo.gov.my/?menu=page&page=1898>
- Jabatan Perdana Menteri (2010). Dipetik daripada <http://www.pmo.gov.my/home.php>
- Jaramillo, F., Mulki, J. P., dan Boles, J. S. (2011). Workplace Stressors, Job Attitude, and Job Behaviors:Is Interpersonal Conflict the Missing Link? *Journal of Personal Selling dan Sales Management*. XXXI(3): 339-356
- Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1985). A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational behavior and human decision processes*, 36(1), 16-78.
- Jacobs, J. B. (1978). What prison guards think: A profile of the Illinois force. *Crime and Delinquency*. 25. 185-196.
- Jacobs, J. B. and Kraft, L.J. (1978). Integrating the keepers: A comparison of black and white prison guards in Illinois. *Social Problems*. 25. 304-318.

- Jalal Sarker, S., Crossman, A., & Chinmeteepituck, P. (2003). The relationships of age and length of service with job satisfaction: an examination of hotel employees in Thailand. *Journal of managerial Psychology*, 18(7), 745-758.
- Jehn, K. A. (1995). A Multimethod Examination of the Benefits and Detriments of Intragroup Conflict. *Administrative Science Quarterly*, 40(2): 256-282.
- Jiang, F. (2011). *Effects of Organizational Structure and Culture on Employee Communication Behaviors in Chinese Organizations* (Doctoral dissertation, University of Houston).
- Jonker, J., & Pennink, B. (2009). The essence of research methodology: A concise guide for master and PHD students in management science. *Springer Heidelberg Dordrecht London New York*.
- Jonkman, S. N., Van Gelder, P. H. A. J. M., & Vrijling, J. K. (2003). An overview of quantitative risk measures for loss of life and economic damage. *Journal of Hazardous Materials*, 99(1), 1-30.
- Jordan, P. J., Ashkanasy, N. M., & Hartel, C. E. (2002). Emotional intelligence as a moderator of emotional and behavioral reactions to job insecurity. *Academy of Management Review*, 27(3), 361-372.
- Joseph, D. L., & Newman, D. A. (2010). Emotional intelligence: an integrative meta-analysis and cascading model.
- Judeh, M. (2011). Role ambiguity and role conflict as mediators of the relationship between socialization and organizational commitment. *International Business Research*, 4(3), 171.
- Judge, T. A., & Robbins, S. P. (2015). *Essentials of organizational behavior*. Pearson.
- June, S., & Mahmood, R. (2011). The relationship between person-job fit and job performance: A study among the employees of the service sector SMEs in Malaysia. *International Journal of Business, humanities and technology*, 1(2), 95-105.
- June, S., & Mahmood, R. (2011). The Relationship between Role Ambiguity, Competency and Person-Job Fit With the Job Performance of Employees in the Service Sector SMEs in Malaysia. *Business Management Dynamics*, 1(2), 79-98.
- Jung, K., Jae Moon, M., & Sung Deuk Hahm. (2007). Do Age, Gender, and Sector Affect Job Satisfaction? Results From the Korean Labor and Income Panel Data. *Review of Public Personnel Administration*, 27(2), 125-146. <http://doi.org/10.1177/0734371X06289229>

- Kakabadse, A., & Worrall, R. (1978). Job satisfaction and organizational structure: Nine social service departments. *British Journal of Social Work*, 8, 51-70.
- Kalyani, L. D. (2006). An empirical investigation of the impact of organizational factors on the perceived job performance of shop floor employees of large scale garment industries in Sri Lanka. *Sabaragamuwa University Journal*, 6(1), 82-92
- Kafetsios, K., & Nezlek, J. B., & Vassiou, A. (2011). A multilevel analysis of relationships between leaders' and subordinates' emotional intelligence and emotional outcomes. *Journal of Applied Social Psychology*, 41(5), 1121-1144.
- Kafetsios, K., & Zampetakis, L. A. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personality and Individual Differences*, 44(3), 712-722.
- Kahn, R. L., & Byosiore, P. (1992). Stress in organizations. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (2nd ed., Vol.3, pp. 571-650). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Kamarulzaman, W., & Ibrahim, M. B. (2012). What Predicts Job Satisfaction in Malaysia?. *Online Submission*.
- Kamel, M. I. (2011). Over Time Effects of Role Stress on Psychological Strain among Malaysian Public University Academics. *International Journal of Business and Social Science*, 2 (9), 154-161.
- Karadal H, Ay U, Cuhadar MT (2008). The effect of role conflict and role ambiguity on job satisfaction and organizational commitment: A study in the public and private sectors. *J. Am. Acad. Bus.*, 13(2): 176-181.
- Karakuş, H. (2011). Nurses' job satisfaction levels: Example of Sivas Province. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(6), 46-57.
- Kayastha, D. P., Kayastha, R. (2012). A study of occupational stress on job satisfaction among teachers with particular reference to corporate, higher secondary school of Nepal: Empirical study. *Asian journal of management sciences and education*
- Kraska, P. B. (2006). Criminal justice theory: Toward legitimacy and an infrastructure. *Justice Quarterly*, 23(02), 167-185.
- Karasek, R., and Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. New York : Basic Books

- Karatepe, M.O. and Uludag, O. (2007), "Conflict, exhaustion, and motivation: A study of frontline employees in Northern Cyprus hotels", *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 26 No. 3, pp. 645-665.
- Kepentingan Harta Intelek dan Hak Cipta Dalam Bisnes. Majalah Niaga, 26 Julai 2011.
- Keser, A. (2006). Investigation of relationship between workload of call center employee and predictor of job satisfaction and propensity to leave. *Journal of Managerial Psychology*, 16(6), 469-484
- Kessler, R. C., Turner, J. B., & House, J. S. (1988). Effects of unemployment on health in a community survey: Main, modifying, and mediating effects. *Journal of social issues*, 44(4), 69-85.
- Kessler, S. R. (2007). The effects of organizational structure on faculty job performance, job satisfaction, and counterproductive work behavior. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering*, 68(4-B), 2697.
- Kerajaan akui pelaburan merosot (2017, Oktober, 22). Di petik dari laman sesawang <http://www.sinarharian.com.my/mobile/kolumnis/a-kadir-jasin/kerajaan-akui-pelaburan-merosot-1.746311>.
- Kemery, E. R. (2006). Clergy role stress and satisfaction: Role ambiguity isn't always bad. *Pastoral Psychology*, 54(6), 561-570.
- Khan, A. H., Nawaz, M. M., Aleem, M., & Hamed, W. (2012). Impact of job satisfaction on employee performance: An empirical study of autonomous Medical Institutions of Pakistan. *Journal of Business Management*, 6(7), 2697–2705. <http://doi.org/10.5897/AJBM11.2222>
- Khattak, M. A., Ul-Ain, Q., & Iqbal, N. (2013). Impact of Role Ambiguity on Job Satisfaction, Mediating Role of Job Stress. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 3(3), 28-39.
- Kifer, M., Hemmens, C., & Stohr, M. (2003). The goal of corrections: Perspectives from the line. *Criminal Justice Review*, 28(1) Spring, 47-69.
- Kilic, G., & Selvi, M. S. (2009). The Effects Of Occupational Health And Safety Risk Factors On Job Satisfaction In Hotel Enterprises. *Ege Academic Review*, 9(3).
- Kim, H. J., Tavitiyaman, P., & Kim, W. G. (2009). The effect of management commitment to service on employee service behaviors: The mediating role of job satisfaction. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 33(3), 369–390. doi:10.1177/1096348009338530

- Klein, J. (2012). The open-door policy: Transparency minimizes conflicts between school principals and staff. *International Journal of Educational Management*, 26(6), 550–564. doi:10.1108/09513541211251389
- Koçoğlu, M., Gürkan, G. Ç., & Aktas, H. (2014). The Mediating Role of Workload on the Relationship between Leader Member Exchange (LMX) and Job Satisfaction. *Canadian Social Science*, 10(1), 41
- Kooij, D. T., Jansen, P. G., Dijkers, J. S., & De Lange, A. H. (2010). The influence of age on the associations between HR practices and both affective commitment and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 31(8), 1111–1136.
- Kop, N., Euwema, M., & Schaufeli, W. (1999). Burnout, job stress and violent behaviour among Dutch police officers. *Work & Stress*, 13(4), 326–340
- Koustelios, A., Theodorakis, N., & Goulamaris, D. (2004). Role ambiguity, role conflict and job satisfaction among physical education teachers in Greece. *International Journal of Educational Management*, 18(2), 87–92. doi:10.1108/09513540410522216
- Kovjanic, S., Schuh, S. C., & Jonas, K. (2013). Transformational leadership and performance: An experimental investigation of the mediating effects of basic needs satisfaction and work engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 86(4), 543–555.
- Knights, J. A., & Kennedy, B. J. (2005). Psychological contract violation: Impacts on job satisfaction and organizational commitment among Australian senior public servants. *Applied HRM Research*, 10(2), 57–72.
- KPISM blogspot (2015.) Dipetik daripada <http://kpism.blogspot.my/2015/>
- KPISM blogspot (2016). Dipetik daripada <http://kpism.blogspot.my/2016/03/kpism-menggesa-supaya-jabatan-imigresen.html>
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607–610.
- Kristof, A. L. (1996). Person-organisation fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications. *Personnel Psychology*, 49, 1–49.

- Kristof-Brown A.L., Zimmerman R.D., & Johnson E.C. (2005). Consequences of individuals' fit at work: A meta-analysis of person-job, person-organisation, person-group, and person-supervisor fit. *Personnel Psychology*, 58 (2), 281-342.
- Kristof-Brown AL, Jansen K.J., & Colbert A.E. (2002). A policy-capturing study of the simultaneous effects of fit with jobs, groups, and organisations. *Journal of Applied Psychology*, 87 (5), 985-993.
- Krishnan, J. A. Y. A. S. R. E. E., & Mary, V. S. (2012). Perceived organisational support—an overview on its antecedents and consequences. *International Journal of Multidisciplinary Research*, 2(4), 2-3.
- Kumar, R., Chelliah, T. D., Chelliah, M. K., & AMIN, A. F. B. M. (2012). An analysis on safety work culture in Malaysian manufacturing industry. *BIOINFO Business Management*, 2(1), 11-15.
- Kumar, M., Talib, S. A., & Ramayah, T. (2013). *Business Research Methods*. Oxford Fajar/Oxford University Press.
- Kumar, N., & Singh, V. (2011). Job satisfacton and its correlates. *International Journal of Research in Economics & Social Sciences*, 1(2), 11-24.
- Laman sesawang Jabatan Perkhidmatan Awam. Dipetik dari: <http://www.jpa.gov.my>
- Laman sesawang Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan. Dipetik dari: <http://www.kpdnkk.gov.my>
- Laman sesawang Perbadanan Harta Intelek Malaysia. Dipetik dari: <http://www.myipo.gov.my>
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Camp, S. D., & Ventura, L. A. (2006). The impact of work-family conflict on correctional staff: A preliminary study. *Criminology & Criminal Justice*, 6(4), 371-387.
- Lambert, E. G. (2005). The impact of medical issues on the job stress and job satisfaction of jail staff. *Punishment & Society*, 7(3), 259-275. <http://doi.org/10.1177/1462474505053829>
- Lambert, E. G., & Barton, S. M. (2002). SATISFIED CORRECTIONAL STAFF, 29(2), 115-143.
- Lambert, E. G., & Hogan, N. L. (2010). Wanting Change: The Relationship of Perceptions of Organizational Innovation With Correctional Staff Job Stress, Job

Satisfaction, and Organizational Commitment. *Criminal Justice Policy Review*, 21(2), 160–184. <http://doi.org/10.1177/0887403409353166>

Lambert, E. G., & Paoline, E. a. (2008). The Influence of Individual, Job, and Organizational Characteristics on Correctional Staff Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment. *Criminal Justice Review*, 33(4), 541–564. <http://doi.org/10.1177/0734016808320694>

Lambert, E. G., Altheimer, I., & Hogan, N. L. (2010). Exploring the Relationship Between Social Support and Job Burnout Among Correctional Staff. *Criminal Justice and Behavior*, 37(11), 1217–1236.

Lambert, E. G., Paoline III, E. A., & Hogan, N. L. (2006). The impact of centralization and formalization on correctional staff job satisfaction and organizational commitment: An exploratory study. *Criminal Justice Studies*, 19(1), 23–44.

Lam, C., & O "Higgins, E. (2012). Enhancing employee outcomes: The interrelated influences of managers ,, emotional intelligence and leadership style. *Leadership & Organization Development Journal*, 33 (2), 149- 74. <http://dx.doi.org/10.1108/01437731211203465>

Lankau, M., Carlson, D.S. and Nielson, T.R. (2006). 'The mediating influence of role stressors in the relationship between mentoring and job attitudes'. *Journal of Vocational Behavior*, 68, 308–322.

Larkin, I. M. (2015). Job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention of online teachers in the K-12 setting.

Lawrence, J.E. and V. Zwisohn (1998) 'AIDS in jail', in J.A. Thompson and G.L. Mays (eds) *American jails: Public policy issues*, reprinted; pp. 116–28. Chicago, IL: NelsonHall Publishers

Lawrence, P. R., & Lorsch, J. W. (1967). Differentiation and integration in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 12(1), 1–47.

Law, K. S., Wong C., and Mobley, W. H. (1998). "Toward a Taxonomy of Multidimensional Constructs," *Academy of Management Review* (23:4), pp. 741–755.

Lazarus, R S, (1990). Theory-based stress measurement. *Psychological Inquiry*, 1, pp. 3–13. Abstract-PsycINFO |

Lazarus, R S, (1991). *Emotion and Adaptation*. New York: Oxford University Press.

Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process..*

- Lazarus, R. S., & Cohen-Charash, Y. (2001). Discrete emotions in organizational life. *Emotions at work: Theory, research and applications for management*, 4584.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. New York: Springer.
- Lazarus, R. S., & Launier, R. (1980). Stress-related transactions between person and environment. In L. A. Pervin & M. Lewis (Eds.), *Perspectives in interactional psychology*. New York: Plenum
- Lazim, M., & Zin, M. (2012). *Persepsi Sokongan Organisasi Sebagai Perantara di Antara Faktor Organisasi dan Gaya Kepimpinan dan Pengekalan Pekerja Mahir Teknologi Maklumat di Malaysia* (Doctoral dissertation, Universiti Utara Malaysia).
- Leban, W., & Zulauf, C.(2004). Linking emotional intelligence abilities and transformational leadership styles. *Leadership & Organization Development Journal*, 25, 554 –564. doi:10.1108/01437730410561440
- Leap, T. L, & Crino, M.D. (1993). *Personnel/Human Resource Management*. Macmillian Publishing Company
- Lee, J., Chaudhry, A., & Tekleab, A.G. (2014). An interactionist perspective on employee performance as a response to psychological contract breach. *Personnel Review*, 43(6), 861-880.
- Lee, T.-Z., Wu, C.-H., & Hong, C.-W. (2007). An empirical investigation of the influence of safety climate on organizational citizenship behavior in Taiwan's facilities. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics : JOSE*, 13(3), 255–269.
- Leedy, & Ormond, J.E. (2001). *Practical research: planning & design*. 7th edition. New Jersey. Prentice Hall.
- Leedy, P. D., & Ormrod, J. E. (2005). *Practical research : planning and design* (8th ed.). New Jersey : Pearson Education.
- Leip, L., & Stinchcomb, J. (2013). Should I Stay or Should I go?: Job Satisfaction and Turnover Intent of Jail Staff Throughout the United States. *Criminal Justice Review*, 38(2), 226–241. <http://doi.org/10.1177/0734016813478822>
- Lester, S. W., Turnley, W. H., Bloodgood, J. M., & Bolino, M. C. (2002). Not seeing eye to eye: Differences in supervisor and subordinate perceptions of and attributions for psychological contract breach. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 39-56.

- Levinson, H. (1965). Reciprocation: The relationship between man and organization. *Administrative Science Quarterly*, 9(4), 370-390.
- Lian, L. K., & Tui, L. G. (2008). Effects of Individual Characteristics and Organizational Context on Superiors' Use of Conflict Styles and Subordinates' Satisfaction with Supervision. *Asian Academy of Management Journal*, 13(1), 37-62.
- Lim, J., (2013). The Relationships of online journalists' emotional responses to competitors with job satisfaction, workload, and perception of the quality of the news website. *Asian Journal of Communication*, 23(2), 209-224.
- Lindebaum, D. (2013). Does emotional intelligence moderate the relationship between mental health and job performance? An exploratory study. *European Management Journal*, 31(6), 538-548.
- Lingard, H., Cooke, T., & Blismas, N. (2011). Coworkers' response to occupational health and safety: An overlooked dimension of group-level safety climate in the construction industry?. *Engineering, construction and architectural management*, 18(2), 159-175.
- Lo, M. C., Ramayah, T., & Kui, L. C. (2013). Mentoring and job satisfaction in Malaysia: a test on small medium enterprises in Malaysia. *International journal of psychology: a biopsychosocial approach*, (13), 69-90.
- Loi, R., Ao, O., Xu, A. J., (2014). Perceived organizational support and coworker support as antecedents of foreign workers' voice and psychological stress. *International Journal of Hospitality Management* 36, p. 23-30.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1293-1349). Chicago: Rand McNally
- Love, K. M., Tatman, A. W., & Chapman, B. P. (2010). Role stress, interrole conflict, and job satisfaction among university employees: the creation and test of a model. *Journal of employment counseling*, 47(1), 30-37.
- Lunenburg, F. C. (2011). Mechanistic-Organic Organizations—An Axiomatic Theory: Authority Based on Bureaucracy or Professional Norms. *International Journal of Scholarly Academic Intellectual Diversity*, 14(1), 1-7.
- Luria, G., Zohar, D., & Erev, I. (2008). The effect of workers' visibility on effectiveness of intervention programs : Supervisory-based safety interventions. *Journal of Safety Research*, 39, 273-280.

- Lu, L. T. & Lee, Y. H. (2007). The effect of supervision style and decision-making on role stress and satisfaction of senior foreign managers in international joints ventures in China. *International Journal of Commerce and Management.*, 17 (4): 284-294.
- Luthans, Fred, 2006, *Organizational Behavior* 10th Editions, Edisi Bahasa Indonesia, Perilaku Organisasi, Andi, Yogyakarta
- M.a, A., K.O, O., & M.a, A. (2013). Empirical Study of the Relationship between Staff Training and Job Satisfaction among Nigerian Banks Employees. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, 2(6), 108-115.
- Maahs, J., & Pratt, T. (2001). Uncovering the predictors of correctional officers' attitudes and behaviors: A meta-analysis. *Corrections Management Quarterly*, 5(2), 13-19.
- MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., and Jarvis, C. B. 2005. "The Problem of Measurement Model Misspecification in Behavioral and Organizational Research and Some Recommended Solutions," *Journal of Applied Psychology* (90:4), pp. 710-730.
- Maertz, J. C. P., Griffeth, R. W., Campbell, N. S., & Allen, D. G. (2007) 'The effects of perceived organizational support and perceived supervisor support on employee turnover', *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 28, No. 8, pp. 1059-1075
- Mahazril Aini, Y., Zuraini, Y., Hafizah, H. A. K., Aminuddin, A., Zakaria, Z., Noordin, N., & Mohamed, B. A. (2012). Work motivation among Malaysian public servants. *Asian Social Science*, 8(12), p238.
- Maher, E. (2002). Overcoming controllable and uncontrollable work difficulties: Change environment or self. Deakin University,
- Majalah Dwi Tahunan 2006-2007. Bahagian Penguatkuasa, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna.
- Major VS, Klein KJ, Ehrhart MG (2002) Work time, work interference with family and psychological distress. *Journal of Applied Psychology* 87, 427-436.
- Malecki, C. K., & Demaray, M. K. (2002). Measuring perceived social support: Development of the Child and Adolescent Social Support Scale. *Psychology in the Schools*, 39, 1-18.
- Malek Shah Mohd Yusoff, & Nor Shah Mohamed. (2004). Peningkatan Prestasi Di Tempat Kerja. *Jurnal Pengurusan Awam*, 1-20.

- Malik, M., Nawab, S., Naeem, B., & Danish, R. Q. (2010). Job satisfaction and organizational commitment of University teachers in public sector of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 5(6), 17–26.
- Malik, M. E., Danish, R. Q., & Ghafoor, M. (2009). Relationship between age, perceptions of organizational politics and job satisfaction. *Journal of Behavioural Sciences*, 19(1-2), 23–40.
- Managers, P. S. (2012). and Innovation for Workplace Deviant Behaviour-Job Satisfaction Relationship: A Comparative Study between Public Sector and Private. *Asia Pacific Journal of Management Research and Innovation*, 8(4), 517–523. <http://doi.org/10.1177/2319510X13481914>
- Manoj Chhabra, M., & Bindu Chhabra, B. (2013). Emotional intelligence and occupational stress: a study of Indian Border Security Force personnel. *Police Practice and Research*, 14(5), 355-370.
- Manktelow, J., dan Carson, A. (2011). Conflict Resolution: Resolving Conflict Rationally and Efectively Retrieved 25 Mac, 2012, from http://www.mindtools.com/pages/article/newLDR_81.htm
- Mansoor, M., Fida, S., Nasir, S., & Ahmad, Z. (2011). The impact of job stress on employee job satisfaction a study on telecommunication sector of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*, 2(3), 50.
- Mardhiah Yaacob, (2012). *Strategi daya tindak sebagai moderator dalam hubungan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kesejahteraan psikologi*. Tesis Sarjana, Tidak Diterbitkan, Universiti Teknologi Malaysia.
- Mardiana Yusuf, R., Eliyana, A., & Novita Sari, O. (2012). The Influence of Occupational Safety and Health on Performance with Job Satisfaction as Intervening Variables (Study on the Production Employees in PT. Mahakarya Rotanindo, Gresik). *American Journal of Economics*, 2(4), 136–140. <http://doi.org/10.5923/j.economics.20120001.30>
- Marjani, A. B., & Ardahaey, F. T. (2012). The relationship between organizational structure and organizational justice. *Asian Social Science*, 8(4), 124–130. <http://doi.org/10.5539/ass.v8n4p124> (Marjani & Ardahaey, 2012).
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Maslow, A. H. (1954). The instinctoid nature of basic needs. *Journal of Personality*, 22(3), 326-347.

- Mathumbu, D., Dodd, N., (2013). Perceived organizational support, work engagement and organizational citizenship behavior of nurses at Victoria Hospital. *Journal of Psychology* 4, p. 87-93.
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological bulletin*, 108(2), 171.
- Mathis.R.L. and Jackson J.J. *Human Resorce Management. Essential Perspectives*. Third Edition. South Western:Thomson Corporation (2005)
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Sitarenios, G. (2001). Emotional intelligence as a standard intelligence.
- Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D.R., 2002. Mayer–Salovey–Caruso, *Emotional Intelligence Test (MSCEIT): User's Manual*. Multi-Health Systems, Inc, Toronto, Canada.
- Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D.R., 2004. Emotional intelligence: theory, findings, and implications. *Psychol. Inq.* 15 (3), 197–215.
- McCreary, D.R., & Thompson, M.M. (2006). Development of two reliable and valid measures of stressors in policing: the operational and organizational police stress questionnaires. *International Journal of Stress Management*, 13, 494-518.
- McShane, M., Williams, F. P., Shichor, D., & McClain, K. L. (1991). Examining employee turnover: Early exits. *Corrections Today*, 220.
- McLain,D.L.,& Jarrell, K.A.(2007). The perceived compatibility of safety and production expectations in hazardous occupations. *Journal of Safety Research*, 38,299 - 309.
- Md Yusof, Z., Misiran, M., & Harun, N. H. (2014). Job satisfaction among employees in a manufacturing company in North Malaysia. *Asian journal of applied sciences*, 2(01), 79-87.
- Memon, M. A., Salleh, R., & Baharom, M. N. R. (2015). Linking Person-Job Fit, Person-Organization Fit, Employee Engagement and Turnover Intention: A Three-Step Conceptual Model. *Asian Social Science*, 11(2), 313.
- Meyers, L.S., Gamst, G., & Guarino, A.J. (2006). *Applied Multivariate Research: Design and interpretation*. London: Sage Publications.

- Michael, J.H., Evans, D.D., Jansen, K.J., Haight, J.M., 2005. Management commitment to safety as organizational support: relationships with non-safety outcomes in wood manufacturing employees. *J. Saf. Res.* 36, 171e179.
- Miao, R., & Kim, H. G. (2010). Perceived organizational support, job satisfaction and employee performance: An Chinese empirical study. *Journal of Service Science and Management*, 3(02), 257.
- Michael A. J., (2010). *Kompetensi kecerdasan emosi untuk pelajar kursus persediaan program ijazah sarjana muda pendidikan (PISMP)*. Kumpulan Budiman Sdn. Bhd.
- Middlemiss, S, 2011, „The psychological contract and implied contractual terms: Synchronous or asynchronous models?“ *International Journal of Law and Management*, Vol. 53, No. 1, pp. 32-50.
- Millan, J. M., Hessels, J., Thurik, R., & Aguado, R. (2013). Determinants of job satisfaction: a European comparison of self-employed and paid employees. *Small Business Economics*, 40(3), 651–670.
- Miller, H. A., Mire, S., & Kim, B. (2009). Predictors of job satisfaction among police officers: Does personality matter? *Journal of Criminal Justice*, 37(5), 419–426.
- Milijic, N., Mihajlovic, I., Strbac, N., & Zivkovic, Z. (2013). Developing a questionnaire for measuring safety climate in the workplace in Serbia. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 19(4), 631-645.
- Milkovich, G. T., & Boudreau, J. W. (1997). *Human Resource Management*. Irwin McGraw-Hill
- Ming, C. L., & Shu, F. L. (2006). The influence of emotional intelligence and organizational climate for nurse job satisfaction. *Journal of Business Administration*, 4(1), 1-10.
- Moch, M.K., Bartunek, J., & Brass, D.J. (1979) Structure, task characteristics, and experienced role stress in organizations employing complex technology. *Organizational Behavior and Human Performance*, 24, 258-268.
- Mohammad, F., & Saleh, F., (2013). Surveying the Impact of Organization Structure on Employee's Job Satisfaction of Agricultural Bank in Ardebil Province. *International Journal of Management and Social Sciences Research*, 2(3), 76-80.

- Mohammad, J., Habib, F. Q., & Alias, M. A. (2011). Job Satisfaction and Organisational Citizenship Behaviour : an Empirical Study At. *Management*, 16(2), 149–165.
- Mohamad, N., Ismail, A., Mohamad, N. M., Ahmad, S., & Yahy, Z. (2016). Role Ambiguity and Role Overload as Important Predictors of Work-Family Conflict. *Humaniora*, 7(4), 473- 483.
- Mohd Foad Sakdan. (2005). *Pengurusan Konflik*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mok, S. S. (2010). *Susastera dan kaedah penyelidikan*. Penerbitan Multimedia Sdn. Bhd., Puchong.
- Mohd Azhar Yahaya. (2004). Kompetensi Kecerdasan Emosi dan Kesannya Terhadap Keberkesanan Organisasi. *Jurnal Pengurusan Awam*, (1994), 21–26
- Mondy, R.W., dan Noe, R.M. (1993). “Human Resources Management.” Edisi Ke-5, ‘ Boston: Allyn and Bacon
- More, H. W., Wegener, W.F., Vito, G. F. & Walsh, W. F. (2006). *Organizational behavior and management in law enforcement*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Moyes, GD, Owusu-Ansah, S, and Ganguli, G 2006, „Factors Influencing the Level of Job Satisfaction of Hispanic Accounting Professionals: A Perceptual Survey“, *Journal of Business and Economic Studies*, Vol. 12, No. 1, pp. 12-26.
- Mueller, C., Boyer, E., Price, J., & Iverson, R. (1994). Employee attachment and non coercive conditions of work. *Work and Occupations*, 21, 179–212.
- Muda, M. S., & Omar, N. W. (2006). Model peramal kepuasan kerja pegawai perkhidmatan pendidikan di komuniti pesisir Terengganu. *International Journal of Management Studies (IJMS)*, 13, 123-142.
- Mustapha,N.,dan Ghee,W. Y.(2013).Examining Faculty Workload as Antecedent of Job Satisfaction among Academic Staff of Higher Public Education in Kelantan, Malaysia. *Journal Business and Management Horizons*, ISSN 232 6-0297, 2013, Vol 1,No 1
- Muller, D.Y., Yzerbyt, V.Y., & Judd, C.M. (2005). When moderation is mediated and mediation is moderated. *Journal of Personality and Social Psychology*. 89(6), 852-863.

- Muliawan, A. D., Green, P. F., & Robb, D. A. (2009). The turnover intentions of information systems auditors. *International Journal of Accounting Information Systems*, 10(3), 117-136.
- Mynews Hub (2017). Dipetik daripada <http://www.mynewshub.cc/tag/imigresen/>
- Nahm, A. Y., Vonderembse, M. A., & Koufteros, X. A. (2003). The impact of organizational structure on time-based manufacturing and plant performance. *Journal of operations management*, 21(3), 281-306.
- Nahum-Shani, I., & Bamberger, P. A. (2011). Explaining the variable effect of social support on work-based stressor-strain relations: The role of perceived pattern of support exchange. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 114, 49-63.
- Nemetz, P. L., & Fry, L. W. (1988). Flexible manufacturing organizations: implications for strategy formulation and organization design. *Academy of Management Review*, 13(4), 627-639.
- Nezad, F. S., Bahramzade, M. R. (2013). Relationship between emotional intelligence and job satisfaction. *European Online Journal of Natural and Social Sciences* 2(3), 979-984.
- NIOSH (2015). Di petik dari laman sesawang NIOSH <http://www.com.my/v3i/index.php/en/corporate-info/niosh-policy/safety-and-health-policy>
- Nixon, A. E., Mazzola, J. J., Bauer, J., Krueger, J. R., & Spector, P. E. (2011). Can work make you sick? A meta-analysis of the relationships between job stressors and physical symptoms. *Work & Stress*, 25(1), 1-22.
- Noorbakhsh, S. N., Besharat, M. A., & Zarei, J. (2010). Emotional intelligence and coping styles with stress. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 5, 818-822.
- Noorhafaiza Herliani Adey, & Ferlis Hj Bahari. (2010). Hubungan antara kecerdasan emosi, kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasi. *Jurnal Kemanusiaan*, 16, 62-82.
- Nozri, S. (2013). *Pengaruh Budaya Organisasi dan Personaliti Terhadap Konflik Kerja: Satu Kajian ke atas Anggota Polis Diraja Malaysia (PDRM) dan Angkatan Tentera Malaysia (ATM)* (Doctoral dissertation, Universiti Utara Malaysia).
- Nwidag, B., Okwendi, S.(2015). A quantitative study of correlates of job satisfaction among officers of Nigeria police. *Journal of Social Sciences & Humanities Research*, 1(2)1-8.

- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. NY: McGraw-Hill Inc.
- Nurazreen M. A. (2011). *Cabaran dan kaedah dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai penguatkuasa KPDNKK masa kini*. Universiti Utara Malaysia
- Nur Izzaty M, Azman I, Mohamad Shahril Azwan R, Sholihien A (2015) Tekanan kerja dan perkaitannya dengan kesihatan pekerja: Kajian empirical sebuah kontijen polis di semenanjung Malaysia. *Geografia-Malaysian Journal of Society and Space* 11(10), 63-75.
- Ogidi, A. E. (2013). Structural Dimensions and Functions of Structure Influencing Agribusiness Enterprises: Mechanistic Vs Organic Systems \nApproach. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 6(6), 01–08. Retrieved from <http://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/pages/v6i6.html>
- Ogunsina, S.O, & Adebayo, S.O. (2011). Influence of Supervisory Behavior and Job Stress on Job Satisfaction and Turnover Intention of Police Personnel in Ekiti State. *Journal of Management and Strategy*, 2 (3), 1- 8
- Omar, M. K., Mohd, I. H., & Ariffin, M. S. (2015). Workload, role conflict and work-life balance among employees of an enforcement agency in Malaysia. *International Journal of Business, Economics and Law*, 8(2).
- Oppenheim, A. N. (2000). *Questionnaire design, interviewing and attitude measurement*. Bloomsbury Publishing.
- Othman, A., & Wanlabeh, N. (2012). Teachers ' perspectives on leadership practices and motivation in Islamic Private schools , Southern Thailand. *Asian Education and Development Studies*, 1(3).
- Ozbaran, Y. (2010). The relationship between Turkish traffic enforcement officers' job satisfaction and officers' perception of their leaders' leadership styles. (Doctoral dissertation, University of Texas at Dallas, 2010).
- Pallant, J. (2013). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using SPSS*. New York: Open University Press.
- Pallant, J. (2007). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using SPSS for windows (version 15)* (3rd ed.). England: Open University Press, McGraw-Hill Education.
- Pallant, J. (2010). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using*

- Palomino, M. N., & Frezatti, F. (2016). Role conflict, role ambiguity and job satisfaction: Perceptions of the Brazilian controllers. *Revista de Administração*, 51(2), 165-181.
- Papathanasiou, S., & Siati, M. (2014). Emotional Intelligence and Job Satisfaction in Greek Banking Sector. *Research in Applied Economics*, 6(1), 225-239
- Pandey, S. K., & Scott, P. G. (2002). Red tape: A review and assessment of concepts and measures. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 12, 553-580.
- Parsons, A. R., Kautt, P., & Coupe, T. (2011). Effective policing: Management influence and the commitment of senior police personnel. *Policing and Society*, 21, 1-26.
- Prasad, L. R. (2012). *Behind the front line stressors and coping in Border Services Officers* (Doctoral dissertation, University of British Columbia).
- Pegawai imigresen cedera diserang ahli sindiket (2017). Di petik dari laman sesawang <http://www.utusan.com.my/berita/jenayah/pegawai-imigresen-cedera-diserang-100-ahli-sindiket-1.517288> .
- Perak News (2014). Isu Penguatkuasaan Perlu Diberi Lebih Penekanan Dipetik daripada <http://www.peraknews.com/>
- Peng, J., Li, D., Zhang, Z., Tian, Y., Miao, D., Xiao, W., & Zhang, J. (2014). How can core self-evaluations influence job burnout? The key roles of organizational commitment and job satisfaction. *Journal of Health Psychology*.
- Peng, Y., & Mao, C. (2015). The impact of person-job fit on job satisfaction: the mediator role of Self efficacy. *Social Indicators Research*, 121(3), 805-813.
- Pérez Escoda, N., & Alegre, A. (2016). Does Emotional Intelligence Moderate the Relationship between Satisfaction in Specific Domains and Life Satisfaction?. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 16(2).
- Petrides, K. V., Vernon, P. A., Schermer, J. A., & Veselka, L. (2011). Trait emotional intelligence and the dark triad traits of personality. *Twin Research and Human Genetics*, 14(1), 35-41.
- Petrides, K.V., & Furnham, A. (2000). On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 29, 313-320.

- Petrides, K.V., Pérez-González, J. C., Furnham, A. (2007). On the criterion and incremental validity of trait emotional intelligence. *Cognition and Emotion*, Vol. 21(1), 26-55.
- Pinder, C. C. (2014). *Work motivation in organizational behavior*. Psychology Press.
- Prati, L. M., Liu, Y., Perrewé, P. L., & Ferris, G. R. (2009). Emotional intelligence as moderator of the surface acting—Strain relationship. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 15(4), 368-380.
- Probst, T. M. (2003). Development and validation of the Job Security Index and the Job Security Satisfaction scale: A classical test theory and IRT approach. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(4), 451-467.
- Probst, T. M. (2005). Countering the negative effects of job insecurity through participative decision making: lessons from the demand-control model. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(4), 320.
- Price, J., & Mueller, C. (1986). *Handbook of organizational measurement*. Marshfield, MA: Pitman.
- Profesor Madya Zainal Ariffin Ahmad Pusat Pengajian Pengurusan USM Program Mentor USM 2007. Pengurusan Konflik Di Tempat Kerja.
- Program Transformasi Kerajaan (2011). Dipetik daripada <http://pmr.penerangan.gov.my/index.php/nkra/15876-laporan-tahunan-program-transformasi-kerajaan-2011-.html>
- Pugh, D. S., Hickson, D. J., Hinings, C. R., & Turner, C. C. (1968). Dimensions of organization structure. *Administrative Science Quarterly*, 13(1), 65-105.
- Rachmawati. Manajemen I.K. Sumber Daya Manusia. Penerbit : ANDI Yogyakarta (2008)
- Rambli bin Haji hasbi (2010).perkaitan kepuasan kerja dengan prestasi kerja di kalangan pekerja industri pembuatan. Universiti Malaysia Sarawak.
- Rai, G.S. (2013). Job Satisfaction Among Long-Term Care Staff: Bureaucracy Isn't Always Bad. *Administrative in Social Work*, 37(1), 90- 99.
- Razak, M. I. M., Yusof, N. M., Azidin, R. A., Latif, M. M. R. H. A., & Ismail, I. (2014). The impact of work stress towards work life balance in Malaysia. *International Journal of Economics, Commerce and Management United Kingdom*, 2(11).

- Rashid, S. and Rashid, U. (2012), "Work motivation differences between public and private sector", *American International Journal of Social Science*, Vol. 1 No. 2, pp.24-33.
- Rayton, B. A., & Yalabik, Z. Y. (2014). Work engagement, psychological contract breach and job satisfaction. *The International Journal of Human Resource Management*, 25(17), 2382-2400.
- Rayton, B. A. (2006). Examining the interconnection of job satisfaction and organizational commitment: An application of the bivariate probit model. *The International Journal of Human Resource Management*, 17(1), 139-154.
- Razali Mat Zain, Ali Yusob Md. Zain, & Bidin Yatim, (1998). *Factorial validity of Meyer and Allen's three-component model of organizational commitment : A test in a Malaysian sample*. Kertas kerja dibentangkan di International Conference : The State in the Asia-Pacific Region.
- Redmond, B.F. (2010). Need Theories: What Do I Want When I Work? Work Attitudes and Motivation. Pennsylvania State University- World Campus
- Reis, D. L., Brackett, M. A., Shamosh, N. A., Kiehl, K. A., Salovey, P., & Gray, J. R. (2007). Emotional intelligence predicts individual differences in social exchange reasoning. *NeuroImage*, 35(3), 1385-1391.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Riggle, R. J., Edmondson, D. R., & Hansen, J. D. (2009) 'A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research', *Journal of Business Research*, Vol. 62, No. 10, pp. 1027-1030
- Rigotti, T. (2009), 'Enough Is Enough? Threshold Models for the Relationship Between Psychological Contract Breach and Job-Related Attitudes,' *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 18, 442-463.
- Rizzo, J.R., House, R.J., & Lirtzman, S.I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organisations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-63.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational behavior*, 14/E. Pearson Education India.
- Robbins, S. P., dan Judge, T. A. (2011). *Organizational Behavior* (14 ed.). England: Pearson Education Limited.

- Robinson, D., Perryman, S., & Hayday, S. (2004). *The drivers of employee engagement*. Brighton: Institute for Employment Studies.
- Robinson, S. L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly*, 41, 574–599.
- Robinson, S. L., & Morrison, E. W. (2000). The development of psychological contract breach and violation: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 525–546.
- Robinson, S. L., Kraatz, M. S. & Rousseau, D. M., (1994). Changing obligations and the psychological contract: a longitudinal study. *Academy of Management Journal*, 37(1), 137-152.
- Robinson, S.L., and Rousseau, D.M. (1994), 'Violating the Psychological Contract: Not the Exception but the Norm,' *Journal of Organizational Behavior*, 15, 245–259.
- Robin T. and Walker D.. Motivating the Workforce: The Value of External Health and Safety Awards. *Journal of Safety Research*, Vol. 31, No.4, pp : 143-251 (2000)
- Robbins, S..(2008). "Organization theory (structure, design and applications)", Translated by seyed Mehdi Alvani and Hassan DanaeeFard, Tehran University Press.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2010). *Organizational behavior* (14th ed.). New York: Prentice Hall
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2014). *Organizational behavior* (14th ed.). New York: Prentice Hall
- Robinson, D., Porporino, F. J., & Simourd, L. (1997). The influence of educational attainment on the attitudes and job performance of correctional officers. *NCCD news*, 43(1), 60-77.
- Robinson, R. B. (2000). *Strategic management: Formulation, implementation, and control*. Irwin/McGraw-Hill.
- Roscoe, J. T. (1969). *Fundamental research statistics for the behavioral sciences* (2nd ed.). New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Rosman Ahmad (2007). *Beban tugas, kekaburan serta konflik peranan dan hubungannya dengan tekanan kerja kerja di kalangan staf Ibu Pejabat Tourism Malaysia, Kuala Lumpur* (Doctoral dissertation, Fakulti Pengurusan Perniagaan, Universiti Utara Malaysia).

- Rousseau, D. M. (1978). Characteristics of departments, positions, and individuals: Contexts for attitudes and behavior. *Administrative Science Quarterly*, 23, 521–540.
- Rousseau, D. M., (1990). New hire perceptions of their own and their employer's obligations: a study of psychological contracts. *Journal of Organizational Behavior*, 11, 389-400.
- Rousseau, DM, 1989, „Psychological and implied contracts in organizations“, *Employee Responsibilities and Rights Journal*, Vol. 2, No. 2, pp. 121-139.
- Rousseau, DM, 1995, Psychological contracts in organizations: Understanding written and unwritten agreements. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Rusnifaezah M., Nik Kamariah N. M., Chia P. Li., Yusrinadini Z. Md. I., Yusuff, Rosni (2012). Influence Factors on Job Satisfaction among Malaysia Educator: A Study of UUM Academic Staffs. *American Journal of Economics, Special Issue*: 82-86
- Saks, A. (1996). The relationship between the amount and helpfulness of entry training and work outcomes. *Human Relations*, 49, 429–451.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619.
<http://dx.doi.org/10.1108/02683940610690169>
- Salkind, N. J. (2003). *Exploring research (5th ed.)*. New Jersey : Pearson Education.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Salovey, P., Mayer, J. D., & Caruso, D. (2002). The positive psychology of emotional intelligence. In C. R. Snyder, & S. J. Lopez (Eds.), *handbook of positive psychology* (pp. 159-171). Oxford: Oxford University Press.
- Sang, M. S. (2010). *Penyelidikan dalam Pendidikan, Perancangan dan Pelaksanaan Penyelidikan Tindakan*. Selangor: Penerbitan Multimedia Sdn. Bhd.
- Sax, L. J., Gilmartin, S. K., & Bryant, A. N. (2003). Assessing response rates and nonresponse bias in web and paper surveys. *Research in Higher Education*, 44(4), 409–432.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2004). *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling* (2nd ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

- Schmid, H., & Bar-Nir, D. (2001). The relationship between organizational properties and service effectiveness in residential boarding schools. *Children and Youth Services Review*, 23, 243–271
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25, 167-177.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Thorsteinsson, E. B., Bhullar, N., & Rooke, S. (2007). A meta-analytic investigation of the relationship between emotional intelligence and health. *Personality and Individual Differences*, 42, 921–933.
- Scott, C., & Dinham, S. (2003). The development of scales to measure teacher and school executive occupational satisfaction. *Journal of Educational Administration*, 41(1), 74–86. doi:10.1108/09578230310457448
- Sekaran, U. (2000). *Research methods for business: a skill-building approach*. New York: John Wiley & Sons.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research methods for business: a skill building approach (5th edition)*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research methods for business: a skill building approach (6th edition)*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Senol-Durak, E., Durak, M. and Gencoz, T. (2006) Development of Work Stress Scale for correctional officers. *Journal of Occupational Rehabilitation*. 16(1). 157-168.
- Shrader, C.B., Lincoln, J.R., & Hoffman, A.N. (1989). The network of organizations: Effects of task contingencies and distributional form. *Human Relations*, 42, 43-66.
- Shacklock, K. H., Brunetto, Y., & Farr-Wharton, R. S. (2009). Comparing Supervisor-Subordinate Relationships on Public and Private Sector Nurses' Commitment.
- Shah, S. S., Jaffari, A. R., Aziz, J., Ejaz, W., Ul- Haq, I., & Raza, S. N. (2011). *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. International Research Centre, 3 (4), 1-9.
- Shaharruddin, S., Ahmad, F., & MuhaizamMusa, M. (2016). Cynicism in Organizations: Does Organizational Justice Matter?. *International Journal*, 49.
- Shapiro, C.J.A-M., & Conway, N. (2005). Exchange relationships: Examining

psychological contracts and perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 774-781.

Shimazu, A., Shimazu, M., & Odahara, T. (2004). Job control and social support as coping resources in job satisfaction. *Psychol Rep.* 94(2), 449-56.

Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 25-48).

Sheraz, A., Wajid, M., Sajid, M., Qureshi, W. H., & Rizwan, M. (2014). Antecedents of Job Stress and its impact on employee's Job Satisfaction and Turnover Intentions. *International Journal of Learning and Development*, 4(2), 204-226.

Shoss, M. K., Eisenberger, R., Restubog, S. L. D., & Zagenczyk, T. J. (2013). Blaming the organization for abusive supervision: The roles of perceived organizational support and supervisor's organizational embodiment. *Journal of Applied Psychology*, 98, 158-168.

Shukla, A., & Srivastava, R. (2016). Examining the effect of emotional intelligence on socio- demographic variable and job stress among retail employees. *Cogent Business & Management*, 3(1), 1201905.

Sinar Harian (2015). Dipetik daripada <http://www.sinarharian.com.my/ultras/liga-antarabangsa/timbang-beri-insentif-jika-kutipan-hasil-meningkat-1.463739>

Snipes, R., Oswald, S., LaTour, M., Armenakis, A., 2005. The effects of specific job satisfaction facets on customer perceptions of service quality: An employee-level analysis. *Journal of Business Research* 58 (10), 1330-1339.

Sinem Aydogdu; Baris Asikgil. (2011). An Empirical Study of the Relationship Among Job Satisfaction , Organizational Commitment and Turnover Intention. *International Review of Management and Marketing*, 1(3), 43-53.

Silverthorne, C. (2004). The impact of organizational culture and person-organization fit on organizational commitment and job satisfaction in Taiwan. *Leadership & Organization Development Journal*, 25(7), 592-599.

Skarlicki, D. P., & Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of applied Psychology*, 82(3), 434.

Slate, R. N., & Vogel, R. E. (1997). Participative management and correctional personnel: A study of the perceived atmosphere for participation in correctional decision making and its impact on employee stress and thoughts about quitting. *Journal of Criminal Justice*, 25(5), 397-408.

- Skoler, D. L., & Dargan, R. L. (1990). AIDS in Prisons-Administrator Policies, Inmate Protests, and Reactions from the Federal Bench. *Fed. Probation*, 54, 27.
- Smith, P. C. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally
- Snipes, R. L., Oswald, S. L., LaTour, M., & Armenakis, A. A. (2005). The effects of specific job satisfaction facets on customer perceptions of service quality: an employee-level analysis. *Journal of Business Research*, 58(10), 1330–1339. doi:10.1016/j.jbusres.2004.03.007
- Sollund, R. (2006). Mechanistic versus organic organizations' impact on immigrant women's work satisfaction and occupational mobility. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 6(4), 287-307.
- Sone, M., Mizunuma, K., Nakajima, Y., Yasunaga, H., & Ohtomo, K. (2013). Job satisfaction, income, workload, workplace, and demographics of Japanese radiologists in the 2008 survey. *Japan Journal Radiology*, 31, 364-370.
- Sonia Cruz Joaquín Camps, (2003), "Organic vs. Mechanistic Structures: Construction and Validation of a Scale of Measurement", *Management Research: Journal of the Iberoamerican Academy of Management*, Vol. 1 Iss 1 pp. 111-123
Permanent link to this document: <http://dx.doi.org/10.1108/15365430380000521>
- Song, L. J., Huang, G. H., Peng, K. Z., Law, K. S., Wong, C. S., & Chen, Z. (2010). The differential effects of general mental ability and emotional intelligence on academic performance and social interactions. *Intelligence*, 38(1), 137-143.
- Sonnentag, S., & Bayer, U. V. (2005). Switching off mentally: Predictors and consequences of psychological detachment from work during off-job time. *Journal of Occupational and Health Psychology*, 10, 393–414.
- Sonnentag, S., & Zijlstra, F. H. Z. (2006). Job characteristics and off-job activities as predictors of need for recovery, well-being, and fatigue. *Journal of Applied Psychology*, 91, 330–350.
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693–713. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/4083275>
- Spector, P. E. (1994). <http://shell.cas.usf.edu/~spector>.

- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*. London: SAGE.
- Spector, P. E. (2008). *Industrial and organisational behaviour* (5th ed.). New Jersey : John Wiley.
- Spence, G., Oades, L. G., & Caputi, P. (2004). Trait emotional intelligence and goal self-integration: important predictors of emotional well- being. *Personality and Individual Differences*. Vol. 37, 449-461.
- Stafford, M.R., Stafford, T.F. & Wells, B.P. (1998). Determinants of service quality and satisfaction in the auto casualty claims process. *The Journal of Services Marketing*. 12(6), pp. 426-440.
- Steijn, B. (2004). Human Resource Management and Job Satisfaction in the Dutch Public Sector. *Review of Public Personnel Administration*, 24(4), 291–303. <http://doi.org/10.1177/0734371X04269187>
- Stroh, L. K., Northcraft, G. B., & Neale, M. A. (2002). *Organizational behavior: A management challenge*. Mahwah, N.J: Lawrence Erlbaum
- Stassen, M.A., & Ursel, N.D. (2009). Perceived organization support, career satisfaction and the retention of older workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 82, 201- 220.
- Statistik kemasukan tenaga buruh asing (2015). Dipetik pada January 15, 2015, <http://www.epu.gov.my/ms/statistik-ekonomi/kependudukan-tenaga-buruh>
- Statistik kepuasan hati pekerja di Malaysia. Dipetik pada Mac, 2016, <https://www.digitalnewsasia.com/digital-economy/staggering-number-of-malaysians-unhappy-at-their-jobs-jobstreet-survey>
- Steven S. Lui, Hang-Yue Ngo, Anita Wing-Ngar Tsang(2001). . Interrole conflict as a predictor of job satisfaction and propensity to leave *Journal of Managerial Psychology*., 16(6): 469-484.
- Stone, M. (1974). Cross-Validatory Choice and Assessment of Statistical Predictions. *Journal of the Royal Statistical Society*, 36(2), 111–147.
- Subramaniama, C., Shamsudinb, F. M., & Alshuaibic, A. S. I. (2017). Investigating Employee Perceptions Of Workplace Safety And Safety Compliance Using Pls-Sem Among Technical Employees In Malaysia. *Journal of Applied Structural Equation Modeling*, 1(1), 44-61.

- Suliman, A. M., & Al-Shaikh, F. N. (2007). Emotional intelligence at work: Links to conflict and innovation. *Employee Relations*, 29(2), 208-220.
- Suliman, Abubakr M., and Fuad N. Al-Shaikh. (2007) "Emotional intelligence at work: Links to conflict and innovation." *Employee Relations* 29, no. 2 208-220.
- Sumathi, G. N., Kamalanabhan, T. J., & Thenmozhi, M. (2015). Impact of work experiences on perceived organizational support: a study among healthcare professionals. *AI & Society*, 30(2), 261-270.
- Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia. Di petik dari laman sesawang <http://www.spa.gov.my/deskripsi-tugas/spm-sijil/4535>
- Susskind, A.M., Borchgrevink, C.P., Kacmar, K.M. and Brymer, R.A. (2000), "Customer service employees' behavioral intentions and attitudes: An examination of construct validity and a path model", *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 19 No. 1, pp. 53- 77.
- Sukarmin. (2010). *Hubungan tingkah laku kepemimpinan pengajaran guru besar dengan keafiatan sekolah, komitmen organisasi, efikasi dan kepuasan guru sekolah rendah di Surakarta*. Tesis Phd yang tidak diterbitkan. Universiti Utara Malaysia.
- Suman, S. (2013). Development of a Scale to Assess Adequacy of Organizational Structure. *International Journal of Social Science Studies*, 2(1), 121-125.
- Sumarni M. and Soeprihanto J.. Pengantar Bisnis. Edisi Kelima. Yogyakarta : Liberty (2000)
- Susan M. Heathfield,(2011), Keys to Employee Satisfaction: What You Can Do to Increase Employee Satisfaction, About.com Guide
- Sverke, M., Hellgren, J., & Näswall, K. (2002). No security: A meta-analysis and review of job insecurity and its consequences. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 242-264.
- Sy, T., Tram, S., & O'Hara, L. A. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of vocational behavior*, 68(3), 461-473.
- Szczygieł, D., & Bazińska, R. (2013). Emotional intelligence as a moderator in the relationship between negative emotions and emotional exhaustion among employees in service sector occupations. *Polish Psychological Bulletin*, 44(2), 201-212.

- Szilagyi, A. D. (1977). An empirical test of causal inference between role perceptions, satisfaction with work, performance and organisation level. *Personnel Psychology*, 30, 375-388.
- Taghizadeh, H., Sobhani, M., & Sobhani, H. (2012). A Survey on Formalization and Centralization Role of Organizational Structure on Employee Organizational Commitment. *World Applied Sciences Journal*, 16(3), 370-375.
- Taggart, W. A., & Mays, G. L. (1987). Organizational centralization in court administration: An empirical assessment. *American Journal of Criminal Justice*, 11, 180-198.
- Taleb Bidokhti, A., Anwar, A., (2004). "Creativity and innovation in persons and organizations", *Tadbir monthly*, year 15, No. 152.
- Tarrant, T., & Sabo, C. E. (2010). Role conflict, role ambiguity, and job satisfaction in nurse executives. *Nursing administration quarterly*, 34(1), 72-82.
- Szczygieł, D., & Bazińska, R. (2013). Emotional intelligence as a moderator in the relationship between negative emotions and emotional exhaustion among employees in service sector occupations. *Polish Psychological Bulletin*, 44(2), 201-212.
- Tang, C., & Gao, Y. (2012). Intra-department communication and employees' reaction to organizational change: The moderating effect of emotional intelligence. *Journal of Chinese Human Resources Management*, 3(2), 100-117.
- Tang, R., William M. Shaw, J., & Vevea, J. L. (1999). Towards the identification of the optimal number of relevance categories. *Journal of The American Society for Information Science*, 50(3), 254-264.
- Tang, C., & Gao, Y. (2012). Intra-department communication and employees' reaction to organizational change: The moderating effect of emotional intelligence. *Journal of Chinese Human Resources Management*, 3(2), 100-117.
- Tansky, W.J. and Cohen, J.D. (2001), "The relationship between organizational support, employee development, and organizational commitment: An empirical study", *Human Resource*
- Tarrant T, Sabo CE (2010). Role conflict, role ambiguity, and job satisfaction in nurse executives. *Nurs. Admin. Quart.* 34(1): 78-82.

- The Great-West Life Assurance Company. (2012). PF9: Workload Management. In Centre Resources by GM@W Factor and On the Agenda. Retrieved from <http://www.workplacestrategiesformentalhealth.com>
- Thoo, I. (2015). *Job Satisfaction among Licensed Tourist Guide in Malaysia* (Doctoral dissertation, UTAR).
- Taylor, J. and Westover, J. H. (2011), "Job Satisfaction in the public service: The effects of public service motivation, workplace attributes and work relations", *PublicManagement Review*, Vol. 13 No. 5, pp. 731-753.
- Tein, J.Y., Sandler, I.N., & Zautra, A.J. (2000). Stressful life events, psychological distress, coping, and parenting of divorce mothers: a longitudinal study. *Journal of Family and Psychology*. 14(1), 27-41.
- Tekleab, A.G., and Chiaburu, D.S. (2011), 'Social Exchange: Empirical Examination of Form and Focus,' *Journal of Business Research*, 64, 460-466.
- Tekleab, A.G., Takeuchi, R., and Taylor, M.S. (2005), 'Extending the Chain of Relationships Among organizational Justice, Social Exchange, and Employee Reaction: The Role of Contract Violations,' *Academy of Management Journal*, 48, 146-157
- Tengku Faekah Tengku Ariffin. (2010). *A structural model of the relationships between personality factors, perceptions of the school as a learning organization, workplace learning and job performance of teachers*. Tesis Phd yang tidak diterbitkan. Universiti Utara Malaysia.
- Thorndike R. L. & Stein, S. (1937). An evaluation of the attempts to measure social intelligence. *Psychological Bulletin*, 34, 275-284.
- Tourigny L, Baba VV, Wang XW (2010) Stress episode in aviation: The case of China. *Cross Cultural Management: An International Journal* 17(1), 62-78.
- Thoits, P. A. (1995). Stress, coping and social support processes: Where are we? *Journal of Health and Social Behavior*, 35, 53-79.
- Toch, H. (1985). Warehouse for People?. *The Annals of the American Academy*. 478. 58-72.
- Tobin, T. J. (2001). Organizational determinants of violence in the workplace. *Aggression and Violent Behavior*, 6, 91-102.
- Tran, Q., & Tian, Y. (2013). Organizational Structure: Influencing Factors and Impact on a Firm.

- Traynor, M., & Wade, B. (1993). The development of a measure of job satisfaction or use in monitoring the morale of community nurses in four trusts. *Journal of Advanced Nursing*, 18, 127-136.
- Trevino, L. K., Brown, M. E., & Hartman, L. P. (2003). A qualitative investigation of perceived executive ethical leadership: Perceptions from inside and outside the executive suite. *Human Relations*, 56(1), 5-37. doi:10.1177/0018726703056001448
- Tunggareni, H. S., & Rochmah, T. N. (2014). Job Satisfaction And Performance Of Nurse Based On Workload In Bhayangkara Hospital Lumajang. *Journal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1(3).
- Ur Rehman, M., Irum, R., Tahir, N., Ijaz, Z., Noor, U., & Salma, U. (2012). The impact of job stress on employee job satisfaction: A study on private colleges of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*, 3(3), 50.
- Uchino, B. (2004). Social Support and Physical Health: Understanding the Consequences of Relationships. *New Haven, CT: Yale University Press*.
- Utusan Malaysia (2017). Dipetik daripada <http://www.utusan.com.my/rencana/masalah-pekerja-asing-di-malaysia-1.436956>
- Van Der Zee, D. J. (2009). *Organisational commitment and job satisfaction: A quantitative study at the durban office of the department of labour*. Tesis master yang tidak diterbitkan: Universiti of KwaZulu-Natal.
- Van Knippenberg, D. & Sleebos, E. 2006, 'Organizational identification versus organizational commitment: self-definition, social exchange and job attitudes', *Journal of Organizational Behavior*, 27 (5), 571-58
- Vander Elst, T., Baillien, E., De Cuyper, N., & De Witte, H. (2010). The role of organizational communication and participation in reducing job insecurity and its negative association with work-related well-being. *Economic and Industrial Democracy*, 31(2), 249-264.
- Vandercammen, L., Hofmans, J., & Theuns, P. (2014). The mediating role of affect in the relationship between need satisfaction and autonomous motivation. *Journal of occupational and organizational psychology*, 87(1), 62-79.
- Van Saane, N., Sluiter, J. K., Verbeek, J. H. A. M., & Frings-Dresen, M. H. W. (2003). Reliability and validity of instruments measuring job satisfaction: A systematic review. *Occupational Medicine*, 53, 191-200.

- Vazifehdust, H., & Asadollahi, A. (2014). The Examination of the Role Conflict and Role Ambiguity on Job Satisfaction. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 20(3), 284-291.
- Verquer, M. L., Beehr, T. A., & Wagner, S. H. (2003). A meta-analysis of relations between person– organization fit and work attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 473–489.
- Visser, P.J., Breed, M. & Van Breda, R. (1997). Employee satisfaction: A triangular approach. *Journal of Industrial Psychology*, 23(2):19–24
- Viswesvaran, C., Sanchez, J. I., & Fisher, J. (1999). The role of social support in the process of work stress: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behaviour*, 54, 314–334.
- Wagner, J. A., & Hollenbeck, J. R., & (1992). *Management of organizational behavior*. Prentice Hall.
- Wagner III, J. A., & Hollenbeck, J. R. (2014). *Organizational behavior: Securing competitive advantage*. Routledge.
- Wang, Y., Cai, T., & Deng, L. (2010). Employees' emotional intelligence, the perception of organizational justice and job satisfaction. *Chinese Journal of Clinical Psychology*, 18(2), 223-224.
- WartaDaily (2016). Dipetik daripada <http://wartadaily.com.my/skop-imigresen-akan-lebih/>
- Wayne, S., Shore, L., & Liden, R. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- Wayne, S.J., Shore, L.M., Bommer, W.H. & Tetrick, L.E. (2002), 'The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader-member exchange', *Journal of Applied Psychology*, 87, 590-598
- Weber, M. (1946). Bureaucracy. *From Max Weber: essays in sociology*, 196-244.
- Weber, M. (1947). The theory of social and economic organization. Translated By A.M. Henderson and Talcott Parsons. London: Collier Macmillan Publishers.
- Williams, J.R (2007). Job satisfaction and organizational commitment. A slogan, work and family encyclopedia entry. Indiana University- Purdue University Indianapolis.

- Wells, J. D., Hobfoll, S. E., & Lavin, J. (1997). Resource loss, resource gain, and communal coping during pregnancy among women with multiple roles. *Psychology of Women Quarterly*, 21(4), 645-662.
- Wickramasinghe, D., & Wickramasinghe, V. (2011). Perceived organisational support, job involvement and turnover intention in lean production in Sri Lanka. *The International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 55(5-8), 817-830.
- Wickramasinghe, V., Perera, S., (2014). Effects of perceived organization support, employee engagement and organization citizenship behavior on quality performance. *Total Quality Management* 25, p. 1280-1294.
- Williams, J.G., & Davies, F. (2005). Using social exchange theory to predict the effects of human resource practice on employee outcomes. *Public Management Review*, 7(1), 1-24.
- Welbourne, J. L., Eggerth, D., Hartley, T. A., Andrew, M. E., & Sanchez, F. (2007). Coping strategies in the workplace: Relationships with attributional style and job satisfaction. *Journal of vocational behavior*, 70(2), 312-325.
- Whitman, M. V., Halbesleben, J. R., & Holmes, O. (2014). Abusive supervision and feedback avoidance: The mediating role of emotional exhaustion. *Journal of Organizational Behavior*, 35(1), 38-53.
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The leadership quarterly*, 13(3), 243-274.
- Wong, C. S., Law, K. S., & Wong, P. M. (2004). Development and validation of a forced choice emotional intelligence measure for Chinese respondents in Hong Kong. *Asia Pacific Journal of Management*, 21(4), 535-559.
- Worthy, J. C. (1950). Organizational structure and employee morale. *American Sociological Review*, 169-179.
- Wright, L.N. and M.K. Northrup (2001) 'Examining the health risks for corrections professionals', *Corrections Today* 63(6): 106-9
- Wright, B. E., & Davis, B. S. (2003). Job satisfaction in the public sector the role of the work environment. *The American Review of Public Administration*, 33(1), 70-90.

- Wright, P. M., & McMahan, G. C. (1992). Theoretical perspectives for strategic human resource management. *Journal of management*, 18(2), 295-320.
- Wycoff, M., & Skogan, W. (1994). The effect of a community policing management style on officers' attitudes. *Crime and Delinquency*, 40, 371-383.
- Yaacob, M., & Long, C. S. (2015). Role of Occupational Stress on Job Satisfaction. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(2 S1), 81.
- Yahya Don. (2009). Kolerasi dan Pengaruh Kompetensi Emosi Terhadap Kepimpinan Sekolah: Perbandingan Antara Sekolah Berkesan Dengan Sekolah Kurang Berkesan. *Tesis Dr. Falsafah. Universiti Malaya*.
- Yang, H., Miao, D., Zhu, X., Sun, Y., Liu, X., & Wu, S. (2008). The influence of a pay increase on job satisfaction: a study with the Chinese army. *Social Behavior and Personality*, 36(10), 1333-1339.
- Yocum, R. (2006). *The moderating effects of narcissism on the relationship between emotional intelligence and leadership effectiveness, moral reasoning, and managerial trust*. Seattle Pacific University, Department of Graduate Psychology.
- Yousef, D.A. (2000). The interactive effects of role conflict and role ambiguity on job satisfaction and attitudes toward organizational change; A moderated multiple regression approach. *International Journal of Stress Management*, 7(4), 289-303
- Yusu, R., & Sari, A. (2012). ON, The influence of occupational safety and health on performance with job satisfaction as intervening variables (study on the production employees). *Am J Econ*, 136-40.
- Yusuf, R. M., Eliyana, A., & Sari, O. N. (2012). ON, The influence of occupational safety and health on performance with job satisfaction as intervening variables (study on the production employees). *American Journal of Economics*, 6, 136-140.
- Zainudin, A., Junaidah, H.A., & Nazmi, M.Z. (2010). Modeling Job Satisfaction and Work Commitment Among Lecturers: A Case of UITM Kelantan. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 1(2), 45-59.
- Zaitzow, B.H. (2001) 'Whose problem is it anyway? Women prisoners and HIV/AIDS', *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology* 46(6): 673-90.
- Zammuto, R. F., & O'Connor, E. J. (1992). Gaining advanced manufacturing technologies' benefits: The roles of organization design and culture. *Academy of Management Review*, 17(4), 701-728.

- Zeitz, G. (1984). Bureaucratic role characteristics and member affective response in organizations. *Sociological Quarterly*, 25, 301–318.
- Zeitz, G. (1984). Bureaucratic role characteristics and member affective response in organizations. *Sociological Quarterly*, 25, 301–318.
- Zeidner, M., & Olnick-Shemesh, D. (2010). Emotional intelligence and subjective well-being revisited. *Personality and Individual Differences*, 48(4), 431-435.
- Zhao, H., Wayne, S.J., Glibkowski, B.C., and Bravo, J. (2007), 'The Impact of Psychological Contract Breach on Work-Related Outcomes: A Meta-Analysis,' *Personnel Psychology*, 60, 647–680.
- Zhao, HAO, Wayne, SJ, Glibkowski, BC and Bravo, J, (2007), The impact of psychological contract breach on work related outcomes: A meta analysis", *Personnel Psychology*, Vol. 60, No. 3, pp. 647-680.
- Zikmund, W. G. (2000). *Business research methods (6th ed.)*. Forth Worth : The Dryden Press.
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2010). *Business research methods*(8th ed.). Canada: South-Western, Cengage Learning
- Zottoli, M. A. (2003). *Understanding the process through which breaches of the psychological contract influence feelings of psychological contract violation: An analysis incorporating causal, responsibility, and blame attributions* (Doctoral dissertation, The Ohio State University).

Lampiran B1-1 - Soal Selidik



UUM
Universiti Utara Malaysia

Responden yang dihormati,

Anda telah dipilih untuk menyertai satu kajian ilmiah. Kajian ini mengenai hubungan antara keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi, beban kerja dan kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja. Kajian ini bertujuan mendapatkan maklumat berkenaan sikap, pendapat, tanggapan dan penilaian anda terhadap sendiri, pekerjaan dan organisasi anda bekerja.

Saya amat menghargai jika anda dapat meluangkan masa (lebih kurang 30 minit) untuk menjawab semua soalan kaji selidik. Tiada jawapan betul atau salah untuk semua soalan berkenaan. Keputusan kajian akan digunakan untuk tujuan penyelidikan sahaja.

Penyertaan anda dalam kajiselidik ini adalah secara sukarela. Anda boleh menarik diri dari kaji selidik ini pada bila-bila masa sebelum menyerahkan borang kaji selidik. Jawapan anda tidak akan memberikan sebarang kesan ke atas sebarang aktiviti kerja dan rekod peribadi anda.

Kerjasama anda adalah amat penting kepada kajian ini. Maklumat yang diberi adalah sulit dan akan digunakan untuk tujuan kajian sahaja. Anda diminta membaca arahan dan jawab soalan setepat mungkin.

Sila hubungi saya jika anda mempunyai sebarang pertanyaan. Penyertaan anda merupakan sumbangan penting kepada kajian ini.

Akhir sekali, saya mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan untuk masa, kerjasama dan usaha yang telah anda berikan.

Yang benar,

Shazwani Mohd Salleh
Penuntut PhD (No Matrik: 95794)
Universiti Utara Malaysia
Sintok, Kedah Darul Aman.
0125953159
shaz5078@gmail.com

BAHAGIAN A: DEMOGRAFI

Sila tandakan (✓) jawapan anda di dalam kotak yang telah disediakan

1. Jantina: ☐ Lelaki ☐ Wanita

2. Umur :

☐	Bawah 25	☐	45 - 54
☐	25 - 34	☐	55 - 58
☐	35 - 44	☐	59 dan keatas

3. Gred Jawatan:

☐	26	☐	22	☐	19/17
--------------------------	----	--------------------------	----	--------------------------	-------

4. Tahap Pendidikan Tertinggi:

☐	SPM	☐	STPM	☐	Diploma
☐	Ijazah	☐	Sarjana	☐	PhD

5. Jangkamasa Perkhidmatan:

☐	1 - 5 tahun	☐	16-20 tahun	☐	31 tahun dan keatas
☐	6 - 10 tahun	☐	21 - 25 tahun		
☐	11 - 15 tahun	☐	26 - 30 tahun		

6. Jangkamasa Perkhidmatan dalam Organisasi Terkini:

☐	1 - 5 tahun	☐	16-20 tahun	☐	31 tahun dan keatas
☐	6 - 10 tahun	☐	21 - 25 tahun		
☐	11 - 15 tahun	☐	26 - 30 tahun		

BAHAGIAN B

Sila baca dan buat pilihan yang paling sesuai dengan pendapat anda ke atas setiap pernyataan yang tertera berdasarkan skala yang diberikan.

(1: Sangat tidak setuju, 2: Tidak setuju, 3: Agak tidak setuju, 4: Berkecuali, 5: Agak setuju, 6: Setuju, 7: Sangat Setuju)

		Sangat tidak setuju				Sangat Setuju		
1.	Saya berpandangan yang saya dibayar gaji yang berpatutan untuk kerja yang saya lakukan.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Peluang untuk kenaikan pangkat dalam kerja saya sangat terbatas.	1	2	3	4	5	6	7
3.	Penyelia saya agak mahir dalam kerjanya.	1	2	3	4	5	6	7
4.	Saya tidak berpuas hati dengan faedah kerja yang saya terima.	1	2	3	4	5	6	7
5.	Saya menerima pengiktirafan yang sewajarnya apabila saya melakukan kerja dengan baik.	1	2	3	4	5	6	7
6.	Banyak peraturan dan prosedur di tempat kerja yang menyukarkan saya untuk membuat kerja dengan baik.	1	2	3	4	5	6	7
7.	Saya suka warga kerja di tempat kerja saya.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Kadang kala saya berpandangan yang kerja saya tidak bermakna.	1	2	3	4	5	6	7
9.	Komunikasi agak baik dalam organisasi ini.	1	2	3	4	5	6	7
10.	Kenaikan gaji amat sedikit dan jarang kali berlaku.	1	2	3	4	5	6	7
11.	Mereka yang melakukan kerja dengan baik berpeluang baik untuk dinaikkan pangkat.	1	2	3	4	5	6	7
12.	Penyelia saya berlaku tidak adil terhadap saya.	1	2	3	4	5	6	7
13.	Faedah kerja yang kami terima sama baik dengan faedah kerja yang ditawarkan oleh organisasi lain.	1	2	3	4	5	6	7
14.	Saya tidak berasakan yang kerja yang saya lakukan dihargai.	1	2	3	4	5	6	7

15.	Usaha yang saya lakukan untuk melakukan kerja dengan baik jarang kali dihalang oleh urusan birokrasi.	1	2	3	4	5	6	7
16.	Saya mendapati yang saya perlu berusaha dengan lebih keras semasa bekerja disebabkan oleh ketidakcekapan rakan sekerja	1	2	3	4	5	6	7
17.	Saya suka melakukan kerja yang saya buat semasa bekerja.	1	2	3	4	5	6	7
18.	Matlamat organisasi ini tidak jelas kepada saya.	1	2	3	4	5	6	7
19.	Saya berasa tidak dihargai oleh organisasi apabila saya fikirkan tentang gaji yang saya terima.	1	2	3	4	5	6	7
20.	Pekerja di sini maju ke hadapan dengan pantas sama seperti pekerja di tempat lain	1	2	3	4	5	6	7
21.	Penyelia saya tidak begitu mengendahkan perasaan pekerja bawahannya.	1	2	3	4	5	6	7
22.	Pakej faedah yang kami miliki berpatutan.	1	2	3	4	5	6	7
23.	Terdapat sedikit ganjaran sahaja untuk mereka yang bekerja di sini.	1	2	3	4	5	6	7
24.	Saya mempunyai terlalu banyak kerja yang perlu dilakukan di tempat kerja.	1	2	3	4	5	6	7
25.	Saya seronok bersama rakan sekerja.	1	2	3	4	5	6	7
26.	Saya sering berasakan yang saya tidak tahu apa-apa yang berlaku dengan organisasi.	1	2	3	4	5	6	7
27.	Saya berbangga semasa melakukan kerja.	1	2	3	4	5	6	7
28.	Saya berpuas hati dengan peluang kenaikan gaji saya.	1	2	3	4	5	6	7
29.	Terdapat faedah yang tidak kami peroleh yang sepatutnya kami peroleh	1	2	3	4	5	6	7
30.	Saya suka berkerja dengan penyelia saya.	1	2	3	4	5	6	7

31.	Saya mempunyai banyak kerja tulis menulis.	1	2	3	4	5	6	7
32.	Saya tidak berasakan yang usaha saya dibalas dengan sewajarnya	1	2	3	4	5	6	7
33.	Saya berpuas hati dengan peluang kenaikan pangkat saya.	1	2	3	4	5	6	7
34.	Terlalu banyak perbalahan dan pergaduhan di tempat kerja.	1	2	3	4	5	6	7
35.	Kerja saya menyeronokkan.	1	2	3	4	5	6	7
36.	Tugasan kerja tidak diterangkan sepenuhnya.	1	2	3	4	5	6	7

BAHAGIAN C

C1 : Keselamatan Pekerja

Fikirkan tentang pekerjaan anda. Tandakan setiap jawapan berpandukan skala yang dinyatakan.

(1: Sangat tidak setuju, 2: Tidak setuju, 3: Agak tidak setuju, 4: Berkecuali, 5: Agak setuju, 6: Setuju, 7: Sangat Setuju)

		Sangat tidak setuju				Sangat Setuju		
1.	Merbahaya.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Selamat.	1	2	3	4	5	6	7
3.	Berisiko.	1	2	3	4	5	6	7
4.	Tidak sihat.	1	2	3	4	5	6	7
5.	Senang untuk mendapatkan kecederaan.	1	2	3	4	5	6	7
6.	Tidak selamat.	1	2	3	4	5	6	7
7.	Memudaratkan kesihatan.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Berpeluang menyebabkan kematian.	1	2	3	4	5	6	7
9.	Menakutkan.	1	2	3	4	5	6	7

C2: Keselamatan Rakan Sekeria

Fikirkan tentang orang yang bekerja dengan anda. Tandakan setiap jawapan berpandukan skala yang dinyatakan.

(1: Sangat tidak setuju, 2: Tidak setuju, 3: Agak tidak setuju, 4: Berkecuali, 5: Agak setuju, 6: Setuju, 7: Sangat Setuju)

		Sangat tidak setuju				Sangat Setuju		
		1	2	3	4	5	6	7
1.	Mengabaikan peraturan-peraturan keselamatan.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Tidak pedulikan keselamatan orang lain.	1	2	3	4	5	6	7
3.	Memberi perhatian terhadap peraturan-peraturan keselamatan.	1	2	3	4	5	6	7
4.	Mematuhi peraturan - peraturan keselamatan.	1	2	3	4	5	6	7
5.	Mengambil berat terhadap keselamatan orang lain.	1	2	3	4	5	6	7
6.	Menggalakkan orang lain bekerja dengan selamat.	1	2	3	4	5	6	7
7.	Mengambil risiko dalam soal keselamatan.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Memastikan tempat kerja bersih.	1	2	3	4	5	6	7
9.	Berorientasikan keselamatan.	1	2	3	4	5	6	7
10.	Tidak menumpukan perhatian.	1	2	3	4	5	6	7

C3: Sikap Penyelia Terhadap Keselamatan

Fikirkan tentang penyelia anda. Tandakan setiap jawapan berpandukan skala yang dinyatakan.

(1: Sangat tidak setuju, 2: Tidak setuju, 3: Agak tidak setuju, 4: Berkecuali, 5: Agak setuju, 6: Setuju, 7: Sangat Setuju)

		Sangat tidak setuju				Sangat Setuju		
		1	2	3	4	5	6	7
1.	Menghargai tingkah laku kerja yang selamat.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Menggalakkan tingkah laku kerja yang selamat.	1	2	3	4	5	6	7
3.	Sentiasa memaklumkan peraturan-peraturan keselamatan kepada pekerja.	1	2	3	4	5	6	7
4.	Memberi ganjaran terhadap perilaku yang selamat.	1	2	3	4	5	6	7

5.	Melibatkan pekerja dalam menetapkan matlamat keselamatan.	1	2	3	4	5	6	7
6.	Membincangkan isu-isu keselamatan dengan orang lain.	1	2	3	4	5	6	7
7.	Mengemaskini peraturan-peraturan keselamatan.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Melatih pekerja supaya bekerja dengan selamat.	1	2	3	4	5	6	7
9.	Menguatkuasakan peraturan-peraturan keselamatan.	1	2	3	4	5	6	7
10.	Bertindak terhadap cadangan-cadangan keselamatan.	1	2	3	4	5	6	7

C4: Keselamatan Pihak Pengurusan

Fikirkan tentang pihak pengurusan anda. Tandakan setiap jawapan berpandukan skala yang dinyatakan.

(1: Sangat tidak setuju, 2: Tidak setuju, 3: Agak tidak setuju, 4: Berkecuali, 5: Agak setuju, 6: Setuju, 7: Sangat Setuju)

		Sangat tidak setuju				Sangat Setuju			
1.	Menyediakan program keselamatan yang mencukupi.	1	2	3	4	5	6	7	
2.	Menjalankan pemeriksaan secara kerap.	1	2	3	4	5	6	7	
3.	Menyiasat masalah-masalah keselamatan dengan segera.	1	2	3	4	5	6	7	
4.	Memberi ganjaran terhadap pekerja-pekerja yang bekerja dengan selamat.	1	2	3	4	5	6	7	
5.	Menyediakan peralatan kerja yang selamat.	1	2	3	4	5	6	7	
6.	Menyediakan tempat kerja yang selamat.	1	2	3	4	5	6	7	
7.	Bertindak segera terhadap isu-isukeselamatan.	1	2	3	4	5	6	7	
8.	Membantu mengekalkan tempat kerja yang bersih.	1	2	3	4	5	6	7	
9.	Menyediakan maklumat-maklumat keselamatan.	1	2	3	4	5	6	7	
10.	Sentiasa memaklumkan kepada pekerja berkenaan keadaan-keadaan yang merbahaya.	1	2	3	4	5	6	7	

C5: Program / Polisi Keselamatan

Fikirkan tentang pelaksanaan program keselamatan di tempat kerja anda. Tandakan setiap jawapan berpandukan skala yang dinyatakan.

(1: Sangat tidak setuju, 2: Tidak setuju, 3: Agak tidak setuju, 4: Berkecuali, 5: Agak setuju, 6: Setuju, 7: Sangat Setuju)

		Sangat tidak setuju				Sangat Setuju		
		1	2	3	4	5	6	7
1.	Bermanfaat.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Membantu mencegah kemalangan.	1	2	3	4	5	6	7
3.	Berfaedah.	1	2	3	4	5	6	7
4.	Bagus.	1	2	3	4	5	6	7
5.	Sangat bernilai.	1	2	3	4	5	6	7
6.	Tidak jelas.	1	2	3	4	5	6	7
7.	Penting.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Berkesan dalam mengurangkan kecederaan.	1	2	3	4	5	6	7
9.	Tidak sesuai diaplikasikan di tempat kerja saya.	1	2	3	4	5	6	7
10.	Program /polisi keselamatan yang ada tidak berkesan;	1	2	3	4	5	6	7

BAHAGIAN D

Sila baca dan buat pilihan yang paling sesuai dengan pendapat anda ke atas setiap pernyataan yang tertera berdasarkan skala yang diberikan.

(1: Sangat tidak setuju, 2: Tidak setuju, 3: Agak tidak setuju, 4: Berkecuali, 5: Agak setuju, 6: Setuju, 7: Sangat Setuju)

		Sangat tidak setuju				Sangat Setuju		
		1	2	3	4	5	6	7
1.	Saya dikehendaki melakukan sesuatu tugas yang sepatutnya dilakukan dengan cara yang berlainan.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Saya membuat kerja yang sia-sia.	1	2	3	4	5	6	7
3.	Saya jarang mengalami situasi dimana saya tidak diberikan kakitangan yang cukup bagi menyiapkan sesuatu tugas.	1	2	3	4	5	6	7
4.	Saya bekerja di dalam beberapa kumpulan yang	1	2	3	4	5	6	7

	mempunyai cara bekerja yang hampir sama.							
5.	Saya diberikan tugas tanpa menerima apa-apa sumber dan bahan yang diperlukan untuk menyiapkannya.	1	2	3	4	5	6	7
6.	Saya selalu menyiapkan tugas tanpa merujuk apa-apa aturan atau dasar.	1	2	3	4	5	6	7
7.	Saya jarang menerima permintaan yang bercanggah daripada dua pihak.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Apabila saya menjalankan tugas dalam suatu bidang, tugas itu diterima oleh suatu pihak tetapi tidak diterima oleh pihak yang lain.	1	2	3	4	5	6	7

BAHAGIAN E

Sila baca dan buat pilihan yang paling sesuai dengan pendapat anda ke atas setiap pernyataan yang tertera berdasarkan skala yang diberikan.

(1: Sangat tidak setuju, 2: Tidak setuju, 3: Agak tidak setuju, 4: Berkecuali, 5: Agak setuju, 6: Setuju, 7: Sangat Setuju)

		Sangat tidak setuju				Sangat Setuju			
1.	Organisasi saya mengambil berat tentang pandangan saya.	1	2	3	4	5	6	7	
2.	Organisasi saya mengambil berat tentang kesejahteraan diri saya.	1	2	3	4	5	6	7	
3.	Organisasi saya mengambil kira nilai dan matlamat diri saya.	1	2	3	4	5	6	7	
4.	Organisasi saya sentiasa memberi bantuan sekiranya saya ditimpa masalah.	1	2	3	4	5	6	7	
5.	Organisasi saya akan memaafkan saya sekiranya terdapat kesilapan pada pihak saya.	1	2	3	4	5	6	7	
6.	Sekiranya diberikan peluang, organisasi saya akan mengambil kesempatan terhadap diri saya.	1	2	3	4	5	6	7	
7.	Organisasi saya kurang peka mengenai keadaan saya.	1	2	3	4	5	6	7	
8.	Organisasi saya sanggup membantu saya sekiranya saya memerlukan sedikit pertolongan.	1	2	3	4	5	6	7	

9.	Organisasi saya peka mengenai kepuasan saya ketika bekerja	1	2	3	4	5	6	7
10.	Organisasi saya merasa bangga atas pencapaian saya di tempat kerja.	1	2	3	4	5	6	7
11.	Organisasi saya menghargai sumbangan saya di tempat kerja	1	2	3	4	5	6	7

BAHAGIAN F

Sila baca dan buat pilihan yang paling sesuai dengan pendapat anda ke atas setiap pernyataan yang tertera berdasarkan skala yang diberikan.

(1: Sangat tidak setuju, 2: Tidak setuju, 3: Agak tidak setuju, 4: Berkecuali, 5: Agak setuju, 6: Setuju, 7: Sangat Setuju)

		Sangat tidak setuju				Sangat Setuju		
1.	Saya tidak mempunyai masa yang cukup untuk melakukan semua perkara yang diharapkan daripada saya dalam tempoh waktu kerja biasa.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Saya bekerja lebih daripada 8 jam sehari	1	2	3	4	5	6	7
3.	Saya bekerja untuk jangka masa yang panjang walaupun pada hari cuti	1	2	3	4	5	6	7
4.	Saya terpaksa tergesa-gesa menyiapkan kerja saya.	1	2	3	4	5	6	7
5.	Aktiviti harian terjejas kerana beban kerja (cth: senaman, masa makan dan masa tidur)	1	2	3	4	5	6	7
6.	Tugas saya agak sukar.	1	2	3	4	5	6	7
7.	Saya berasa letih melakukan kerja saya.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Saya suka terjaga pada waktu malam kerana masalah di tempat kerja	1	2	3	4	5	6	7
9.	Saya berasa jemu dengan kerja saya	1	2	3	4	5	6	7

BAHAGIAN G

Sila baca dan buat pilihan yang paling sesuai dengan pendapat anda ke atas setiap pernyataan yang tertera berdasarkan skala yang diberikan.

(1: Sangat tidak setuju, 2: Tidak setuju, 3: Agak tidak setuju, 4: Berkecuali, 5: Agak setuju, 6: Setuju, 7: Sangat Setuju)

		Sangat tidak setuju				Sangat Setuju		
1.	Saya tahu bila saya perlu bersuara tentang masalah peribadi saya kepada orang lain.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Apabila saya berhadapan dengan masalah, saya mengingati kembali waktu lalu yang mana saya berjaya menghadapi masalah yang serupa.	1	2	3	4	5	6	7
3.	Saya jangka yang saya akan berjaya dengan kebanyakan kerja yang saya lakukan.	1	2	3	4	5	6	7
4.	Mudah untuk orang lain bercerita tentang diri mereka kepada saya.	1	2	3	4	5	6	7
5.	Saya dapati sukar untuk saya fahami mesej bahasa tubuh orang lain.	1	2	3	4	5	6	7
6.	Sesetengah perkara penting yang berlaku dalam hidup saya menyebabkan saya menilai semula perkara yang penting dan perkara yang tidak penting.	1	2	3	4	5	6	7
7.	Saya lihat peluang baharu apabila emosi saya berubah.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Emosi merupakan satu perkara yang menyebabkan hidup saya bernilai.	1	2	3	4	5	6	7
9.	Saya sedar tentang emosi saya semasa saya beremosi.	1	2	3	4	5	6	7
10.	Saya mengharapkan perkara baik akan berlaku.	1	2	3	4	5	6	7
11.	Saya suka berkongsi emosi saya dengan orang lain.	1	2	3	4	5	6	7
12.	Apabila saya mempunyai emosi yang positif, saya tahu cara untuk memastikan perasaan itu berlanjutan.	1	2	3	4	5	6	7

13.	Saya merencanakan program yang membuat orang lain gembira.	1	2	3	4	5	6	7
14.	Saya mencari aktiviti yang membuat saya bahagia.	1	2	3	4	5	6	7
15.	Saya sedar tentang mesej bahasa tubuh yang saya pamerkan kepada orang lain.	1	2	3	4	5	6	7
16.	Saya membawa diri saya dengan cara yang meninggalkan tanggapan yang baik kepada orang lain.	1	2	3	4	5	6	7
17.	Apabila emosi saya positif, mudah untuk saya menyelesaikan masalah.	1	2	3	4	5	6	7
18.	Saya dapat mengecam emosi orang dengan hanya melihat air muka mereka.	1	2	3	4	5	6	7
19.	Saya tahu sebab emosi saya berubah.	1	2	3	4	5	6	7
20.	Apabila emosi saya positif, mudah untuk saya fikirkan idea baharu.	1	2	3	4	5	6	7
21.	Saya dapat mengawal emosi saya.	1	2	3	4	5	6	7
22.	Saya mudah mengenali emosi saya semasa saya beremosi.	1	2	3	4	5	6	7
23.	Saya merangsang diri saya dengan membayangkan hasil yang baik yang saya peroleh apabila saya melakukan tugas saya.	1	2	3	4	5	6	7
24.	Saya memuji orang lain apabila mereka melaksanakan sesuatu dengan baik.	1	2	3	4	5	6	7
25.	Saya sedar akan mesej bahasa tubuh yang dipaparkan oleh orang lain.	1	2	3	4	5	6	7
26.	Apabila seseorang menceritakan tentang peristiwa penting dalam hidupnya, saya berasakan seolah-olah saya yang mengalami peristiwa itu sendiri.	1	2	3	4	5	6	7
27.	Apabila saya berasa adanya perubahan emosi, saya cenderung untuk fikirkan idea baharu.	1	2	3	4	5	6	7
28.	Apabila saya berhadapan dengan cabaran, saya putus asa kerana saya yakin saya akan gagal.	1	2	3	4	5	6	7

29.	Saya tahu apa-apa yang orang lain rasa hanya dengan melihat mereka.	1	2	3	4	5	6	7
30.	Saya bantu orang lain rasa baik apabila mereka sedih.	1	2	3	4	5	6	7
31.	Saya gunakan emosi yang baik untuk mendorong diri untuk terus berusaha semasa saya berhadapan dengan masalah.	1	2	3	4	5	6	7
32.	Saya tahu apa-apa yang orang lain rasa hanya dengan mendengar nada suara mereka.	1	2	3	4	5	6	7
33.	Sukar untuk saya memahami mengapa orang lain merasai apa-apa yang mereka rasai.	1	2	3	4	5	6	7

**SAYA MENGUCAPKAN BERBANYAK TERIMA KASIH ATAS KERJASAMA
YANG TELAH DIBERIKAN ANDA DALAM MENJAYAKAN KAJIAN INI**



UUM
Universiti Utara Malaysia

Lampiran B1-1-Surat Kebenaran Menjalankan Penyelidikan Jabatan Imigresen

Ketua Pengarah Imigresen,
Ibu Pejabat Jabatan Imigresen Malaysia,
(Kementerian Dalam Negeri),
No 15 Tingkat 1-7, (Podium) Persiaran Perdana, Presint 2,
62550 Putrajaya
(u.p : Pengarah Bahagian Pentadbiran /Pengarah Bahagian Sumber Manusia)



Tuan,

20 OGOS 2015

PERMOHONAN DAN PERBINCANGAN UNTUK MENJALANKAN KAJIAN DI JABATAN IMIGRESEN MALAYSIA

Dengan hormatnya merujuk kepada perkara diatas.

2. Saya Shazwani Mohd Salleh pelajar PhD (Matrik No: 95794) sepenuh masa dari Universiti Utara Malaysia di bawah penyeliaan Dr Fais Ahmad, berhasrat untuk membuat penyelidikan yang berhubungkait dengan masalah ketidakpuasan hati di kalangan pegawai-pegawai imigresen seperti tekanan kerja, persekitaran organisasi tempat kerja, kepimpinan pengurusan atasan, penglibatan sefta komitmen pegawai-pegawai serta faktor-faktor lain yang menyebabkan punca berlakunya pebagai masalah yang dihadapi oleh pegawai-pegawai imigresen. Malah, ingin melihat sendiri kebaikan kesatuan untuk pekerja.

3. Sehubungan dengan itu, saya amat berbesar hati sekiranya Tuan dapat memberi kebenaran untuk saya menjalan kajian di Jabatan Imigresen dan dapat memberi maklumat jabatan untuk tujuan kajian. Tarikh temujanji akan diberi tahu kemudian setelah mendapat kelulusan dari pihak tuan. Untuk makluman pihak Tuan saya telah berhubung dengan pihak Kesatuan Imigresen dan pihak mereka mencadangkan memohon terus dengan pihak Tuan.

Kesudian tuan untuk membenar saya melakukan kajian di Jabatan Imigresen amatla dihargai dan didahului dengan ucapan terima kasih.

Yang Benar,

SHAZWANI MOHD SALLEH

Email: shaz_5453@yahoo.com/ shaz5078@gmail.com

Tel: 0125953159

NO 1110, Lorong Gamelan 1/4,

Taman Bin Jaya, 08000

Sungai Petani Kedah.

MINISTRIAN PENGARAH BAHAGIAN SUMBER MANUSIA	
TPBC (1)	☒ Untuk Tindakan ☐
TPBC (2)	☐ Untuk Makluman ☐
	Sila Bincang ☐
	Fail ☐
CATATAN:	
1) Semak dan periksa status kajian mereka, bila perlu akan siap 2) Hubungi pelajar ini, agar teknik redaksi dan kajian umum 3) 25/8	

076-

inta staff
tanya apa dia
11/12

PPBC 6
1) Semak dan periksa status kajian mereka, bila perlu akan siap
2) Hubungi pelajar ini, agar teknik redaksi dan kajian umum

P1 Aminu
Mohon
muslim
11/11



JABATAN IMIGRESEN MALAYSIA
(KEMENTERIAN DALAM NEGERI)
NO. 15, TINGKAT 1-7 (PODIUM)
PERSIARAN PERDANA, PRESINT 2,
62550 PUTRAJAYA
WILAYAH PERSEKUTUAN



Telefon : 603-8000 8000
(1MOCC)
Faks : 603-8880 1200
Portal Rasmi : www.imi.gov.my

"KESELAMATAN TANGGUNGJAWAB BERSAMA"

IM.101/HQ-C/584/1/2 Jld.20(ψ)
Zulkaedah 1436H
11 September 2015

Puan Shazwani binti Mohd Salleh
No. 1110, Lorong Gamelan ¼
Taman Ria Jaya, 08000
Sungai Petani, Kedah

Puan,

**PERMOHONAN DAN PERBINCANGAN UNTUK MENJALANKAN KAJIAN DI
JABATAN IMIGRESEN MALAYSIA**

Dengan hormatnya saya merujuk kepada surat puan bertarikh 20 Ogos 2015 mengenai perkara tersebut di atas.

2. Adalah dimaklumkan pihak Jabatan **tiada halangan** bagi puan untuk mendapatkan maklumat dan menjalankan kajian di Jabatan ini. Sehubungan itu, puan boleh **menghadirkan diri** di Bahagian Pengurusan Sumber Manusia, Aras 6, Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya pada **29 September 2015 (Selasa)** untuk **perbincangan dan menjalankan kajian**.



IMMIGRATION KLIA
WORLD'S BEST
IMMIGRATION SERVICE
2010, 2011, 2013

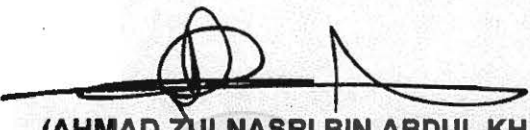
**ANUGERAH AGENSI SEKTOR
AWAM TERBAIK MIM 2013**

3. Untuk sebarang pertanyaan lanjut, sila hubungi **Puan Nazahatul Sykien binti Lehat, Penolong Pengarah Gred M44, Unit Kompetensi, Dasar Latihan dan Psikologi, Bahagian Pengurusan Sumber Manusia** di talian **03-88801059/1112**. Kerjasama dan perhatian pihak puan berhubung perkara di atas amatlah dihargai.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"
"MUDAH, CEPAT DAN BERINTEGRITI"

Saya yang menurut perintah,



(AHMAD ZULNASRI BIN ABDUL KHALID)
Bahagian Pengurusan Sumber Manusia
b.p Ketua Pengarah Imigresen
MALAYSIA

s.k.

PB(C)

TPB(K)

Puan Rozita binti Ramly
Othman Yeop Abdullah
Graduate School Of Business
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok
Kedah

Lampiran B1-2-Surat Kebenaran Menjalankan Penyelidikan Jabatan Imigresen Malaysia (2016)

Shazwani Binti Mohd Salleh
Kolej Perniagaan, Universiti Utara Malaysia,
06010 Sintok, Kedah.

Melalui: Dr. Fais Bin Ahmad, Penyelia Penyelidikan Ph.D,
Kolej Perniagaan, Universiti Utara Malaysia.

Kepada:

YBhg. Dato' Sri Hj. Mustafar Bin Hj. Ali,
Ketua Pengarah Imigresen Malaysia,
Ibu Pejabat Jabatan Imigresen Malaysia,
Tingkat 7 (PODIUM),
No 15, Persiaran Perdana, Presint 2
62550 Putrajaya.

3 Ogos, 2016

Yang Berbahagia Dato',

PERMOHONAN MENJALANKAN KAJIAN AKADEMIK DI JABATAN IMIGRESEN MALAYSIA

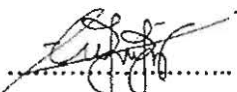
Merujuk kepada perkara diatas, dengan segala hormatnya dimaklumkan bahawa saya, Shazwani Binti Mohd Salleh, Pelajar Doktor Falsafah (PhD), Jurusan Program Pengurusan dari Universiti Utara Malaysia (UUM) ingin memohon kelulusan daripada Y.Bhg. Dato' bagi menjalankan kajian/penyelidikan akademik bagi menyiapkan tesis kedoktoran bertempat di Jabatan Imigresen seluruh Malaysia. Untuk makluman Y.Bhg. Dato', kajian ini hanyalah untuk tujuan akademik sahaja dan telah diberi kelulusan oleh Bahagian Pengurusan Sumber Manusia.

2. Disini, saya juga ingin memohon agar permohonan ini dapat dimaklumkan kepada kesemua Pengarah negeri Jabatan Imigresen seluruh Malaysia supaya borang kaji selidik kajian dapat diedarkan kepada responden yang terdiri daripada Pegawai Imigresen. Sehubungan dengan itu, saya lampirkan surat kebenaran daripada pihak pengurusan Universiti Utara Malaysia (UUM) dan surat kebenaran dari Bahagian Sumber Manusia Jabatan Imigresen untuk menjalankan kajian akademik di Jabatan Imigresen Malaysia.

3. Segala pertimbangan dan kerjasama daripada Y.Bhg. Dato' amatlah dihargai dan didahului dengan ucapan setinggi-tinggi terima kasih.

Sekian.

Yang benar,



(SHAZWANI BINTI MOHD SALLEH)

Tel: 012-5953159 / Email: shaz_5453@yahoo.com

s.k : Bahagian Pengurusan Sumber Manusia

Kesatuan Perkhidmatan Imigresen Semenanjung Malaysia



JABATAN IMIGRESEN MALAYSIA
(KEMENTERIAN DALAM NEGERI)
NO. 15, TINGKAT 1-7 (PODIUM)
PERSIARAN PERDANA, PRESINT 2
62550 PUTRAJAYA
WILAYAH PERSEKUTUAN



Telefon : 603-8000 8000
(1MOCC)
Faks : 603-8880 1200
Portal Rasmi : www.iml.gov.my

"KESELAMATAN TANGGUNGJAWAB BERSAMA"

IM.101/HQ-C/1130/8 Jld.7(13)
26 Zulhijjah 1437H
29 September 2016

Edaran seperti di Lampiran

YBhg. Dato'/Tuan/Puan,

**PERMOHONAN EDARAN BORANG KAJI SELIDIK DI JABATAN IMIGRESEN
MALAYSIA BAGI TUJUAN AKADEMIK**

Dengan hormatnya saya diarah merujuk perkara tersebut di atas.

2. Adalah dimaklumkan bahawa Puan Shazwani binti Mohd Salleh, No. Kad Pengenalan: 871022-02-5078, Pelajar Doktor Falsafah (PhD) dalam Jurusan Program Pengurusan, Universiti Utara Malaysia (UUM) sedang dalam proses menyiapkan thesis kedoktoran dan telah membuat permohonan untuk melakukan kaji selidik di Jabatan Imigresen bagi tujuan tersebut.

3. Pihak Jabatan **tiada halangan** di atas permohonan tersebut. Sehubungan itu, dipohon agar pihak YBhg. Dato'/tuan/puan dapat membantu beliau dalam urusan edaran dan pengumpulan semula borang kaji selidik kepada pegawai dan kakitangan di bawah seliaan YBhg. Dato'/tuan/puan. Beliau akan berhubung terus dengan pihak Pejabat Imigresen Negeri yang dipilih bagi tujuan kaji selidik tersebut.



4. Bersama-sama ini disertakan sesalinan surat permohonan beliau untuk makluman dan tindakan YBhg. Dato'/Tuan/Puan selanjutnya. Sekiranya memerlukan maklumat lanjut, YBhg. Dato'/Tuan/Puan boleh menghubungi **Encik Mohd. Anas bin Muhammad Dzarib, Penolong Pengarah di Unit Kompetensi, Dasar Latihan dan Psikologi, Bahagian Pengurusan Sumber Manusia** di talian **03-88801059**.

5. Kerjasama pihak YBhg. Dato'/Tuan/puan berhubung perkara di atas amatlah dihargai.

Sekian, terima kasih.

" BERKHIDMAT UNTUK NEGARA "

" INTEGRITI PROFESIONAL MESRA "

Saya yang menurut perintah,


(AHMAD ZULFASRI BIN ABDUL KHALID)
Bahagian Pengurusan Sumber Manusia
b/p Ketua Pengarah Imigresen
MALAYSIA

s.k.

PB(C)

Puan Rozita binti Ramly
Othman Yeop Abdullah
Graduate School Of Business
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok
Kedah

- Mohon pihak puan berhubung terus dengan
Pejabat Imigresen Negeri yang berkenaan
menggunakan rujukan surat kebenaran ini.

Pengarah
Jabatan Imigresen Negeri Johor
Tingkat 14, Blok I,
Kompleks Kementerian Dalam Negeri
Taman Setia Tropika, Kempas
81200 Johor Bahru
Johor

Pengarah
Jabatan Imigresen Wilayah Persekutuan
Kuala Lumpur,
Araas L-G, Tingkat 1,2 dan 5,
Kompleks Kementerian Dalam Negeri
No. 69, Jln Sri Hartamas 1
Off Jalan Tuanku Abdul Halim
50480 W.P Kuala Lumpur

Pengarah
Jabatan Imigresen Negeri Selangor
Tingkat 2, Kompleks PKNS
40560 Shah Alam
Selangor

Pengarah
Jabatan Imigresen Negeri Perak
Araas 2-4, Kompleks Kdn
Persiaran Meru Utama
Bandar Meru Raya
30020 Jelapang, Ipoh
Perak

Pengarah
Jabatan Imigresen Negeri Pahang
Kompleks Kdn
Bandar Indera Mahkota
25200 Kuantan
Pahang

Pengarah
Akademi Imigresen Malaysia (Aimm)
Batu 12, Jalan Pantai
71050 Si Rusa, Port Dickson

Negeri Sembilan
Pengerah
Jabatan Imigresen Negeri Melaka
Aras 1-3, Blok Pentadbiran
Kompleks Kdr, Jalan Seri Negeri
75450 Ayer Keroh
Melaka

Pengerah
Jabatan Imigresen Negeri Terengganu
Tingkat 1, Wisma Persekutuan
Jalan Sultan Ismail
20200 Kuala Terengganu
Terengganu

Pengerah
Jabatan Imigresen Negeri Pulau Pinang
Jalan Kelasah
Bandar Seberang Jaya
13700 Seberang Jaya
Pulau Pinang

Pengerah
Pejabat Imigresen Klia, Tingkat Bawah
Bangunan Airport Management Centre (Amc)
64000 Sepang
Selangor

Pengerah
Jabatan Imigresen Negeri Kelantan
Aras 2, Wisma Persekutuan
Jalan Bayam
15550 Kota Bharu
Kelantan

Pengerah
Jabatan Imigresen Negeri Kedah
Tingkat 1 & 2, Bangunan Kdn
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
Bandar Mu'adzam Shah
06550 Alor Setar
Kedah

Pengerah
Jabatan Imigresen Negeri Sembilan
Tingkat 4, Wisma Persekutuan
Jalan Dato' Abdul Kadir
70000 Seremban
Negeri Sembilan

Pengerah
Jabatan Imigresen Negeri Perlis
Tingkat 1 & 2, Kompleks Kdn
Persiaran Wawasan, Mukim Seriab
01000 Kangar
Perlis

Lampiran B1-3-Surat Kebenaran Menjalankan Penyelidikan UUM



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



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

KEDAH AMAN MAKMUR • BERSAMA MEMACU TRANSFORMASI

UUM/OYAGSB/K-14
2 November 2014

TO WHOM IT MAY CONCERN

Dear Sir/Madam

DATA COLLECTION

PROGRAMME: DOCTOR OF PHILOSOPHY
SUPERVISOR: DR. FAIZ AHMAD

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

NO.	NAME	MATRIC NO.
1.	Shazwani Binti Mohd Salleh	95794

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

Your cooperation and assistance is very much appreciated.

Thank you.

"SCHOLARSHIP, VIRTUE, SERVICE"

Yours faithfully

ROZITA BINTI RAMLI

Assistant Registrar
for Dean

Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business

c.c - Student's File (95794)

Universiti Pengurusan Terkemuka
The Eminent Management University

Lampiran B2-1-Sejarah Jabatan Imigresen Malaysia

Sebelum Perang Dunia Kedua, Jabatan Imigresen melaksanakan tugas-tugas kawalan dan pemeriksaan imigresen. Tugas ini melibatkan pemeriksaan fizikal dan dokumen perjalanan di pintu-pintu masuk. Pengurusan Imigresen ditadbir oleh seorang pegawai kanan Malaysian Civil Service dengan gelaran jawatan 'Immigration Officer, Straits Settlement and Federated Malay States'. Seorang Timbalan Pegawai Imigresen iaitu seorang pegawai polis secara pinjaman ditempatkan di Pulau Pinang, yang merupakan pintu masuk ke Malaya. Pintu-pintu masuk lain ialah Changloon, Padang Besar, Kroh dan Port Swettenham. Pusat Pentadbirannya terletak di Singapura.

Selepas Perang Dunia Kedua, Jabatan Imigresen dikenali sebagai "Refugees and Displaced Persons Bureau" yang berpusat di Kuala Lumpur dan diketuai oleh seorang pegawai British Military Administration. Tugas utamanya adalah membawa balik orang-orang yang terkandas di luar Negara akibat Perang Dunia Kedua. Undang-undang Imigresen yang pertama ialah "Passenger Restriction Ordinance 1922" yang berkuatkuasa mulai 21 Julai 1922 iaitu bagi melaksanakan kawalan kemasukan ke Negara ini. Pada tahun 1930 "The Aliens Immigration Restrictions Ordinance" telah digubal untuk mengawal ketibaan dan kawalan ke atas buruh-buruh khususnya daripada China yang mana sistem kuota digunakan. Kajian semula telah dibuat untuk tujuan langkah kawalan yang lebih ketat dengan penggubalan "The Aliens Ordinance 1932" yang berkuatkuasa mulai 1 April 1933. Perjanjian penubuhan Persekutuan Tanah Melayu dan pengisytiharan darurat pada tahun 1948 telah membawa kepada penggubalan undang-undang Imigresen

dan paspot yang lebih sempurna seperti berikut: The Emergency (Travel Restriction) Regulation 1948, The Passport Ordinance 1949, The Passport Regulations 1949 dan The Emergency (Entry By Land From Thailand) Regulations 1949.

Immigration Ordinance 1952, iaitu undang-undang utama imigresen menggantikan undang-undang yang digubal pada waktu darurat. Tujuan undang-undang ini adalah untuk mengadakan kawalan ke atas kemasukan semua Warganegara British, rakyat di bawah naungan British dan "Alien" ke Persekutuan Tanah Melayu dan juga berkuatkuasa di Singapura. Pada masa itu Jabatan Imigresen diletakkan di bawah pentadbiran Kementerian Luar Negeri. Selain dari menguruskan kawalan ketibaan, Jabatan Imigresen juga dipertanggungjawabkan untuk mengeluarkan pasport di mana pejabat pengeluarannya bertempat di Singapura, Pulau Pinang, pejabat-pejabat Residen-residen dan Penasihat Inggeris. Pengurusan pengeluaran visa dan permohonan kewarganegaraan Negara-negara Komanwel bagi pihak Kerajaan Inggeris.

Selepas kemerdekaan, The Immigration Ordinance 1959, The Immigration Regulations 1959 dan The Passport Ordinance 1960 telah digubal bagi menggantikan The Immigration Ordinance 1952, The Passport Ordinance 1949 dan The Passport Regulations 1949. Undang-undang ini memperuntukkan lebih kuasa untuk mengawal kemasukan orang asing dan pelawat ke Persekutuan Tanah Melayu.

Pembentukan Malaysia pada tahun 1963 memperluaskan keperluan imigresen ke Sabah dan Sarawak. The Immigration (Transitional Provisions) Act 1963 digubal bagi

memelihara kepentingan negeri-negeri tersebut. Selain daripada melaksanakan kawalan kemasukan bukan warganegara, pihak imigresen di Sabah dan Sarawak juga mengawal kemasukan warganegara dari semenanjung. Pada tahun 1964, pengurusan hal ehwal imigresen dipindahkan daripada Kementerian Luar Negeri ke Kementerian Dalam Negeri dan pentadbiran imigresen mula dipegang oleh anak tempatan dengan perantaraan Encik Ibrahim Bin Ali sebagai Pengawal Imigresen Negara yang pertama pada 1 Januari 1967 dengan Ibu Pejabat yang berpusat di Jalan Tugu Kuala Lumpur pada 13 April 1965.

Pada 1 Disember 1971, pentadbiran Imigresen Negeri-negeri Tanah Melayu telah disatukan di bawah Ibu Pejabat Imigresen Malaysia. Undang-undang mengenai imigresen yang berkuatkuasa pada masa itu telah disemak semula dan disatukan pada tahun 1974 bagi memasukkan peruntukan-peruntukan khusus untuk Sabah dan Sarawak. The Immigration Act 1959/63 (Act No. 155) dan The Passport Act 1966 (Act No. 150) diperluaskan pemakaiannya ke seluruh negara. Akta ini telah dikemaskini dan dipinda dari masa ke semasa selaras dengan perkembangan semasa. Gelaran Pengawal Imigresen telah ditukar kepada Ketua Pengarah Imigresen pada tahun 1969.

Penubuhan Ibu Pejabat Jabatan Imigresen Malaysia adalah di negeri Pulau Pinang pada tahun 1947. Pada 13 April 1965, Ibu Pejabat Imigresen dipindahkan ke Jalan Tugu Kuala Lumpur. Perpindahan kedua pada Januari 1981 ke Bangunan Bukota, Jalan Pantai Baru Kuala Lumpur. Pada tahun 1988, Ibu Pejabat Imigresen sekali lagi berubah di mana pejabat ini dipindahkan ke Pusat Bandar Damansara Kuala Lumpur. Bermula pada September 2004, Ibu Pejabat Imigresen dipindahkan ke Wilayah Persekutuan Putrajaya.

Perpindahan ini dilakukan secara berperingkat sebagai langkah untuk memastikan proses kerja dapat dijalankan dengan sempurna. Di samping itu juga Jabatan Imigresen Malaysia merupakan salah satu agensi di bawah Kementerian Dalam Negeri. Ia menyediakan perkhidmatan kepada Warganegara Malaysia, Penduduk Tetap dan Warga Asing yang berkunjung ke Malaysia. Berikut adalah fungsi Jabatan iaitu mengeluarkan Pasport atau Dokumen Perjalanan kepada warganegara dan penduduk tetap, mengeluarkan Visa, Pas dan Permit kepada warganegara asing yang memasuki Malaysia, mengawalselia pergerakan keluar/masuk orang di pintu-pintu masuk yang diwartakan, menguatkuasa Akta Imigresen 1959/63, Peraturan-peraturan Imigresen 1963 dan Akta Pasport 1966 dan memberi perkhidmatan sokongan yang berkualiti dan efisien kepada pelanggan Jabatan.



UUM
Universiti Utara Malaysia

Lampiran B2-2-Sejarah Ringkas Kecerdasan Emosi

Sejarah perkembangan penyelidikan mengenai emosi dan kecerdasan emosi dapat dibahagikan kepada tiga disiplin utama, iaitu domain sosiologi, domain psikologi dan domain kepemimpinan (Weinberger, 2002). Kajian mengenai emosi pada kajian peringkat awalnya dipelopori dalam bidang sosiologi dan psikologi. Dalam bidang sosiologi, kajian peringkat awal lebih tertumpu kepada emosi buruh (Hochschild, 1979), serta terhadap emosi dan rasionaliti (Fineman, 1999). Manakala dari sudut psikologi, banyak kajian tertumpu pada aspek emosi dan motivasi (Pinder, 1998; Plutchik, 1984), empati (Mehrabian & Epstein, 1972), dan mengenai perasaan (Mayer & Bremer, 1985).

Kajian berkaitan dengan kecerdasan dimulakan oleh Thorndike (1920) dengan membahagikannya kepada tiga komponen, iaitu kecerdasan sosial, kecerdasan konkrit, dan kecerdasan abstrak. Definisi lain berkaitan dengan kecerdasan ialah kapasiti individu untuk bertindak mengikut keperluan, berfikir secara rasional dan berbincang secara berkesan berdasarkan persekitarannya (Weschler, 1958). Pada tahun 1950-an, Abraham Maslow yang meneliti tentang pencapaian tertinggi manusia, menumpukan kepada masalah kesihatan dan soal kebahagiaan hidup. Manusia mula didedahkan kepada konsep kebahagiaan, kesihatan dan kejayaan dalam kehidupan. Sebelum Maslow, kebanyakan kajian awal lebih menekankan kepada penyelesaian masalah berkaitan ketakutan dan kegagalan. Carl Rogers (1969), sebagai contoh meletakkan kepentingan perasaan, pertimbangan dan menggalakkan seseorang itu untuk belajar melalui pemerhatian, bukannya melalui guru atau ahli-ahli psikologi.

Selain itu, Gardner (1983), pakar psikologi dari Universiti Harvard juga menghuraikan mengenai konsep kecerdasan emosi didalam bukunya, *Frame of Mind*. Dimana beliau mencadangkan asas-asas kecerdasan seperti kebiasaan mendengar (*familia verbal*) dan kemampuan matematik. Gardner (1983), membahagikan kecerdasan sosial dalam teori kecerdasan pelbagai (*multipleintelligence*) kepada dua bahagian, iaitu hubungan diri dengan individu-individu lain (*interpersonal*) dan kecerdasan yang berkaitan dengan diri sendiri (*intrapersonal intelligence*). Kecerdasan interpersonal bermaksud kemampuan untuk memahami orang lain dari aspek motif, motivasi dan cara mereka bekerja manakala kecerdasan intrapersonal berkaitan dengan kemampuan untuk memotivasikan diri yang lahir dari dalam diri seseorang itu (Goleman, 2011). Dalam teori kecerdasan pelbagai ini juga, Gabriel dan Griffiths (2002), mencadangkan kecerdasan sebagai kapasiti dalam proses penyelesaian masalah

Perkembangan kajian kecerdasan emosi semakin ketara pada tahun-tahun 1990-an. Istilah kecerdasan emosi telah dikaji oleh Mayer dan Salovey(1997), dengan lebih saintifik untuk memperlihatkan perbezaan kemampuan seseorang itu dalam aspek emosi. Kajian mereka mendapati sesetengah orang lebih berkemampuan untuk mengurus emosi diri dengan baik seperti dapat mengidentifikasikan perasaan diri sendiri, perasaan orang lain dan dapat menyelesaikan masalah-masalah atau isu yang berkaitan dengan emosi. Del dan Akbarpur (2011), mengkategorikan persoalan hubungan dengan individu (*interpersonal*) dan hubungan dengan diri sendiri (*intrapersonal*) kepada lima asas utama iaitu: kesedaran diri; pengurusan emosi; motivasi diri; empati dan mengurus emosinya

dalam hubungan dengan orang lain. Derman (1999) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kecerdasan sosial iaitu kemampuan untuk mengamati emosi dirinya sendiri dan emosi orang lain, mengklasifikasikannya dan menggunakan informasi tersebut sebagai panduan untuk memikirkan sesuatu tindakan yang bersesuaian.

Mayer dan Salovey (1997), melihat kembali definisi mengenai kecerdasan emosi dan mereka membahagikannya kepada empat bahagian iaitu kemampuan mental dalam mempersepsi emosi, kemampuan untuk menilai emosi, kemampuan untuk berhubungan dengan subordinat dan kemampuan menyuntik emosi sebagai kaedah untuk membantu memahami emosi dirinya dan orang lain. Mereka juga menjelaskan bahawa pengetahuan mengenai emosi akan dapat meningkatkan keberkesanan kepimpinan dalam berhubungan dan mempengaruhi subordinat untuk meningkatkan perkembangan intelektual dan keberkesanan organisasi. Kajian menunjukkan seseorang yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi dijangka lebih cepat bertindak dan peka terhadap sesuatu keadaan (Mayer & Salovey, 1997).

Sumber : Izani Bin Ibrahim (2014)

**Lampiran B2-3-Penghuraian Kerja Perkhidmatan Pegawai Imigresen Gred KP
17/19, KP 22 dan KP 26**

PENGHURAIAN KERJA PERKHIDMATAN PEGAWAI IMIGRESEN

1. SKIM PERKHIDMATAN

Pegawai Imigresen Gred KP17, KP22, KP26.

2. PERINGKAT ORGANISASI

Jabatan Imigresen Malaysia/Agensi Kerajaan.

3. RINGKASAN TUGAS

Bertanggungjawab menjalankan tugas mengeluarkan pasport dan dokumen perjalanan, mengeluarkan visa, pas dan permit, mengawal selia pergerakan keluar masuk di pintu-pintu masuk yang diwartakan serta memberi perkhidmatan sokongan yang berkualiti dan efisien kepada pelanggan jabatan untuk memantapkan lagi pengurusan organisasi serta meningkatkan mutu perkhidmatan imigresen bagi memenuhi aspirasi rakyat dan negara.

4. SKOP FUNGSI DAN BIDANG TUGAS

4.1 Pegawai Imigresen Gred KP17

4.1.1 Aspek Operasi

a. Membantu Ketua Unit Penguatkuasaan di peringkat negeri/ cawangan/daerah menyelia serta memastikan operasi penguatkuasaan Imigresen mencapai standard dan prosedur yang ditetapkan.

b. Menganggotai unit/bahagian *core business* imigresen di peringkat negeri/cawangan/daerah dan bahagian di ibu pejabat berdasarkan Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-peraturan Imigresen 1963.

4.1.2 Aspek Penguatkuasaan

a. Membantu Ketua Unit Penguatkuasaan di peringkat negeri/ cawangan/daerah mengawal selia dan membuat pemeriksaan bagi tujuan menguatkuasakan peruntukan di bawah Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-peraturan Imigresen 1963.

b. Melakukan program tindakan susulan/naziran seperti mana di arahkan ke atas mana-mana tuan punya milik premis dan pekerja yang tidak mematuhi Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-Peraturan Imigresen 1963.

c. Menjalankan perintah larangan berdasarkan Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-Peraturan Imigresen 1963.

d. Membantu Ketua Unit Penguatkuasaan mengurus dan merancang program pelaksanaan jadual dan jenis operasi yang perlu dijalankan pada setiap masa.

e. Menjalankan penyiasatan ke atas premis yang melakukan kesalahan serta pendakwaan ke atas mana-mana kesalahan di bawah Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-Peraturan Imigresen 1963.

f. Membantu menguruskan program perlaksanaan mengkompaun, menyenaraihitamkan nama pesalah dan pengusiran berdasarkan Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-peraturan Imigresen 1963.

4.1.3 Aspek Pencegahan dan Keselamatan Negara

- a. Membantu menyelia program kempen kesedaran terhadap warganegara akan hukuman berat jika didapati menggaji atau melindungi pendatang asing tanpa izin dan jika didapati bekerja tanpa pas atau permit yang sah.
- b. Membantu menyelia program kesedaran terhadap warga asing akan hukuman jika didapati bekerja tanpa pas atau permit yang sah.
- c. Membantu menyelia program kesedaran terhadap warga asing jika mereka ditipu oleh ejen atau orang-orang tidak bertanggungjawab yang menjanjikan kerja dengan gaji lumayan.
- d. Membantu menyelia program Pendatang Asing Tanpa Izin (PATI) sifar di negara Malaysia.

4.1.4 Aspek Keselamatan dan Pasport

- a. Menyemak pergerakan warganegara dan pelawat yang menarik perhatian pelbagai agensi luar/kerajaan.
- b. Menyediakan statistik keluar/masuk warganegara dan pelawat untuk pelbagai keperluan semasa.

4.1.5 Aspek Pekerja Asing

- a. Memproses permohonan-permohonan berkaitan pekerja asing daripada pelbagai sektor.
- b. Mengendalikan serta menjalankan siasatan kes-kes aduan yang diarahkan atau dirujuk dari pegawai dan menyediakan perakuan bagi kes-kes rayuan pekerja asing yang telah ditolak.
- c. Melakukan transaksi mengeluarkan akuan penerimaan permohonan VDR (Visa Dengan Rujukan) setelah disemak dokumen lengkap.

4.1.6 Aspek Visa, Pas dan Permit

- a. Memproses permohonan rayuan permit masuk dan menguruskan urusan bayaran permit masuk.
- b. Memproses semua permohonan pelbagai jenis visa dan pasport serta menguruskan urusan permohonan daripada *Malaysia My Second Home* (MMSH).
- c. Menerima dan memproses permohonan Kad Perjalanan Perniagaan *Asian Pacific Economic Co-operation* (APEC) dari warganegara Malaysia dan memastikan permohonan lengkap.

4.2 Pegawai Imigresen Gred KP22

4.2.1 Aspek Operasi

- a. Membantu aktiviti Unit Penguatkuasa di peringkat negeri/ cawangan/daerah serta memastikan operasi penguatkuasaan imigresen mencapai standard dan prosedur yang ditetapkan.
- b. Mengawal selia pengurusan pejabat imigresen dan semua Depot Tahanan Imigresen di semua negeri.
- c. Mengawal selia program/aktiviti pegawai di bawah seliaan.
- d. Mengetuai unit/bahagian *core business* imigresen di peringkat negeri/cawangan/daerah dan bahagian di ibu pejabat berdasarkan Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-peraturan Imigresen 1963.
- e. Memeriksa di atas kapal-kapal terbang dan kereta api serta memastikan tidak ada penumpang yang mengelak dari pemeriksaan imigresen. Seterusnya mengeluarkan

certificate of clearance setelah tamat pemeriksaan sejajar seksyen 51(a), Akta Imigresen 1959/63.

f. Menimbang dan memperakukan untuk kelulusan pegawai atasan permohonan permit masuk semula, visa dan visa masuk semula, sijil-sijil akuan pengenalan, pasport-pasport dan pas-pas lawatan.

g. Merampas pasport dan dokumen perjalanan orang-orang yang disyaki melakukan kesalahan atau jenayah.

h. Menahan dan merampas kapal kecil (di bawah 75 tan) yang disyaki tidak mematuhi seksyen 49A, Akta dan Peraturan Imigresen.

4.2.2 Aspek Penguatkuasaan

a. Menganggotai Unit Penguatkuasa di peringkat negeri/ cawangan/daerah serta mengawal selia dan membuat pemeriksaan bagi tujuan menguatkuasakan peruntukan di bawah Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-peraturan Imigresen 1963.

b. Menjalankan perintah larangan berdasarkan Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-Peraturan Imigresen 1963.

c. Mengurus program tindakan susulan/naziran di peringkat negeri/cawangan/daerah seperti mana diarahkan ke atas mana-mana tuan punya milik premis dan pekerja yang tidak mematuhi Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-peraturan Imigresen 1963.

d. Mengurus dan merancang program pelaksanaan jadual dan operasi di peringkat negeri/cawangan/daerah yang perlu dijalankan pada setiap masa.

e. Menjalankan penyiasatan mana-mana premis yang melakukan kesalahan serta menjalankan pendakwaan manamana kesalahan di bawah Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-peraturan Imigresen 1963.

f. Menguruskan program pelaksanaan mengkompaun, menyenaraihitamkan nama pesalah dan pengusiran di peringkat negeri/cawangan/daerah berdasarkan Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturanperaturan Imigresen 1963.

g. Menyelia tugas-tugas pegawai bawahan semasa operasi, siasatan, pendakwaan dan risikan.

4.2.3 Aspek Pencegahan dan Keselamatan Negara

a. Menyelia program kesedaran terhadap warga asing di peringkat negeri/cawangan/daerah mengenai hukuman jika didapati bekerja tanpa pas atau permit yang sah.

b. Menyelia program kempen kesedaran terhadap warganegara di peringkat negeri/cawangan/daerah mengenai hukuman berat jika didapati menggaji atau melindungi pendatang asing tanpa izin.

c. Menyelia program kesedaran terhadap warga asing di peringkat negeri/cawangan/daerah jika mereka ditipu oleh agen atau orang-orang tidak bertanggungjawab yang menjanjikan kerja dengan gaji lumayan.

4.2.4 Aspek Keselamatan dan Pasport

a. Menyediakan statistik keluar/masuk warganegara dan pelawat untuk pelbagai keperluan semasa.

b. Menyemak pergerakan pelawat dan warganegara yang menarik perhatian pelbagai agensi luar dan/kerajaan.

4.2.5 Aspek Pekerja Asing

- a. Menyelia tuas semua Pegawai Imigresen Gred KP17 di Bahagian Pekerja Asing bagi memastikan setiap pegawai menjalankan tugas dengan baik dan mengikut peraturan.
- b. Menyelia semua permohonan berkaitan pendaftaran baru, pembaharuan dan sebagainya dan mengambil tindakan dalam tempoh sepatutnya.
- c. Membuat gantian konsulat bagi pembantu rumah asing yang tidak hadir dan yang undur diri.
- d. Menguruskan hal-hal berkaitan agensi dan pendaftaran agensi pekerjaan serta menyelia aduan dari agensi-agensi pekerjaan mengenai penggunaan aplikasi sistem IDEAS bagi permohonan Pembantu Rumah Asing (PRA).
- e. Memastikan penyeliaan dan pemantauan serta tindakan terhadap agensi-agensi pekerjaan lebih sistematik dan mengemaskinikan rekod pekerja yang telah dipindah sektor ke sistem imigresen.
- f. Membantu dalam masalah teknikal dan sistem aplikasi pengurusan lanjutan, pengeluaran pelek dan kad pekerja asing.
- g. Menyelia pengeluaran Pas Khas yang menunggu kelulusan PLKS atau membuat persiapan keluar serta memo periksa asing yang hendak dihantar pulang ke negara asal.
- h. Membantu dalam urusan siasatan dan mengadakan naziran ke atas majikan yang menggaji pekerja asing bagi memastikan syarat penggajian pekerja asing dipatuhi oleh majikan.

4.2.6 Aspek Visa, Pas dan Permit

- a. Mengkaji dan menyediakan laporan berhubung statistik yang diperoleh dari negeri-negeri.
- b. Menyemak permohonan serahan permit masuk (hilang taraf penduduk tetap) dan membuat ulasan dan memajukan fail kepada Pegawai Imigresen Gred KP26.
- c. Menyelia *queue* bagi permohonan notis Pemberitahuan Taraf Penduduk Tetap.
- d. Bertanggungjawab sebagai penyelia dan membantu Ketua Sektor melakukan naziran bagi Sektor Pas Lawatan Sosial dan Sektor *Malaysia My Second Home*.
- e. Mengeluarkan surat kelulusan VGOA bagi permohonan VDR yang telah diluluskan dan menyemak bayaran dan boring *Security Bond* atau *Personal Bond* sebelum VGOA dikeluarkan.
- f. Menyemak ketulenan pelek bagi kes-kes yang dirujuk oleh polis.
- g. Bertanggungjawab terhadap Unit PL(S) jangka panjang dari segi keselamatan, tatacara dan proses kerja mengikut undang-undang dan peraturan pekeliling jabatan.
- h. Mengendalikan urusan permohonan Pas Lawatan Ikhtisas serta menyelia semua aktiviti berhubung *Malaysia My Second Home* (MMSH).
- i. Menandatangani surat kelulusan Pas Pelajar atau surat-surat yang berkenaan dengan aktiviti-aktiviti tersebut dan menyemak serta membuat ulasan untuk diberi kepada pegawai bagi kelulusan permohonan kebenaran bekerja kepada pelajar antarabangsa.
- j. Memastikan *Fast Track Clearance* diberi kepada pemohon-pemohon VIP dari ekonomi berkaitan yang dipohon melalui e-mel.
- k. Menyemak semua aktiviti berhubung Kad Perjalanan *Asian Pacific Economic Co-operation* (APEC).

4.2.7 Bahagian Pas Penggajian

- a. Mengawal selia aktiviti-aktiviti naziran terhadap permohonan Pra-JKPD dan Pra-Kelulusan.
- b. Memantau permohonan palsu dan terlibat dalam menyemak sebelum meluluskan sesuatu permohonan.

4.3 Pegawai Imigresen Gred KP26

4.3.1 Aspek Operasi

- a. Memantau aktiviti Unit Penguatkuasaan di peringkat negeri/ cawangan/daerah serta memastikan operasi penguatkuasaan imigresen mencapai standard dan prosedur yang ditetapkan.
- b. Mengetuai unit/bahagian *core business* imigresen di peringkat negeri/cawangan/daerah dan bahagian di ibu pejabat berdasarkan Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-peraturan Imigresen 1963.

4.3.2 Aspek Penguatkuasaan

- a. Menganggotai Unit Penguatkuasaan di peringkat negeri/ cawangan/daerah serta mengawal selia dan membuat pemeriksaan bagi tujuan menguatkuasakan peruntukan dibawah Akta Imigresen 1959/63.
- b. Menjalankan perintah larangan berdasarkan Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-peraturan Imigresen 1963.
- c. Mengurus dan merancang program pelaksanaan jadual dan jenis operasi di peringkat negeri/cawangan/daerah yang perlu dijalankan pada setiap masa.
- d. Mengurus program tindakan susulan/naziran di peringkat negeri/cawangan/daerah seperti mana diarahkan ke atas mana-mana tuan punya milik premis dan pekerja yang tidak mematuhi Akta Imigresen 1959/63 Akta Pasport 1966 dan Peraturan-peraturan Imigresen 1963.
- e. Menjalankan penyiasatan dan pendakwaan mana-mana kesalahan serta ke atas mana-mana premis yang melakukan kesalahan di bawah Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-peraturan Imigresen 1963.
- f. Menguruskan program perlaksanaan mengkompaun dan menyenaraihitamkan pesalah-pesalah dan pengusiran di peringkat negeri/cawangan/daerah berdasarkan Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-peraturan Imigresen 1963.
- g. Menyelia tugas-tugas pegawai bawahan semasa operasi, siasatan, pendakwaan dan risikan.

4.3.3 Aspek Pencegahan dan Keselamatan Negara

- a. Menyelia program kempen kesedaran terhadap warganegara di peringkat negeri/cawangan/daerah akan hukuman berat jika didapati menggaji atau melindungi pendatang asing tanpa izin.
- b. Menyelia program kesedaran terhadap warganegara asing di peringkat negeri/cawangan/daerah mengenai hukuman jika didapati bekerja tanpa pas atau permit yang sah.
- c. Menyelia program kesedaran terhadap warga asing di peringkat negeri/cawangan/daerah jika mereka ditipu oleh agen atau orang-orang yang tidak bertanggungjawab yang menjanjikan kerja dengan gaji lumayan.

d. Menyelia program Pendatang Asing Tanpa Izin (PATI) sifar di negara Malaysia (peringkat negeri/cawangan/daerah).

4.3.4 Aspek Pengurusan

a. Menyediakan bajet dan menguruskan aset serta menyelia kod etika.

b. Menyelia di kaunter-kaunter perkhidmatan dan bertindak sebagai pegawai rujukan di kaunter bagi menyelesaikan sebarang masalah yang timbul.

4.3.5 Aspek Keselamatan dan Pasport

a. Menjalankan siasatan berkaitan kes-kes berbangkit mengenai prosedur kemasukan dan penolakan masuk serta menyelenggara laporan notis penolakan masuk (NTL) di semua pintu masuk darat, udara dan laut.

b. Menyemak pergerakan warganegara dan pelawat yang menarik perhatian pelbagai agensi luar atau kerajaan.

c. Menyelia tugas di kaunter dan bertindak sebagai pegawai rujukan di kaunter serta menyusun atur tugas pegawai di bilik proses VDR mengikut kesesuaian bagi mengelak *backlock*.

4.3.6 Aspek Pekerja Asing

a. Menyemak dan menyelia permohonan VDR dan pengeluaran pelekak PLKS pekerja asing pelbagai sektor dari syarikat *outsourcing*.

b. Menyelia pengeluaran Pas Khas yang menunggu kelulusan PLKS atau membuat persiapan keluar serta memo periksa asing yang hendak di hantar pulang ke negara asal.

c. Bertanggungjawab menyelia dan membantu Ketua Unit VDR untuk memastikan kaunter-kaunter permohonan berjalan dengan baik.

d. Membantu Ketua Unit berkenaan dengan syarikat *outsourcing* yang mengurus dan membekal pekerja asing kepada majikan supaya tidak melanggar syarat kelulusan dengan melakukan naziran secara berkala.

4.3.7 Aspek Visa, Pas dan Permit

a. Mengawal selia Pegawai Imigresen Gred KP17 dan KP22 serta menyediakan minit-minit ulasan berkaitan kes hilang taraf penduduk tetap untuk dimajukan kepada Pegawai Imigresen Gred KP27.

b. Memastikan surat-surat arahan dari pihak polis berkaitan pembatalan/perlucutan taraf penduduk tetap.

c. Menyemak mengenai notis pemberitahuan Taraf Penduduk Tetap serta bertanggungjawab sebagai penyelia dan membantu Ketua Sektor melakukan naziran bagi Sektor Pas Lawatan Ikhtisas dan Sektor Pas Pelajar.

d. Memperakukan kelulusan lanjutan Pas Lawatan (sosial) dan Pas Khas yang diterima setiap hari dari kaunter yang telah diluluskan oleh TPPI ke dalam sistem komputer.

e. Menyemak permohonan pengembalian wang cagaran bagi permohonan lanjutan PL(S), buka fail dan membuat perakuan dan ulasan kepada TPPI untuk dimajukan kepada Bahagian Kewangan untuk proses selanjutnya.

f. Menandatangani Pas Khas dan juga dokumen sebagai ganti pasport yang telah siap diproses sebelum diserahkan kepada pemohon.

g. Menyemak permohonan pertanyaan ketulenan pengeluaran pelekak atau pas khas dari pihak polis atau agensi kerajaan lain serta semua aktiviti berhubung Kad Perjalanan *Asian Pacific Economic Co-operation* (APEC).

h. Menyelia pegawai yang bertugas menerima dan memproses permohonan *APEC Business Travel Card*.

4.3.8 Aspek Pas Penggajian

- a. Bertanggungjawab memastikan permohonan jawatan adalah dari syarikat-syarikat yang wujud serta aktif.
- b. Bertanggungjawab membantu Pengarah Bahagian dalam memastikan sektor/unit dapat menjalankan tugas-tugas dengan efisien.
- c. Membuat penyeliaan maksimum terhadap penyediaan laporan-laporan hasil siasatan dan lawatan ke syarikat-syarikat yang diragui di seluruh Malaysia.
- d. Memastikan tiada penipuan yang membabitkan warga asing yang akan menjejaskan dasar ekonomi dan sosio budaya Malaysia.

5. HUBUNGAN KERJA

Dalaman

- a. Rakan sekerja di pejabat/bahagian/unit/balai.
- b. Pegawai dan kakitangan di dalam organisasi yang sama.

Luaran

- a. Orang awam.
- b. Para profesional.
- c. Jabatan/agensi kerajaan.
- d. Syarikat swasta.

6. PERSEKITARAN KERJA

Dalam dan luar pejabat.

7. KEBOLEHAN YANG DIUTAMAKAN (PENGETAHUAN/KEMAHIRAN)

- a. Berkelulusan sekurang-kurangnya Sijil Pelajaran Malaysia (SPM).
- b. Berkebolehan berkomunikasi secara lisan dan bertulis sama ada dalam Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris.
- c. Berkemahiran dalam bidang komputer.
- d. Berkebolehan dalam menulis laporan dengan baik.
- e. Berkebolehan berinteraksi dengan baik dalam memberi pendapat, memberi khidmat nasihat dan menyelesaikan sesuatu masalah berbangkit.

8. SIFAT-SIFAT YANG BERSESUAIAN DENGAN JAWATAN

- a. Integriti.
- b. Disiplin Diri.
- c. Kerahsiaan.
- d. Bertanggungjawab.
- e. Adil dan saksama.
- f. Kualiti.
- g. Efisien.

9. ANCAMAN/BAHAYA

- a. Rasuah
- b. Terdedah kepada bahaya semasa menjalankan tugas seperti ancaman senjata api, ancaman nyawa, khianat dan sebagainya.

Sumber : Jabatan Imigresen Malaysia. Surat Rujukan: IM 101/HQ-C/1110/8(2) bertarikh 28 Januari 2010.

Lampiran B3-1-Keputusan Ujian Kebolehpercayaan Instrumen (Kajian Rintis)

Kepuasan Kerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.769	36

Keselamatan Pekerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	49

Konflik Peranan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.793	8

Sokongan Organisasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	11

Beban Kerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	9

Kecerdasan Emosi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	33

Lampiran B3-1-Ringkasan Hubungan Langsung dan Penyederhana

Hubungan langsung

No. Hipotesis	Kesan Hipotesis	Laluan Koeffisien (Beta)	Ralat	Nilai-t	Nilai-p	Keputusan	VIF	F2	R2	Q2
H1	Keselamatan -> Kepuasan Kerja	-0.086	0.038	2.270	0.024	Disokong	1.007	0.014	0.473	0.101
H2	Konflik Peranan -> Kepuasan Kerja	-0.387	0.046	8.508	0.000	Disokong	1.354	0.210		
H3	Sokongan Organisasi -> Kepuasan Kerja	-0.335	0.042	7.931	0.000	Disokong	1.072	0.199		
H4	Beban Kerja -> Kepuasan Kerja	0.252	0.047	5.338	0.000	Disokong	1.358	0.088		

Hubungan Penyederhana

No. Hipotesis	Kesan Hipotesis	Laluan Koeffisien (Beta)	Ralat	Nilai-t	Nilai-p	Keputusan
H5	KSLMTN -> Kepuasan Kerja	0.066	0.035	1.748	0.081	Tidak Disokong
H6	KNFLK -> Kepuasan Kerja	-0.032	0.043	0.738	0.461	Tidak Disokong
H7	SKGNO -> Kepuasan Kerja	0.086	0.034	2.550	0.011	Disokong
H8	BBNK -> Kepuasan Kerja	0.063	0.040	1.573	0.116	Tidak Disokong

Lampiran B3-2- Beban Silang (Cross Loading) bagi Item-Item

Jadual 4.10

Beban Silang (Cross Loading) bagi Item-Item

Item	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	C1	C2	C3	C4	C5	D	E	F	G1	G2	G3	G4
B10	0.775	0.234	0.294	0.405	0.390	0.059	0.141	0.178	0.089	0.031	0.026	0.041	0.023	0.024	0.197	0.218	0.227	0.110	0.077	0.093	0.118
B19	0.849	0.199	0.435	0.457	0.601	0.112	0.283	0.371	0.175	0.019	0.026	0.019	0.026	0.038	0.399	0.229	0.438	0.071	0.025	0.031	0.007
B28	0.582	0.477	0.088	0.178	0.245	0.056	0.171	0.146	0.066	0.017	0.007	0.015	0.026	0.002	0.099	0.351	0.109	0.186	0.131	0.177	0.176
B11	0.123	0.607	0.158	0.166	0.171	0.071	0.134	0.215	0.038	0.081	0.045	0.064	0.076	0.030	0.136	0.228	0.092	0.152	0.089	0.109	0.149
B20	0.316	0.797	0.192	0.256	0.338	0.054	0.158	0.234	0.113	0.092	0.000	0.019	0.048	0.011	0.132	0.390	0.242	0.085	0.026	0.080	0.068
B33	0.326	0.793	0.181	0.137	0.329	0.026	0.233	0.134	0.120	0.103	0.033	0.037	0.059	0.014	0.116	0.399	0.116	0.173	0.121	0.168	0.143
B12	0.338	0.121	0.808	0.380	0.470	0.059	0.213	0.395	0.179	0.051	0.029	0.015	0.034	0.037	0.413	0.065	0.416	0.050	0.050	0.052	0.039
B21	0.384	0.211	0.861	0.313	0.515	0.108	0.278	0.399	0.205	0.043	0.057	0.005	0.033	0.022	0.392	0.212	0.377	0.145	0.034	0.045	0.133
B30	0.161	0.251	0.604	0.021	0.147	0.031	0.285	0.405	0.152	0.027	0.011	0.003	0.031	0.011	0.191	0.226	0.132	0.320	0.187	0.226	0.329
B4	0.438	0.228	0.412	0.899	0.497	0.084	0.109	0.273	0.196	0.031	0.006	0.004	0.046	0.028	0.298	0.216	0.266	0.023	0.039	0.017	0.036
B29	0.348	0.178	0.072	0.695	0.328	0.083	0.024	0.091	0.111	0.105	0.090	0.069	0.106	0.072	0.091	0.053	0.152	0.219	0.224	0.221	0.253
B14	0.441	0.258	0.517	0.471	0.815	0.117	0.213	0.398	0.181	0.057	0.064	0.066	0.070	0.052	0.388	0.226	0.325	0.092	0.007	0.039	0.073
B23	0.448	0.269	0.270	0.370	0.675	0.119	0.094	0.193	0.133	0.131	0.106	0.054	0.072	0.092	0.246	0.263	0.324	0.010	0.047	0.036	0.010
B32	0.467	0.370	0.398	0.365	0.796	0.075	0.272	0.422	0.245	0.117	0.063	0.046	0.075	0.043	0.361	0.251	0.313	0.124	0.002	0.048	0.072
B6	0.134	0.057	0.060	0.109	0.110	0.879	0.014	0.048	0.317	0.084	0.130	0.185	0.131	0.135	0.092	0.075	0.075	0.077	0.082	0.045	0.090
B24	0.028	0.049	0.098	0.051	0.111	0.762	0.061	0.021	0.246	0.107	0.096	0.177	0.151	0.129	0.040	0.042	0.011	0.010	0.023	0.052	0.014
B25	0.127	0.202	0.203	0.004	0.079	0.037	0.734	0.386	0.102	0.051	0.127	0.108	0.114	0.114	0.213	0.179	0.087	0.180	0.072	0.100	0.144
B7	0.023	0.121	0.063	0.104	0.074	0.132	0.429	0.142	0.175	0.072	0.124	0.098	0.085	0.101	0.071	0.126	0.075	0.080	0.067	0.059	0.103
B34	0.306	0.196	0.327	0.142	0.329	-	0.895	0.330	0.157	-	-	-	-	-	0.327	0.222	0.262	0.084	-	-	-

						0.017				0.057	0.066	0.079	0.068	0.091					0.024	0.002	0.008
B35	0.222	0.309	0.352	0.116	0.279	0.037	0.426	0.774	0.096	0.015	0.070	0.031	0.033	0.069	0.300	0.289	0.215	0.313	0.113	0.176	0.239
B17	0.120	0.267	0.307	0.017	0.138	0.007	0.227	0.624	0.055	0.055	0.008	0.044	0.059	0.028	0.228	0.151	0.145	0.408	0.197	0.294	0.350
B26	0.321	0.032	0.414	0.320	0.471	0.048	0.228	0.722	0.150	0.030	0.027	0.006	0.032	0.006	0.440	0.103	0.344	0.197	0.063	0.113	0.109
B18	0.206	0.103	0.219	0.203	0.258	0.291	0.095	0.154	0.835	0.059	0.079	0.081	0.058	0.067	0.154	0.089	0.130	0.031	0.023	0.010	0.002
B27	0.044	0.111	0.120	0.028	0.047	0.248	0.027	0.080	0.657	0.014	0.083	0.097	0.050	0.045	0.009	0.032	0.010	0.108	0.073	0.098	0.121
B36	0.127	0.069	0.181	0.186	0.199	0.244	0.150	0.110	0.783	0.034	0.007	0.045	0.007	0.020	0.233	0.046	0.178	0.009	0.079	0.067	0.035
B9	0.013	0.123	0.139	0.096	0.150	0.249	0.118	0.079	0.652	0.064	0.043	0.078	0.043	0.045	0.060	0.092	0.019	0.053	0.086	0.042	0.023
C1a	0.019	0.037	0.014	0.013	0.036	0.049	0.012	0.011	0.034	0.542	0.275	0.362	0.363	0.469	0.016	0.036	0.003	0.046	0.051	0.072	0.001
C2a	0.122	0.155	0.008	0.093	0.118	0.118	0.085	0.052	0.059	0.542	0.483	0.524	0.574	0.467	0.013	0.026	0.109	0.029	0.025	0.052	0.011
C6a	0.030	0.070	0.054	0.039	0.089	0.131	0.093	0.013	0.075	0.916	0.693	0.659	0.742	0.788	0.009	0.009	0.013	0.021	0.018	0.013	0.022
C7a	0.028	0.087	0.059	0.037	0.103	0.126	0.032	0.018	0.075	0.931	0.683	0.691	0.750	0.805	0.016	0.019	0.007	0.021	0.038	0.030	0.025
C8a	0.038	0.125	0.050	0.076	0.122	0.033	0.008	0.038	0.028	0.768	0.603	0.520	0.608	0.626	0.011	0.044	0.017	0.000	0.031	0.015	0.024
C9a	0.006	0.102	0.045	0.078	0.117	0.028	0.125	0.009	0.038	0.762	0.518	0.369	0.491	0.526	0.037	0.031	0.001	0.055	0.090	0.083	0.068
C10b	0.015	0.016	0.112	0.064	0.113	0.094	0.133	0.048	0.039	0.601	0.812	0.612	0.649	0.612	0.008	0.057	0.018	0.037	0.045	0.009	0.047
C11b	0.051	0.031	0.048	0.088	0.112	0.092	0.155	0.013	0.020	0.755	0.888	0.749	0.795	0.791	0.074	0.089	0.009	0.029	0.027	0.034	0.040
C14b	0.010	0.011	0.096	0.022	0.020	0.194	0.007	0.025	0.243	0.174	0.403	0.401	0.328	0.379	0.067	0.023	0.071	0.003	0.032	0.063	0.034
C16b	0.041	0.011	0.000	0.051	0.055	0.089	0.031	0.068	0.091	0.281	0.556	0.446	0.399	0.397	0.050	0.023	0.055	0.054	0.004	0.021	0.006
C18b	0.018	0.086	0.039	0.104	0.152	0.056	0.061	0.021	0.002	0.571	0.751	0.514	0.642	0.569	0.005	0.019	0.002	0.089	0.047	0.080	0.043
C19b	0.057	0.020	0.058	0.027	0.034	0.132	0.100	0.023	0.000	0.622	0.828	0.813	0.783	0.710	0.081	0.042	0.008	0.022	0.007	0.005	0.018
C20c	0.011	0.046	0.027	0.006	0.056	0.009	0.051	0.011	0.035	0.386	0.412	0.489	0.425	0.413	0.027	0.009	0.029	0.026	0.015	0.017	0.035
C21c	0.047	0.045	0.007	0.008	0.065	0.200	0.098	0.003	0.047	0.649	0.722	0.850	0.781	0.769	0.050	0.054	0.029	0.014	0.016	0.017	0.006
C22c	0.011	0.071	-	-	0.047	0.231	-	-	0.064	0.433	0.615	0.749	0.645	0.471	-	-	0.019	0.020	0.062	0.063	0.035

			0.043	0.019			0.108	0.001							0.044	0.012					
C23c	0.020	0.012	0.039	0.008	0.041	0.155	0.095	0.039	0.074	0.351	0.504	0.662	0.548	0.465	0.015	0.060	0.017	0.012	0.032	0.019	0.011
C24c	0.042	0.001	0.008	0.026	0.038	0.249	0.176	0.024	0.067	0.660	0.746	0.870	0.803	0.786	0.063	0.075	0.002	0.037	0.025	0.061	0.050
C25c	0.036	0.069	0.047	0.061	0.088	0.188	0.048	0.058	0.124	0.563	0.783	0.902	0.837	0.695	0.001	0.055	0.026	0.014	0.016	0.023	0.014
C26c	0.072	0.012	0.055	0.003	0.020	0.129	0.092	0.003	0.093	0.533	0.723	0.842	0.765	0.614	0.079	0.062	0.002	0.028	0.036	0.048	0.045
C27c	0.040	0.064	0.018	0.025	0.098	0.168	0.087	0.013	0.091	0.710	0.747	0.878	0.839	0.843	0.060	0.060	0.045	0.012	0.010	0.041	0.041
C28c	0.008	0.104	0.033	0.059	0.087	0.231	0.096	0.020	0.106	0.651	0.697	0.880	0.807	0.796	0.024	0.034	0.014	0.047	0.038	0.069	0.052
C29c	0.048	0.067	0.019	0.047	0.092	0.173	0.068	0.019	0.059	0.679	0.821	0.907	0.888	0.816	0.030	0.057	0.025	0.020	0.009	0.013	0.023
C30d	0.070	0.075	0.058	0.103	0.120	0.193	0.121	0.028	0.079	0.730	0.787	0.857	0.913	0.832	0.021	0.057	0.046	0.022	0.012	0.049	0.021
C31d	0.092	0.103	0.035	0.101	0.105	0.159	0.064	0.020	0.055	0.679	0.799	0.805	0.900	0.757	0.001	0.044	0.037	0.005	0.030	0.034	0.019
C33d	0.019	0.086	0.008	0.065	0.086	0.156	0.079	0.003	0.043	0.709	0.772	0.856	0.903	0.773	0.075	0.046	0.055	0.016	0.017	0.003	0.016
C34d	0.003	0.095	0.051	0.062	0.099	0.164	0.085	0.027	0.074	0.647	0.806	0.837	0.896	0.701	0.034	0.063	0.001	0.004	0.007	0.022	0.020
C35d	0.033	0.009	0.002	0.074	0.038	0.156	0.133	0.021	0.044	0.753	0.802	0.859	0.919	0.827	0.039	0.104	0.016	0.012	0.008	0.026	0.005
C36d	0.028	0.129	0.013	0.014	0.061	0.118	0.101	0.006	0.049	0.739	0.729	0.777	0.857	0.747	0.093	0.014	0.018	0.046	0.060	0.023	0.026
C37d	0.023	0.028	0.017	0.077	0.053	0.076	0.062	0.041	0.028	0.649	0.650	0.713	0.807	0.730	0.037	0.058	0.016	0.053	0.053	0.055	0.053
C38d	0.001	0.078	0.079	0.090	0.085	0.144	0.097	0.051	0.011	0.729	0.750	0.784	0.893	0.820	0.013	0.033	0.018	0.010	0.003	0.009	0.009
C39d	0.007	0.032	0.095	0.079	0.100	0.169	0.099	0.047	0.021	0.723	0.782	0.848	0.893	0.833	0.003	0.063	0.017	0.019	0.009	0.025	0.031
C40e	0.027	0.039	0.038	0.062	0.083	0.155	0.138	0.044	0.037	0.806	0.791	0.836	0.885	0.929	0.065	0.096	0.015	0.017	0.037	0.013	0.006
C41e	0.060	0.034	0.053	0.005	0.005	0.150	0.133	0.050	0.089	0.577	0.637	0.681	0.700	0.795	0.053	0.178	0.079	0.004	0.015	0.039	0.003
C42e	0.010	0.017	0.019	0.014	0.047	0.115	0.134	0.036	0.096	0.665	0.727	0.702	0.743	0.891	0.006	0.125	0.036	0.026	0.012	0.027	0.030
C43e	0.071	0.085	0.049	0.000	0.005	0.140	0.192	0.065	0.040	0.676	0.702	0.716	0.737	0.867	0.076	0.125	0.092	0.010	0.025	0.008	0.025
C44e	0.029	0.047	0.059	0.049	0.090	0.163	0.114	0.003	0.125	0.742	0.765	0.784	0.798	0.923	0.018	0.058	0.003	0.004	0.015	0.024	0.013

C45e	0.048	0.069	0.019	0.090	0.061	0.079	0.065	0.024	0.015	0.624	0.553	0.499	0.589	0.636	0.029	0.035	0.002	0.063	0.061	0.043	0.060
C46e	0.033	0.016	0.027	0.048	0.069	0.198	0.153	0.043	0.025	0.764	0.755	0.828	0.850	0.934	0.062	0.094	0.001	0.006	0.018	0.020	0.009
C47e	0.024	0.020	0.001	0.028	0.077	0.132	0.104	0.008	0.032	0.755	0.760	0.820	0.823	0.880	0.059	0.046	0.018	0.035	0.037	0.013	0.019
C48e	0.049	0.061	0.086	0.073	0.088	0.117	0.015	0.011	0.039	0.654	0.590	0.571	0.608	0.761	0.009	0.001	0.072	0.088	0.090	0.068	0.103
C49e	0.025	0.099	0.080	0.114	0.138	0.062	0.053	0.042	0.018	0.703	0.573	0.540	0.591	0.736	0.010	0.025	0.060	0.085	0.113	0.088	0.100
D2	0.343	0.186	0.418	0.236	0.414	0.074	0.317	0.502	0.166	0.066	0.062	0.054	0.042	0.076	0.839	0.105	0.386	0.356	0.158	0.219	0.242
D3	0.046	0.053	0.152	0.012	0.145	0.026	0.165	0.228	0.045	0.037	0.042	0.058	0.060	0.059	0.491	0.043	0.102	0.077	0.012	0.042	0.005
D5	0.196	0.076	0.231	0.190	0.246	0.115	0.188	0.247	0.145	0.051	0.088	0.050	0.046	0.058	0.696	0.043	0.385	0.003	0.082	0.051	0.053
D6	0.271	0.047	0.367	0.183	0.321	0.008	0.233	0.371	0.151	0.023	0.009	0.011	0.003	0.003	0.792	0.028	0.323	0.348	0.183	0.242	0.244
D8	0.270	0.195	0.366	0.251	0.372	0.076	0.261	0.299	0.121	0.056	0.015	0.021	0.008	0.007	0.742	0.122	0.428	0.039	0.101	0.053	0.005
E1	0.240	0.424	0.168	0.140	0.220	0.016	0.139	0.150	0.069	0.037	0.001	0.070	0.044	0.057	0.001	0.821	0.099	0.155	0.059	0.077	0.170
E10	0.219	0.358	0.123	0.125	0.250	0.008	0.250	0.230	0.039	0.005	0.050	0.062	0.064	0.098	0.031	0.793	0.102	0.150	0.121	0.123	0.146
E11	0.219	0.319	0.165	0.131	0.267	0.027	0.219	0.225	0.061	0.044	0.013	0.029	0.032	0.037	0.084	0.809	0.127	0.268	0.188	0.239	0.245
E2	0.305	0.410	0.247	0.180	0.301	0.036	0.228	0.230	0.102	0.014	0.019	0.042	0.035	0.076	0.100	0.880	0.160	0.093	0.047	0.033	0.119
E3	0.286	0.440	0.200	0.154	0.262	0.013	0.175	0.164	0.056	0.025	0.039	0.066	0.036	0.063	0.060	0.884	0.163	0.062	0.024	0.039	0.096
E4	0.247	0.389	0.188	0.193	0.252	0.049	0.247	0.248	0.111	0.023	0.024	0.034	0.027	0.058	0.172	0.809	0.179	0.121	0.072	0.090	0.120
E5	0.271	0.357	0.034	0.149	0.241	0.028	0.103	0.108	0.047	0.007	0.066	0.061	0.040	0.050	0.011	0.726	0.108	0.138	0.132	0.160	0.139
E8	0.267	0.270	0.094	0.069	0.172	0.091	0.225	0.254	0.086	0.019	0.073	0.002	0.047	0.063	0.063	0.706	0.145	0.218	0.170	0.215	0.184
E9	0.354	0.432	0.218	0.191	0.320	0.030	0.207	0.214	0.071	0.001	0.077	0.071	0.088	0.096	0.104	0.826	0.216	0.111	0.090	0.099	0.116
F1	0.184	0.101	0.240	0.230	0.246	0.032	0.091	0.165	0.095	0.063	0.011	0.003	0.004	0.024	0.315	0.021	0.656	0.065	0.093	0.087	0.047
F2	0.259	0.154	0.159	0.174	0.205	0.043	0.043	0.095	0.075	0.019	0.006	0.013	0.004	0.008	0.196	0.039	0.678	0.134	0.091	0.070	0.108
F3	0.391	0.132	0.304	0.229	0.338	0.123	0.143	0.223	0.175	0.099	0.076	0.100	0.089	0.096	0.329	0.106	0.771	0.028	0.116	0.055	0.027

F4	0.305	0.141	0.370	0.266	0.287	0.049	0.166	0.297	0.072	0.054	0.067	0.057	0.065	0.025	0.394	0.060	0.799	0.019	0.126	0.056	0.047
F5	0.319	0.198	0.316	0.182	0.289	0.036	0.256	0.279	0.095	0.011	0.018	0.003	0.019	0.013	0.376	0.183	0.814	0.010	0.065	0.009	0.023
F6	0.284	0.138	0.356	0.183	0.363	0.117	0.186	0.237	0.142	0.005	0.019	0.026	0.004	0.042	0.368	0.224	0.771	0.007	0.015	0.025	0.034
F7	0.282	0.155	0.331	0.145	0.332	0.019	0.190	0.299	0.120	0.014	0.032	0.000	0.006	0.041	0.403	0.169	0.857	0.026	0.113	0.081	0.003
F8	0.314	0.245	0.372	0.234	0.399	0.002	0.193	0.282	0.090	0.025	0.025	0.001	0.014	0.039	0.406	0.214	0.788	0.086	0.017	0.016	0.087
F9	0.258	0.175	0.407	0.217	0.342	0.020	0.253	0.439	0.083	0.009	0.026	0.050	0.013	0.058	0.415	0.164	0.715	0.172	0.003	0.065	0.119
G10	0.012	0.137	0.192	0.043	0.110	0.004	0.119	0.285	0.022	0.024	0.014	0.037	0.000	0.019	0.208	0.062	0.078	0.751	0.527	0.674	0.617
G12	0.032	0.120	0.038	0.049	0.009	0.045	0.021	0.192	0.042	0.002	0.001	0.037	0.017	0.024	0.112	0.101	0.083	0.735	0.660	0.699	0.688
G14	0.110	0.075	0.219	0.070	0.105	0.024	0.108	0.322	0.042	0.049	0.041	0.027	0.015	0.011	0.209	0.118	0.005	0.807	0.593	0.628	0.705
G21	0.037	0.192	0.159	0.058	0.005	0.065	0.178	0.323	0.050	0.002	0.106	0.066	0.043	0.042	0.162	0.159	0.019	0.649	0.495	0.575	0.513
G23	0.011	0.042	0.052	0.059	0.022	0.108	0.058	0.204	0.014	0.050	0.043	0.009	0.033	0.047	0.229	0.096	0.017	0.792	0.680	0.710	0.690
G28	0.074	0.173	0.228	0.010	0.168	0.080	0.167	0.320	0.147	0.065	0.079	0.076	0.076	0.081	0.293	0.067	0.059	0.547	0.382	0.456	0.460
G2	0.009	0.170	0.111	0.106	0.029	0.074	0.136	0.299	0.018	0.048	0.017	0.028	0.010	0.007	0.166	0.162	0.013	0.664	0.452	0.547	0.576
G31	0.056	0.071	0.168	0.075	0.118	0.055	0.100	0.338	0.018	0.075	0.050	0.011	0.045	0.065	0.100	0.152	0.026	0.760	0.573	0.638	0.680
G3	0.093	0.231	0.119	0.060	0.088	0.053	0.154	0.326	0.024	0.069	0.002	0.009	0.029	0.001	0.210	0.221	0.020	0.688	0.489	0.533	0.548
G9	0.010	0.037	0.075	0.152	0.009	0.011	0.061	0.164	0.023	0.040	0.058	0.052	0.034	0.003	0.099	0.024	0.060	0.637	0.751	0.671	0.670
G15	0.102	0.110	0.013	0.121	0.004	0.016	0.032	0.105	0.029	0.046	0.078	0.088	0.049	0.025	0.081	0.136	0.069	0.426	0.633	0.456	0.465
G18	0.106	0.073	0.053	0.111	0.038	0.009	0.007	0.001	0.052	0.040	0.029	0.021	0.043	0.066	0.028	0.051	0.067	0.478	0.754	0.563	0.573
G19	0.060	0.028	0.038	0.075	0.051	0.050	0.020	0.099	0.056	0.066	0.075	0.008	0.040	0.070	0.056	0.067	0.101	0.587	0.753	0.667	0.562
G22	0.035	0.129	0.028	0.078	0.008	0.128	0.097	0.154	0.062	0.100	0.118	0.067	0.101	0.089	0.099	0.155	0.088	0.626	0.688	0.614	0.574
G25	0.076	0.084	0.042	0.021	0.018	0.020	0.002	0.137	0.005	0.032	0.048	0.058	0.044	0.012	0.047	0.082	0.019	0.602	0.789	0.650	0.656
G32	0.019	0.133	0.013	0.123	0.001	0.015	0.033	0.102	0.085	0.053	0.041	0.032	0.018	0.014	0.015	0.098	0.041	0.458	0.659	0.515	0.571

G6	0.038	0.122	0.074	0.088	0.052	0.002	0.062	0.239	0.001	0.020	0.020	0.068	0.044	0.049	0.137	0.077	0.022	0.661	0.590	0.770	0.645
G7	0.117	0.050	0.005	0.146	0.033	0.009	0.046	0.074	0.002	0.055	0.048	0.086	0.070	0.060	0.011	0.033	0.065	0.504	0.531	0.687	0.535
G8	0.105	0.065	0.027	0.086	0.010	0.020	0.059	0.123	0.002	0.012	0.080	0.094	0.055	0.054	0.075	0.005	0.075	0.585	0.666	0.737	0.580
G17	0.041	0.101	0.122	0.079	0.009	0.008	0.098	0.247	0.021	0.048	0.062	0.008	0.037	0.079	0.156	0.066	0.036	0.701	0.573	0.700	0.649
G20	0.116	0.134	0.044	0.045	0.030	0.009	0.068	0.176	0.056	0.007	0.082	0.023	0.020	0.039	0.149	0.135	0.047	0.645	0.605	0.710	0.553
G27	0.166	0.211	0.005	0.049	0.070	0.037	0.073	0.166	0.024	0.043	0.101	0.058	0.072	0.069	0.006	0.297	0.039	0.526	0.554	0.645	0.523
G13	0.024	0.150	0.136	0.099	0.001	0.108	0.022	0.188	0.018	0.046	0.049	0.077	0.085	0.081	0.032	0.186	0.025	0.572	0.499	0.482	0.666
G16	0.012	0.061	0.116	0.164	0.002	0.084	0.074	0.201	0.029	0.002	0.034	0.076	0.033	0.021	0.150	0.100	0.010	0.744	0.736	0.705	0.837
G1	0.041	0.221	0.161	0.035	0.127	0.034	0.075	0.253	0.057	0.006	0.018	0.052	0.002	0.014	0.179	0.145	0.030	0.571	0.468	0.566	0.651
G24	0.045	0.043	0.187	0.160	0.009	0.070	0.061	0.313	0.019	0.057	0.067	0.010	0.030	0.034	0.071	0.097	0.011	0.720	0.605	0.642	0.745
G26	0.006	0.112	0.063	0.054	0.129	0.013	0.004	0.116	0.002	0.044	0.049	0.050	0.043	0.030	0.070	0.148	0.078	0.477	0.576	0.548	0.691
G30	0.016	0.127	0.151	0.098	0.061	0.018	0.056	0.207	0.033	0.008	0.008	0.047	0.032	0.021	0.152	0.133	0.001	0.666	0.655	0.651	0.794

Universiti Utara Malaysia

Lampiran B3-3- Analisis Kesahan Diskriminan

Jadual 4.13

Analisis Kesahan Diskriminan

Item	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	C1	C2	C3	C4	C5	D	E	F	G1	G2	G3	G4
B1	0.744																				
B2	0.363	0.737																			
B3	0.403	0.240	0.766																		
B4	0.492	0.254	0.345	0.803																	
B5	0.588	0.392	0.528	0.527	0.764																
B6	0.107	0.065	0.092	0.102	0.133	0.823															
B7	0.276	0.240	0.327	0.093	0.262	-0.041	0.713														
B8	0.334	0.258	0.511	0.248	0.455	0.044	0.417	0.710													
B9	0.159	0.129	0.234	0.200	0.248	0.346	0.140	0.152	0.736												
C1	0.004	0.125	0.053	0.131	0.129	0.113	-0.072	0.028	0.048	0.797											
C2	0.001	0.031	0.045	0.114	0.097	0.139	-0.122	-0.020	0.070	0.727	0.862										
C3	-0.001	0.050	0.005	0.205	0.072	0.220	-0.118	0.004	0.100	0.707	0.847	0.887									
C4	0.015	0.080	0.042	0.160	0.094	0.169	-0.111	0.021	0.053	0.760	0.830	0.813	0.920								
C5	0.011	0.023	0.024	0.156	0.077	0.160	-0.129	-0.023	0.052	0.739	0.822	0.841	0.841	0.880							
D	0.344	0.170	0.451	0.267	0.441	0.084	0.333	0.476	0.183	-0.016	-0.041	-0.049	-0.030	-0.048	0.722						
E	0.334	0.471	0.206	0.187	0.318	0.030	0.249	0.252	0.090	0.018	-0.048	-0.061	-0.057	-0.084	0.092	0.808					
F	0.382	0.213	0.428	0.271	0.416	0.058	0.232	0.351	0.139	0.030	0.013	0.018	0.016	-0.010	0.476	0.183	0.764				
G1	0.061	0.181	0.207	-0.017	0.099	-0.058	0.153	0.416	0.022	-0.010	-0.034	0.018	-0.004	-0.017	0.261	0.175	0.019	0.765			
G2	0.001	0.104	0.061	-0.038	-0.012	-0.043	0.029	0.165	-0.018	-0.027	-0.002	0.024	-0.009	-0.040	0.063	0.119	-0.086	0.714	0.828		
G3	0.042	0.161	0.079	0.025	0.029	-0.003	0.056	0.260	0.024	-0.003	-0.022	0.043	0.010	-0.006	0.133	0.141	-0.035	0.709	0.808	0.857	
G4	0.011	0.156	0.200	-0.005	0.066	-0.068	0.079	0.312	0.048	-0.018	-0.002	0.035	0.001	-0.021	0.155	0.179	0.020	0.734	0.812	0.822	0.860