

The copyright © of this thesis belongs to its rightful author and/or other copyright owner. Copies can be accessed and downloaded for non-commercial or learning purposes without any charge and permission. The thesis cannot be reproduced or quoted as a whole without the permission from its rightful owner. No alteration or changes in format is allowed without permission from its rightful owner.



**PENYELIAAN, GAJI DAN PERSEKITARAN KERJA MEMPENGARUHI
KEPUASAN KERJA DALAM KALANGAN PEKERJA KUMPULAN
SOKONGAN DI IBU PEJABAT JKR NEGERI KEDAH**



Oleh
SUHANA BINTI ISMAIL

UUM
Universiti Utara Malaysia

Tesis ini Diserahkan Kepada
Kolej Pengurusan Perniagaan
Universiti Utara Malaysia untuk Memenuhi Keperluan Sebahagian daripada
Sarjana Pengurusan Sumber Manusia



**Pusat Pengajian Pengurusan
Perniagaan**

SCHOOL OF BUSINESS MANAGEMENT

Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PENYELIDIKAN
(Certification of Research Paper)

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

SUHANA BINTI ISMAIL (818559)

Calon untuk Ijazah Sarjana
(Candidate for the degree of)

MASTER OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

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

**PENYELIAAN, GAJI DAN PERSEKITARAN KERJA MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA DALAM
KALANGAN PEKERJA KUMPULAN SOKONGAN DI IBU PEJABAT JKR NEGERI KEDAH**

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

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

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

Nama Penyelia Pertama : **PROF. MADYA DR. KAMAL BIN AB. HAMID**
(Name of 1st Supervisor)

Tandatangan :
(Signature)

Nama Penyelia Kedua : **PROF. MADYA DR. MUNAUWAR BIN MUSTAFA**
(Name of 2nd Supervisor)

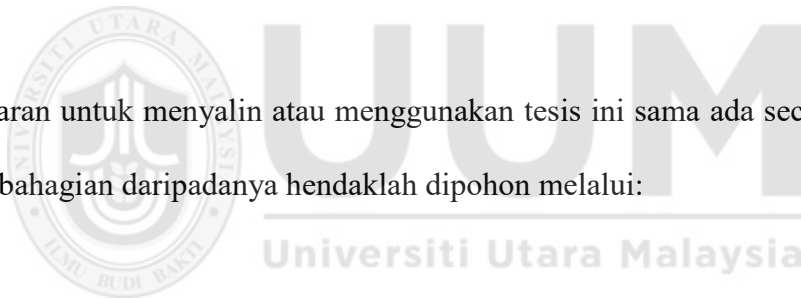
Tandatangan :
(Signature)

Tarikh : **28 APRIL 2020**
(Date)

KEBENARAN UNTUK MENGGUNA

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

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



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

ABSTRAK

Kepuasan kerja merupakan perkara penting kepada organisasi, jadi tujuan utama kajian ini adalah untuk mengkaji pengaruh penyeliaan, gaji dan persekitaran kerja terhadap kepuasan kerja dalam kalangan pekerja. Objektif kajian ini adalah untuk mengkaji pengaruh setiap pemboleh ubah tidak bersandar terhadap kepuasan kerja. Kajian ini melibatkan 111 responden di kalangan pekerja Kumpulan Sokongan di Ibu Pejabat JKR Negeri Kedah. Kajian ini merupakan penyelidikan kuantitatif untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan. *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 24.0 digunakan untuk melihat hubungan antara pembolehubah tidak bersandar iaitu penyeliaan, gaji dan persekitaran kerja pada pemboleh ubah bersandar iaitu kepuasan kerja. Berdasarkan hasil penemuan kajian, pemboleh ubah bebas iaitu penyeliaan dan gaji mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan kerja tetapi untuk persekitaran kerja pembolehubah bebas ini tidak mempengaruhi kepuasan kerja secara positif. Akhirnya dari sudut pandang penyelidik, organisasi perlu memainkan peranan yang penting untuk memastikan pekerja mereka berpuas hati kerana ia membawa begitu banyak manfaat kepada organisasi. Penyelidik juga akan memberi cadangan kepada organisasi di akhir kajian ini.

Kata kunci: Kepuasan kerja, penyeliaan, gaji dan persekitaran kerja

ABSTRACT

Job Satisfaction is an important aspect for every organization. The main aim of this study was to examine the influence of supervision, salary and work environment on job satisfaction toward employees. The study involved 111 employees among the support group based at JKR headquarters Negeri Kedah. This is a quantitative research. Data collected were analysed using the Statistical Package for Social Science (SPSS) version 24.0 to determine the relationship between the independent variables which were supervision, salary and work environment with the dependent variable which is job satisfaction. Based on the findings, supervision and salary influenced job satisfaction positively but work environment, did not influence job satisfaction. Finally, the organization should play a significant role in order to keep their employee satisfied because it may bring so many benefits to the organization. The researcher will provide a recommendation to the organization at the end of this study.

Keyword: Job satisfaction, supervision, salary, and work environment

PENGHARGAAN



Alhamdulillah, dengan izinNya saya diberikan kesempatan dan kekuatan untuk menyempurnakan laporan kertas penyelidikan ini. Saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih tidak terhingga kepada penyelia Prof. Madya Dr. Kamal Bin Ab Hamid yang banyak membantu, meluangkan masa dan memberi tunjuk ajar tanpa jemu sehingga saya berjaya menyiapkan kajian ini dengan sepenuhnya. Tidak lupa juga kepada barisan kakitangan Ibu Pejabat JKR Negeri Kedah yang memberi kerjasama dalam menjawab borang soal selidik, terutamanya Encik Jusri Anuar B. Jamarudin selaku Ketua Penolong Pengarah (Bahagian Pentadbiran dan Kewangan) atas kesudian beliau membenarkan saya menjalankan kajian di organisasi tersebut.

Penghargaan juga ditujukan khas buat kedua ibu bapa tercinta, suami serta anak-anak yang dikasihi dan tidak dilupakan ahli keluarga yang sentiasa bersama saya di saat susah, senang dan sentiasa memberi kata-kata semangat. Jasa dan pengorbanan semua pasti tidak akan dilupakan.

Sekalung penghargaan ditujukan khas kepada rakan seperjuangan yang banyak membantu dan terus memberikan sokongan untuk menyiapkan kajian ini. Semoga penyelidikan ini sedikit sebanyak dapat dijadikan rujukan dan membantu mereka yang memerlukan kelak.

KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
PERAKUAN KERTAS PROJEK	
KEBENARAN UNTUK MENGGUNA	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PENGHARGAAN	v
KANDUNGAN	vi
SENARAI JADUAL	vii
SENARAI RAJAH	xii
SENARAI SINGKATAN	xiii

BAB PERTAMA: PENGENALAN

1.1	Pendahuluan	1
1.2	Latar Belakang Penyelidikan	1-5
1.3	Penyataan Masalah	5-6
1.4	Persoalan Kajian	6
1.5	Objektif Kajian	7
1.6	Kepentingan Kajian	7-8
	1.6.1 Sumbangan Kepada Organisasi	8
	1.6.2 Pekerja	8
1.7	Skop Dan Limitasi Kajian	9
1.8	Definisi Konseptual	9
	1.8.1 Kepuasan Kerja	9-10
	1.8.2 Penyeliaan	10
	1.8.3 Gaji	10
	1.8.4 Persekitaran Kerja	10-11
1.9	Pengorganisasian Tesis	11

BAB KEDUA: ULASAN KARYA

2.1	Pendahuluan	12
2.2	Kepuasan Kerja	12-15
2.3	Faktor Kepuasan Kerja	15
2.3.1	Penyeliaan	15-17
2.3.2	Gaji	17-18
2.3.3	Persekitaran Kerja	18-21
2.4	Kajian-Kajian Lepas	21
2.4.1	Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dan Penyeliaan	21-22
2.4.2	Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dan Gaji	22-24
2.4.3	Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dan Persekitaran Kerja	24-25
2.5	Teori Berkaitan	25-26
2.5.1	Teori Hierarki Keperluan Maslow	26-30

BAB KETIGA: METODOLOGI PENYELIDIKAN

3.1	Pendahuluan	31
3.2	Kerangka Kerja Penyelidikan	31-32
3.3	Hipotesis Kajian	32-33
3.4	Rekabentuk Penyelidikan	33-34
3.4.1	Sumber Data	34
3.4.2	Unit Analisis	34-35
3.4.3	Populasi Dan Kaedah Pensampelan	35-36
3.5	Instrumen Kajian	36
3.5.1	Borang Soal Selidik	36-41
3.6	Ujian Rintis	41-43
3.7	Penganalisaan Data	43
3.7.1	Analisis Skor Min	43
3.7.2	Analisis Korelasi Pearson	44
3.8	Rumusan	44

BAB KEEMPAT: ANALISIS DAN DAPATAN KAJIAN

4.1	Pendahuluan	45
4.2	Latar Belakang Responden	45
4.2.1	Jantina	45-46
4.2.2	Umur	46
4.2.3	Bangsa	47
4.2.4	Taraf Perkahwinan	47
4.2.5	Tempoh Perkhidmatan	48
4.2.6	Tahap Pendidikan	49
4.2.7	Pendapatan	50
4.3	Kaedah Pengiraan Skor Min Dan Penganalisan Data	50-51
4.3.1	Tahap Kepuasan Kerja	51-52
4.3.2	Faktor Penyeliaan	52-53
4.3.3	Faktor Gaji	53-54
4.3.4	Tahap Persekitaran	54-55
4.4	Analisis Korelasi Pearson (r)	55-56
4.4.1	Objektif 1: Untuk Megenalpasti Hubungan Antara Faktor Penyeliaan Dengan Kepuasan Kerja	56
4.4.2	Objektif 2: Untuk Megenalpasti Hubungan Antara Faktor Gaji Dengan Kepuasan Kerja	57
4.4.3	Objektif 3: Untuk Megenalpasti Hubungan Antara Faktor Persekitaran Dengan Kepuasan Kerja	57-58
4.5	Rumusan Kajian	58-59
4.6	Rumusan	59-60

BAB KELIMA: PERBINCANGAN DAN RUMUSAN

5.1	Pendahuluan	61
5.2	Perbincangan Hasil Dapatan Kajian	61
5.2.1	Hubungan Antara Faktor Penyeliaan Dengan Kepuasan Kerja	61-62

5.2.2	Hubungan Antara Faktor Gaji Dengan Kepuasan Kerja	62-63
5.3.3	Hubungan Antara Faktor Persekitaran Dengan Kepuasan Kerja	63-64
5.3	Implikasi Kajian	65
5.4	Cadangan	65-66
5.5	Rumusan	66
RUJUKAN		67-72
LAMPIRAN A: Borang Soal Selidik		73-78
LAMPIRAN B: Data Analisis SPSS		79-86



SENARAI JADUAL

MUKA SURAT

Jadual 3.2	Pembahagian Item Dalam Soal Selidik	38-40
Jadual 3.3	Tahap Kebolehpercayaan Ujian Rintis Dengan Nilai Alpha Cronbach	42
Jadual 4.1	Taburan Responden Mengikut Jantina	45
Jadual 4.2	Taburan Responden Mengikut Umur	46
Jadual 4.3	Taburan Responden Mengikut Bangsa	47
Jadual 4.4	Taburan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan	47
Jadual 4.5	Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan	48
Jadual 4.6	Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan	49
Jadual 4.7	Taburan Responden Mengikut Pendapatan	50
Jadual 4.8	Interpretasi Nilai Skor Min (Sumber Levin dan Rubin 2000)	51
Jadual 4.9	Taburan Responden Terhadap Kepuasan Kerja	51-52
Jadual 4.10	Taburan Responden Terhadap Faktor Penyeliaan	52
Jadual 4.11	Taburan Responden Terhadap Faktor Gaji	53
Jadual 4.12	Taburan Responden Terhadap Faktor Persekitaran	54
Jadual 4.13	Intepritasi Nilai Pekali Korelasi (Sumber Cohen 1988)	56
Jadual 4.14	Nilai Korelasi Pearson Antara Faktor Penyeliaan Dengan Kepuasan Kerja	56
Jadual 4.15	Nilai Korelasi Pearson Antara Faktor Gaji Dengan	57

	Kepuasan Kerja	
Jadual 4.16	Nilai Korelasi Pearson Antara Faktor Persekitaran Dengan Kepuasan Kerja	57
Jadual 4.17	Nilai Pekali	58
Jadual 4.18	Rinkasan Hipotesis	59



SENARAI RAJAH

		MUKA SURAT
Rajah 1.1	Kepuasan Kerja Pekerja Secara Keseluruhan Sepanjang Tahun (2005-2015)	2
Rajah 2.1	Hirarki Keperluan Maslow's (1943)	28
Rajah 3.1	Kerangka Konseptual	32



SENARAI SINGKATAN

DV	<i>Dependant Variables</i>
IV	<i>Independant Variables</i>
JKR	Jabatan Kerja Raya
SHRM	<i>Society for Human Resource Management</i>
SPSS	<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
UUM	Universiti Utara Malaysia



BAB PERTAMA

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Bab ini mengandungi sembilan bahagian utama. Bahagian pertama merupakan pendahuluan kepada kajian diikuti dengan latarbelakang kajian dan juga pernyataan masalah. Bahagian seterusnya pula berkaitan persoalan kajian dan juga objektif kajian. Kepentingan kajian juga akan diterangkan seterusnya skop serta limitasi kajian disusuli dengan definisi bagi terma-terma yang digunakan dalam kajian ini dan akhir sekali ialah susunan laporan tesis.

1.2 Latar Belakang Penyelidikan

Pekerjaan merupakan satu medium yang menunjukkan hubungan timbal balas di mana pekerja menawarkan usaha sebagai pertukaran kepada ganjaran nyata (seperti gaji dan manfaat lain) dan ganjaran tidak nyata (penghormatan dan penghargaan) yang diterima dari organisasi (Eisenberger et al. 1990 dalam Zaini & Zafir, 2014).

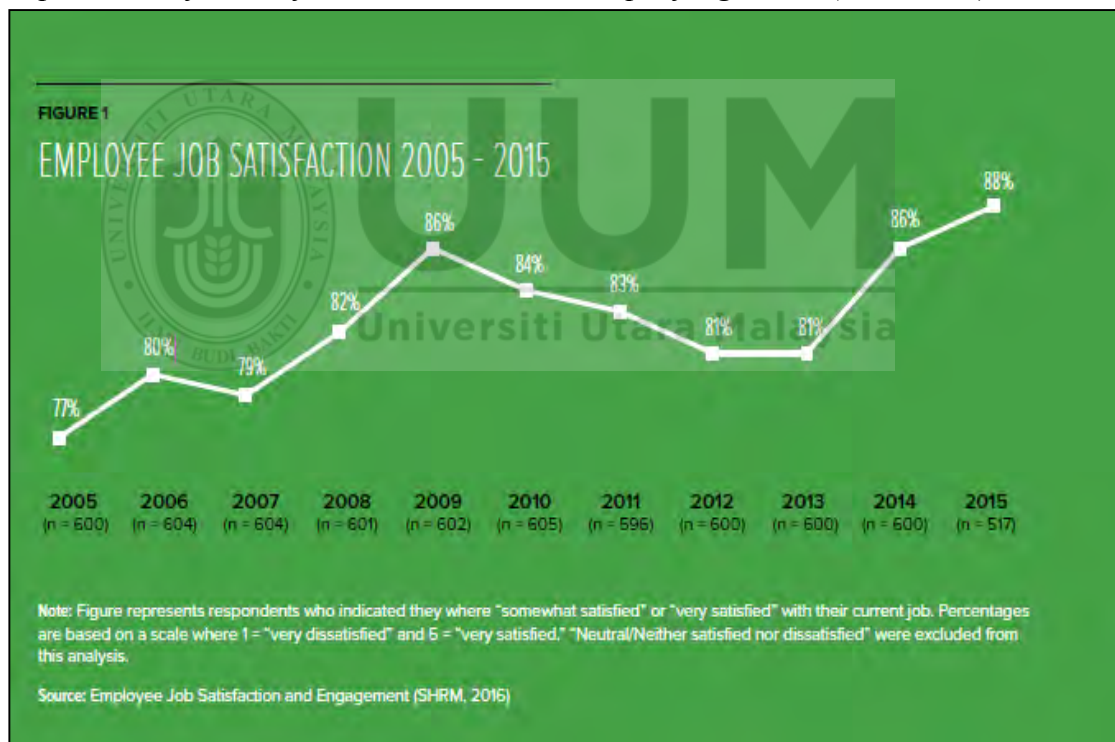
Manakala menurut Wrzesniewski & Dutton (2001) dalam Rabihah (2016), pekerjaan adalah terdiri daripada tugas dan tanggungjawab. Ia juga boleh ditakrifkan secara khusus dan boleh dicapai, dikira, diukur serta dinilai. Walau bagaimanapun, jika dilihat dari sudut perspektif yang lebih luas, ia berkaitan dengan peranan dan tanggungjawab orang yang memegang jawatan dalam persekitaran kerja masing-masing. Apabila orang mencari pekerjaan, ia sebenarnya merupakan proses untuk mendapatkan wang untuk usaha yang mereka lakukan. Setiap pekerjaan mempunyai

keunikan tersendiri dimana ianyanya dapat mengenal pasti pengetahuan, keupayaan dan kemahiran prestasi individu seseorang.

Sementara itu, dalam kajian yang telah dijalankan oleh Suhaya & Siti Zubaidah (2016) mendapati bahawa terdapat hubungan yang signifikan sesuatu pekerjaan itu dengan kepuasan kerja. Faktor ini melibatkan pelbagai kemahiran, maklumbalas, identiti kerja dan tugas atau pekerjaan yang signifikan dengan pekerja itu sendiri atau tidak. Ianya juga bertambah atau berkurang mengikut ekspresi keupayaannya dan pengadilannya.

Rajah 1.1

Kepuasan Kerja Pekerja Secara Keseluruhan Sepanjang Tahun (2005-2015).



Sumber: Persatuan Pengurusan Sumber Manusia pada Tahun 2016.

Merujuk kepada Rajah 1.1 di atas, satu tinjauan kepuasan kerja telah dilakukan oleh Persatuan Pengurusan Sumber Manusia pada 2016, kepuasan keseluruhan pekerja terhadap pekerjaan mereka menunjukkan turun naik yang ketara dan perkara ini adalah

disebabkan oleh beberapa faktor iaitu seperti pekerjaan itu sendiri, hubungan dengan rakan sekerja, persekitaran kerja, kemahiran dan kebolehan di tempat kerja serta hubungan dengan penyelia. Dalam jadual tersebut dapat dilihat bahawa dalam tahun kebelakangan menunjukkan terdapat peningkatan yang positif iaitu pekerja berpuas hati dengan pekerjaan terkini mereka.

Kepuasan kerja adalah merupakan antara isu yang sentiasa diberi perhatian dalam setiap organisasi termasuklah sektor awam mahupun swasta. Kepuasan kerja dilihat sebagai satu perkara yang penting di mana pekerja memberi sumbangan kepada organisasi untuk mencapai matlamat mereka. Ini kerana kepuasan kerja adalah bersifat individual dan ia merupakan isu yang sentiasa diperkatakan dan sering menjadi punca permasalahan antara pihak majikan dan pekerja pada masa kini. Secara tidak langsung ia akan menyebabkan matlamat organisasi tidak tercapai sekiranya pekerja tidak berpuas hati dengan pekerjaan mereka. Sekiranya pekerja memahami bahawa nilai-nilai yang direalisasikan dalam pekerjaan mereka, sikap dan kepuasan terhadap pekerjaan akan menjadi lebih positif. Dalam perkataan lain, kepuasan kerja juga dapat ditakrifkan sebagai faktor yang mempengaruhi perasaan pekerja terhadap kerja dan persekitaran mereka (Vroom 1964 dalam Aida Mehrad 2015).

Kepuasan kerja adalah elemen penting dalam sesebuah organisasi kerana ia membantu dalam menentukan persepsi pekerja terhadap kerja dan organisasi Tong, Tak, & Wong, (2015). Ia pada dasarnya melibatkan perasaan dan harapan pekerja terhadap organisasi. Adalah normal apabila pekerja bekerja dengan organisasi dan majikan bertanggungjawab untuk mewujudkan persepsi yang baik terhadap organisasi. Oleh itu, pekerja dapat membina kesan yang baik terhadap organisasi. Pada asasnya,

persepsi yang baik adalah salah satu elemen penting yang menuju ke arah kepuasan kerja. Manakala menurut Sharjad (2015), kepuasan kerja pada dasarnya melibatkan bagaimana pekerja rasa tentang pekerjaan mereka dan ia melibatkan aspek perbezaan dalam bidang masing-masing.

Menurut Emadi (2016), kepuasan kerja di kalangan pekerja adalah salah satu yang paling mencabar dalam mana-mana organisasi dan selain daripada faktor seperti gaji, pengiktirafan dan penyeliaan ia menjadi asas untuk banyak faktor lain termasuk faktor persekitaran, rakan kerja, pendapatan, keselamatan pekerjaan dan kepimpinan. Para ilmuan menekankan bahawa jika pekerja berpuas hati dengan pekerjaan, ia akan menyebabkan mereka lebih bermotivasi dan bersemangat untuk melaksanakan tugas mereka, sebaliknya jika pekerja tidak berpuas hati dengan pekerjaan itu ia akan mengurangkan minat dan komitmen mereka untuk melakukan tugas mereka (Emadi, 2016).

Kepuasan kerja mempunyai pelbagai kepentingan dalam pelbagai bidang seperti contoh, menurut Sarwar & Abugre (2007), kepuasan kerja adalah salah satu pembolehubah yang paling penting dan signifikan dalam tingkah laku organisasi dan dalam organisasi kerja. Ini kerana kepuasan kerja adalah faktor utama yang menangani persepsi pekerja terhadap organisasi.

Kajian berkaitan kepuasan kerja dilihat sering menjadi tumpuan ahli akademik dan penyelidik pada masa kini memandangkan masalah ini merupakan perkara yang sering berlaku di dalam organisasi. Justeru itu, dalam kajian ini penyelidik cenderung untuk

mengetahui dengan lebih dekat pengaruh penyeliaan, gaji dan persekitaran kerja terhadap kepuasan kerja pekerja kumpulan sokongan Ibu Pejabat JKR Negeri Kedah.

1.3 Penyataan Masalah

Kebelakangan ini, isu ketidakpuasan hati pekerja dalam dunia pekerjaan seringkali didengari di media-media cetak mahupun media elektronik. Menurut Zahirah (2014), pelbagai rungutan dan aduan mengenai gaji yang tidak mencukupi, bebanan kerja terlalu banyak, rakan sekerja yang tidak sehaluan, ketua yang hanya mengarah dan keadaan persekitaran kerja yang kurang memuaskan. Tahap kepuasan kerja pada setiap pekerja sangat penting dan perlu diambil berat oleh majikan. Hal ini adalah kerana dengan adanya tahap kepuasan kerja yang tinggi, para pekerja mampu bertahan lama dengan syarikat ataupun majikan walaupun menanggung bebanan kerja yang sangat banyak.

Menurut Shea (2002) secara keseluruhan tahap kepuasan kerja dalam kalangan pekerja di Malaysia adalah menurun. Hasil kajian beliau mendapati bahawa sejak tahun 2000, sebanyak 50.5% daripada responden yang diambil mengatakan bahawa mereka berpuas hati. Tetapi tahap kepuasan kerja mereka mulai menurun apabila umur mereka mula mencecah 35-44 tahun. Terjadinya penurunan tahap kepuasan kerja ini adalah akibat daripada tahap peningkatan tekanan kerja seiring dengan tahap celik teknologi.

Oleh itu, isu tahap kepuasan kerja ini tidak seharusnya di ambil mudah oleh semua majikan terutamanya sektor awam di Malaysia. Hal ini adalah kerana penjawat awam memainkan peranan yang sangat penting sebagai tulang belakang bagi melaksanakan dasar-dasar kerajaan. Kurangnya tahap kepuasan kerja akan mendorong pekerja untuk

bertingkah laku tidak produktif. Tingkah laku ini akan menimbulkan masalah kepada syarikat seperti kos kewangan, penurunan produktiviti dan juga kegagalan sesebuah organisasi dan industri itu untuk bersaing (Syakirah, Ida Sosiawani & Rina Darma Surya, 2016). Sementara itu, menurut Edward (2014), antara tingkah laku kerja yang tidak produktif yang sering berlaku adalah seperti ketidakhadiran pekerja, ponteng kerja dan pusing ganti kerja (*turnover*), kerosakan harta benda, tingkah laku yang tidak selamat, pemerhatian atau tumpuan kerja yang lemah dan kecurian.

Disamping itu, dapat dilihat juga usaha Kerajaan yang telah memperkenalkan pelbagai dasar-dasar baru bagi meningkatkan kecekapan dan keberkesanan pekerja sektor awam amnya antaranya ialah Konsep Bersih, Cekap dan Amanah (1982), Persyarikatan Malaysia (1983), Dasar Pandang ke Timur (1982), Sistem Perakam Waktu (1981) dan Projek Penswastaaan (1983). Hal ini adalah kerana, pekerja yang kurang bermotivasi akan menyebabkan kerosakan di dalam sistem pentadbiran sesebuah organisasi dan hal ini juga berlaku disebabkan oleh kekurangan komitmen terhadap organisasi dalam menjalankan tugas yang diberi (Azlinda Jaini, 2013). Oleh yang demikian, kajian-kajian berkenaan kepuasan kerja pekerja perlu sentiasa dilakukan bagi mencari penyebab kepada berlakunya ketidakpuasan pekerja seterusnya dapat mencari langkah penyelesaian agar pekerja mencapai kepuasan dalam kerja mereka.

1.4 Persoalan Kajian

Persoalan penyelidikan ini adalah seperti berikut:

- i. Adakah faktor penyeliaan mempengaruhi kepuasan kerja?
- ii. Adakah faktor gaji mempengaruhi kepuasan kerja?
- iii. Adakah faktor persekitaran kerja mempengaruhi kepuasan kerja?

1.5 Objektif Kajian

Secara umumnya objektif utama kajian ini adalah untuk mengenalpasti faktor kepuasan kerja di kalangan pekerja kumpulan sokongan. Objektif khusus penyelidikan ini adalah: -

- i. Untuk mengenal pasti hubungan antara faktor penyeliaan dengan kepuasan kerja.
- ii. Untuk mengenal pasti hubungan antara faktor gaji dengan kepuasan kerja.
- iii. Untuk mengenal pasti hubungan antara faktor persekitaran kerja dengan kepuasan kerja.

1.6 Kepentingan Kajian

Penyelidikan ini bertujuan untuk memberi kefahaman yang lebih jelas kepada pihak jabatan mengenai faktor-faktor penting yang mempengaruhi kepuasan kerja pekerja kumpulan sokongan dalam sektor perkhidmatan awam di Ibu Pejabat JKR Negeri Kedah. Pada masa yang sama, penyelidikan ini akan membantu kakitangan sendiri dan pihak jabatan bagaimana untuk mengelakkan dan meningkatkan kesedaran mereka tentang kepentingan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, ia sebenarnya memberi sumbangan kepada organisasi dan juga pekerja dalam membantu meningkatkan kualiti kerja serta

kecekapan dalam pengurusan. Selain itu, penyelidikan ini juga dapat menambahkan pengetahuan tentang tahap kepuasan kerja dalam organisasi untuk mencapai kejayaan. Pekerja perlu mempertingkatkan prestasi kerja dan juga mempertingkatkan produktiviti yang optimum. Ini kerana peningkatan kepuasan kerja akan memberi keberkesanan kepada organisasi.

Hasil daripada penyelidikan ini, penyelidik berharap ianya akan dapat membantu pihak jabatan dalam merangka strategi dan memperbaharui prosedur-prosedur untuk meningkatkan kepuasan pekerja mereka. Selain itu ianya juga dapat mengurangkan pertikaian antara pekerja dengan pihak pengurusan dan juga dapat membantu meningkatkan kecekapan serta keberkesanan organisasi. Selain daripada itu, diharap penyelidikan ini dapat memberi satu lagi sumber rujukan bagi penyelidikan-penyelidikan di masa hadapan.

1.6.1 Sumbangan Kepada Organisasi

Pemahaman yang jelas tentang penyelidikan ini dapat membantu pihak organisasi mengenal pasti faktor-faktor yang boleh membawa kepada kepuasan hati pekerja dan seterusnya dapat meningkatkan kualiti pekerja mereka. Selain itu, ianya juga dapat meningkat kualiti dalam pengurusan organisasi terutama sektor perkhidmatan awam yang semakin mencabar serta memperbaiki kelemahan yang dihadapi oleh organisasi dengan membuat penyelidikan semula mengenai kepuasan kerja dalam kalangan kakitangan mereka.

1.6.2 Pekerja

Hasil dapatan kajian ini juga, dapat membantu pekerja lebih mengetahui akan hak-hak mereka sebagai pekerja. Disamping ianya juga dapat memenuhi dan meningkatkan prestasi kerja mereka dari masa ke semasa kerana mereka merasa lebih

dihargai dan bersemangat untuk melaksanakan tugas yang diberi dengan lebih komited.

1.7 Skop dan Limitasi Kajian

Penyelidikan yang dilaksanakan ini hanya tertumpu kepada Ibu Pejabat JKR Negeri Kedah sahaja. Sebarang impak mengenai penyeliaan, gaji dan kerja itu sendiri terhadap kepuasan pekerja akan memberi kesan yang cukup besar dan penting kepada jabatan-jabatan sektor awam yang lain. Walau bagaimanapun, penyelidikan yang dibuat tidak mengambil semua faktor permasalahan yang berlaku tetapi hanya tertumpu kepada faktor-faktor penyeliaan, gaji, persekitaran kerja serta kepuasan kerja terhadap organisasi selaras dengan menguji dan perbandingan dengan kajian-kajian yang lepas oleh penyelidik mengenai kepuasan kerja terhadap organisasi.

Selain daripada matlamat dan objektif, kajian ini juga mempunyai batasan yang tidak dapat dielakkan dan diluar keupayaan penyelidik semasa kajian dijalankan. Antara kekangan yang dihadapi ialah penyelidik menghadapi kekangan masa yang terhad untuk pergi mengutip kembali borang soal selidik di jabatan tersebut serta penyelidik juga perlu menanggung kos perjalanan untuk mendapatkan kembali data dari responden.

1.8 Definisi Konseptual

1.8.1 Kepuasan Kerja

Musfi Efrizal (2011) melihat kepuasan kerja sebagai keadaan emosional pekerja terhadap balasan yang diterima hasil daripada titik peluh yang dicurahkan kepada

pekerjaan tersebut. Balasan yang diberikan tersebut tidak kira sama ada berbentuk kewangan atau bukan kewangan. Robbins (2003) membuat takrifan kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Mc Shane dan Glinow (2003) pula mendefinisikan kepuasan kerja sebagai penilaian seseorang tentang pekerjaannya.

1.8.2 Penyeliaan

Terma yang menggabungkan tingkah laku berorientasikan tugas yang berperanan mengarah dan menilai aktiviti-aktiviti prestasi, tindakan yang berorientasikan hubungan untuk menilai sumbangan, menjaga kesejahteraan serta kepentingan pekerja dan memanjangkan kepercayaan pekerja mengenai organisasi (Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski, dan Rhoades, 2002).

1.8.3 Gaji

Menurut Mueller dan Price (1990) gaji dilihat sebahagian daripada sistem transaksi yang digunakan dalam organisasi untuk memberi motivasi kepada pematuhan dengan kaedah-kaedah dan peraturan kepada pekerja. Gaji adalah ganjaran yang diterima oleh individu sebagai balasan kepada mereka yang menjalankan pekerjaan (Lum *et al.*, 1998).

1.8.4 Persekitaran Kerja

William dan Hazer (1986), persekitaran kerja boleh didefinisikan sebagai satu set atribusi untuk organisasi tertentu yang dapat dikenal pasti dalam tingkah laku kolektif, persepsi dan jangkaan pekerja. Last (2001) menghuraikan persekitaran kerja terbaik sebagai suatu yang mempunyai hubungan dengan manusia yang mana boleh dibahagikan kepada fizikal, biologi, sosial, kebudayaan atau apa-apa sahaja

boleh mempengaruhi status kesihatan dan secara tidak langsung mempengaruhi komitmen pekerja terhadap organisasinya.

1.9 Pengorganisasian Tesis

Bab 1 merangkumi pengenalan dan latarbelakang kajian yang dilakukan. Selain itu, bab 1 meliputi aspek pernyataan masalah, soalan kajian, objektif kajian, kepentingan kajian, skop dan limitasi kajian serta definisi operasi yang melibatkan pemboleh ubah yang terlibat.

Bab 2 merangkumi aspek yang lebih mendalam mengenai penyeliaan, gaji dan kerja itu sendiri serta hubungan antara faktor-faktor ini dengan kepuasan kerja dan rangka penyelidikan.

Bab 3 membincangkan mengenai metod kajian yang digunakan dalam mendapatkan data kajian, populasi, reka bentuk kajian serta kaedah yang digunakan untuk menganalisis data.

Bab 4 merangkumi dapatan kajian hasil daripada data yang dianalisis menggunakan sistem SPSS versi 24.0. Tujuan bab ini adalah terlibat analisis yang berkaitan dengan analisis faktor, analisis kenormalan, analisis deskriptif, analisis kebolehpercayaan dan analisis korelasi pearson.

Bab 5 merupakan aspek yang melibatkan perbincangan dan cadangan. Perbincangan melibatkan hasil dapatan kajian yang telah dijalankan serta cadangan yang dibuat untuk digunakan oleh organisasi pada masa hadapan.

BAB KEDUA

ULASAN KARYA

2.1 Pendahuluan

Bab ini akan membincangkan mengenai ulasan karya daripada penyelidik yang terdahulu berkaitan dengan penyelidikan yang dijalankan. Menurut Uma Sekaran (2003), ulasan karya merupakan satu ulasan yang menyeluruh daripada sumber kedua dalam tajuk yang berkaitan dengan penyelidikan yang dilakukan.

Menurut Garrard (2007), untuk mendapatkan hasil penyelidikan yang baik dan sempurna, penyelidik haruslah sentiasa merujuk penyelidikan yang telah ditulis dan dikaji oleh penyelidik yang terdahulu dan mengetahui dengan lebih jelas bagaimana idea penyelidikan telah berkembang dari masa ke semasa. Bab ini juga akan menerangkan berkenaan konsep, definisi dan penyelidikan daripada penyelidik yang lepas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepada kepuasan kerja seperti penyeliaan, gaji serta persekitaran kerja dan hubungannya dengan kepuasan kerja. Sumber-sumber ulasan karya ini diperolehi daripada jurnal, buku, artikel, kamus dan sumber pembelajaran yang lain.

2.2 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah isu yang paling banyak dibincangkan dalam bidang tingkah laku organisasi oleh para penyelidik. Selain itu, mereka juga berminat dalam memahami sejauh mana kesan kepuasan kerja terhadap para pekerja. Harari (2018) dalam kajiannya menyatakan bahawa kepuasan kerja ialah elemen yang dapat mempengaruhi hubungan yang bermakna antara majikan dan pekerja atau sesama

rakan sekerja. Berbagai jenis ganjaran sama ada dalam bentuk material atau bukan material perlu dipertingkatkan untuk meningkatkan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja. Seterusnya, kajian Locke (1976) yang mengatakan bahawa kepuasan kerja adalah keadaan atau situasi di mana pekerja bersifat positif atau negatif terhadap kerja yang dilakukan. Dalam erti kata lain, hal ini adalah merujuk kepada reaksi emosi dan tindak balas terhadap pekerjaan mereka dan juga kepada keadaan fizikal serta sosial di tempat kerja mereka.

Sementara itu, menurut (Yuliarini, Kamariah, Mat, & Kumar, 2012) kepuasan adalah tahap pemenuhan keperluan, kehendak dan keinginan individu. Hal ini adalah bertepatan seperti yang diperkatakan oleh Spector (1997) bahawa kepuasan kerja adalah kadar sama ada pekerja menyukai pekerjaan yang dilakukan atau sebaliknya. Hal ini juga mengambil kira bahawa kepuasan kerja adalah tindak balas global yang afektif antara pekerja yang memegang jawatan tertentu dalam bidang kerja yang dilakukan. Kepuasan kerja menjelaskan bagaimana seseorang individu mengendalikan kerja yang dilakukan. Antara andaian yang dibuat dalam kajian (Noah & Steve, 2012) ialah pekerja akan lebih berpuas hati dengan kerja yang dilakukan sekiranya mereka berasa seronok dan gembira dalam melaksanakan tugas mereka.

Robbins dan Judge (2013) menjelaskan bahawa kepuasan kerja menggambarkan persepsi yang positif terhadap pekerjaan tertentu yang disebabkan oleh penilaian daripada ciri-ciri kerja tersebut. Dalam erti kata lain, pekerja yang mengekalkan tahap kepuasan kerja yang tinggi mempunyai persepsi yang positif terhadap kerja yang dilakukan. Sebaliknya, pekerja yang mempunyai tahap kepuasan kerja yang rendah mempunyai persepsi yang negatif terhadap kerja yang dilakukan. Selain itu, Alireza

Emadi (2016) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sejauh mana seseorang itu berasa gembira, seronok dan menyukai segala yang dilakukan dalam pekerjaannya. Para pekerja cenderung untuk berasa puas dengan pekerjaannya apabila mereka mempunyai pandangan yang positif terhadap komponen pekerjaan seperti penghargaan, ruang bekerja yang selesa, rakan sekerja yang saling bekerjasama dan pemimpin yang boleh bertoleransi dengan pekerja bawahan.

Di samping itu, Mudor dan Tooksoon (2011) menambah kepuasan kerja adalah satu faktor yang akan mendorong pekerja untuk bekerja dalam jangka masa yang panjang. Tanpa kepuasan kerja, organisasi atau firma akan berhadapan dengan masalah pengambilan pekerja disebabkan oleh kadar peralihan kerja yang tinggi. Atas sebab ini, pihak organisasi seharusnya memberi perhatian yang serius terhadap kepuasan kerja dalam kalangan kakitangan supaya masalah peralihan pekerja dapat dikurangkan.

Selain itu, kajian yang luas terhadap kepuasan kerja juga memberi petunjuk bahawa wujudnya faktor peribadi dan faktor daripada organisasi. Faktor peribadi adalah seperti sikap dan disiplin diri manakala faktor organisasi ialah persekitaran tempat kerja, masa bekerja dan rakan sekerja. Tambahan pula, Herzberg (2003) memberikan pendapat bahawa kepuasan kerja merupakan hasil daripada berbagai faktor seperti motivasi dan kebersihan. Faktor motivasi merupakan aspek yang paling penting dalam menyumbang kepuasan kerja.

Seperti yang dibincangkan oleh Nelson (2008), beliau menitikberatkan kepuasan kerja sebagai satu nilai yang sangat penting di mana kemurungan atau kemarahan akan

memberi kesan secara negatif terhadap semangat untuk bekerja. Justeru, pekerja yang lebih berpuas hati dengan pekerjaan mereka akan menumpukan komitmen yang lebih kepada kerja mereka.

2.3 Faktor Kepuasan Kerja

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

2.3.1 Penyeliaan

Menurut Inskipp & Proctor (1993), penyeliaan boleh ditakrifkan sebagai perkongsian di antara penyelia dan pekerja di mana penyelia boleh menawarkan arahan dan bimbingan kepada pekerja dalam menjalankan tugas tertentu. Objektif utama kerjasama ini adalah untuk membolehkan para pekerja bekerja dengan lebih cekap, yakin dan kreatif untuk melayani pelanggan mereka. Heery & Noon (2001), mendefinisikan penyelia sebagai pengurus barisan hadapan yang bertanggungjawab untuk mengawasi pekerja dan seterusnya melaksanakan penyeliaan dengan berkesan. Sementara itu, Nel et al. (2004) pula mengklasifikasikan penyeliaan adalah proses pekerjaan yang mengawal aktiviti pekerja peringkat rendah.

Shamsul (2017), dalam kajiannya menyatakan bahawa sokongan penyelia adalah faktor penting dalam mengekalkan pekerja. Sokongan penyelia dapat didefinisikan sebagai sejauh mana pengurus prihatin tentang kebajikan pekerja mereka dan menghargai penglibatan dan sumbangan mereka kepada organisasi. Oleh itu, seorang pemimpin dengan ciri-ciri sokongan penyelia yang tinggi adalah satu faktor yang akan membuat pekerja berasa dihargai dan dilayan dengan baik seterusnya proses penyeliaan dapat dilaksanakan dengan berkesan. Selain itu, seorang pekerja yang mempunyai hubungan kerja yang baik dengan bos penting untuk mewujudkan persefahaman bersama, memberikan maklum balas profesional dan mendapat kritikan yang membina.

Silbert (2005) menunjukkan bahawa individu yang mahir dan mempunyai kedudukan yang tinggi boleh mencari kerja ditempat lain tetapi individu tersebut haruslah berusaha mengekalkan dan mengembangkan hubungan kerja yang rapat di organisasi tersebut. Pihak organisasi perlu menyediakan penyelia yang boleh melaksanakan tanggungjawab penyeliaan dengan berkesan yang seterusnya dapat mengekalkan pekerja supaya tidak meninggalkan organisasi sekaligus dapat meningkatkan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja.

Terdapat pelbagai tafsiran mengenai penyeliaan tetapi kebiasaannya ia melibatkan aktiviti pengurusan organisasi. Penyelia seharusnya mempunyai peranan yang penting dalam pengurusan sesebuah organisasi kerana mereka mempunyai pengetahuan yang luas mengenai skop pekerjaan dan juga gelagat pekerja bawahannya. Selain itu, penyelia yang dapat memberi manfaat yang baik dapat meningkatkan produktiviti pekerja sebaliknya sekiranya penyelia kurang memberi

manfaat, ia akan mengurangkan produktiviti pekerja (Modor & Tookson, 2011). Hal ini akan menyebabkan tahap kepuasan pekerja tinggi sekiranya penyeliaan yang dipamerkan oleh penyelia adalah baik dan sebaliknya tahap kepuasan mereka akan rendah sekiranya kurangnya penyeliaan yang diterima oleh pekerja.

2.3.2 Gaji

Menurut Chaudhry, Sabir, Rafi & Kalyar (2011), gaji boleh didefinisikan sebagai bentuk ganjaran yang diberikan kepada pekerja yang termasuk dalam kontrak pekerjaan. Ganjaran ini diberikan untuk meningkatkan prestasi kerja pekerja. Penulis mengatakan bahawa keseronokan mendapat bayaran akan mengarahkan kepada tingkah laku pekerja yang boleh membawa hasil yang berkesan untuk syarikat. Contohnya, tidak berpuas hati dengan gaji boleh menyebabkan pekerja tidak bermotivasi dan ini akan memberi kesan kepada penurunan prestasi pekerja mereka.

Olaoye & Adeyemi (2013) dalam kajian mereka menyatakan bahawa gaji adalah salah satu faktor yang paling penting dalam menerangkan elemen untuk prestasi dan kepuasan kerja. (Frye, 2004) juga menjelaskan terdapat hubungan yang positif diantara gaji dan prestasi, kerana gaji memainkan peranan yang penting untuk mengekalkan tenaga kerja yang seterusnya dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik serta dapat menyumbangkan sesuatu yang berhasil kepada organisasi.

Bayaran juga merujuk kepada jumlah pampasan kewangan yang individu terima dan sejauh mana pampasan itu dilihat sebagai saksama. Menurut Luthans (1998) dalam Funmilola, Sola & Olusola (2013), gaji bukan sahaja membantu orang ramai

untuk mencapai keperluan asas mereka, tetapi juga memainkan peranan penting dalam memenuhi keperluan peringkat yang lebih tinggi daripada orang lain. Kajian lepas oleh Sojuyigbe, Olaoye & Adeyemi (2013), mendapati gaji merupakan salah satu pemboleh ubah yang paling penting dalam menerangkan prestasi dan kepuasan kerja.

2.3.3 Persekitaran Kerja

Ceullar (2018) dalam kajiannya mendapati bahawa persekitaran kerja memainkan peranan yang tersendiri dalam mempengaruhi kepuasan kerja individu. Persekitaran kerja perlulah menenangkan dan menyeronokkan untuk membolehkan pekerja mengurangkan tekanan mereka semasa bekerja.

Selain itu, Rast & Tourani (2012) menyatakan bahawa persekitaran kerja sememangnya mempunyai kesan yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Ini kerana kepuasan kerja dikaitkan dengan prestasi pekerja dalam persekitaran kerja (Moradi et. al, 2011). Persekitaran kerja boleh ditakrifkan sebagai tempat untuk bekerja, instrumen kerja, kerja itu sendiri, dasar organisasi, dan peraturan organisasi (Parvin & Kabir, 2011).

Sementara itu, Ababneh (2007) menjelaskan bahawa persekitaran kerja sebagai lokasi di mana tugas selesai. Hal ini melibatkan aspek fizikal serta persekitaran tempat kerja. Persekitaran kerja dibuat dari dua komponen yang dikenali sebagai ciri pekerjaan dan konteks kerja.

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

Persekitaran kerja adalah tempat yang paling penting untuk para pekerja belajar ilmu yang baru bukan sekadar ilmu berkait dengan pekerjaan tetapi juga ilmu berkait dengan moral dan nilai seperti tolong-menolong dan bekerjasama. Semua pembelajaran ini dapat dilakukan sekiranya wujud persekitaran kerja yang menyokong dan menjadikan para pekerja sentiasa membantu antara satu sama lain (Ellinger & Cseh, 2007). Ellstorm (2008) mengatakan bahawa persekitaran kerja yang negatif akan menjadikan seseorang itu malas berkerja dan tidak termotivasi untuk datang bekerja. Akhirnya, pekerja tersebut tidak akan memperoleh kepuasan kerja sebaliknya tidak berpuas hati dengan kerja yang dilakukan. Persekitaran kerja yang positif adalah seperti tempat kerja yang bersih, organisasi yang tersusun, rakan sekerja yang boleh bertoleransi dan pemimpin yang boleh membimbing dengan baik. Semua faktor ini adalah faktor yang memainkan peranan penting dalam menjadikan sesuatu persekitaran kerja itu kondusif. Apabila persekitaran kerja

kondusif, maka para pekerja akan berasa seronok untuk bekerja dan memperoleh kepuasan kerja yang jauh lebih baik.

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

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

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

fleksibel akan dapat melahirkan pekerja yang berani untuk mengambil risiko dan mereka juga akan berasa gembira kerana memperoleh kepercayaan daripada orang atasan.

2.4 Kajian-Kajian Lepas

2.4.1 Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Penyeliaan

Dalam usaha untuk meningkatkan jumlah pekerja yang berpuas hati, penyelia seharusnya menunjukkan minat mereka kepada pekerja dengan memberi perhatian kepada apa yang pekerja mereka katakan. Muhammad dan Akter (2010), telah melakukan kajian mengenai 'Penyeliaan, Gaji dan Peluang Pembangunan Kerjaya mempengaruhi Kepuasan Kerja' di kalangan pekerja kilang pakaian di berbagai daerah di Kota Dhaka. Kajian tersebut mendapati bahawa untuk meningkatkan kepuasan pekerja, penyeliaan adalah salah satu faktor yang paling penting yang perlu difokuskan. Hasil kajian juga menunjukkan bahawa pekerja yang bermoral tinggi dan mencapai kepuasan kerja adalah bergantung kepada cara penyeliaan seseorang penyelia pusat tersebut. Penyelia pusat yang dapat menjalin hubungan yang baik dengan pekerja dapat memberi manfaat untuk mencapai misi organisasi.

Rast dan Tourani (2012) menjalankan penyelidikan yang bertujuan mengenal pasti tahap kepuasan kerja di kalangan pekerja di tiga syarikat penerbangan persendirian di Iran. Berdasarkan hasil kajian, ianya menunjukkan bahawa faktor yang paling memuaskan adalah penyeliaan, diikuti dengan hubungan dengan rakan sekerja, sifat kerja, peluang untuk pembangunan kerjaya dan gaji. Selain itu, hasil kajian juga menunjukkan kepuasan terhadap penyeliaan adalah faktor paling tinggi dalam

ketiga-tiga syarikat penerbangan dan kesimpulan yang dapat dibuat adalah penyelia telah menunjukkan peranan mereka dengan baik.

Penyelidikan lain adalah oleh Opare dan Saani (2014) di 'University of Cape Coast Health Service' telah menemui bahawa pekerja kebanyakannya tidak berpuas hati dengan bentuk penyeliaan yang dilaksanakan oleh pihak pengurusan walaupun mereka melihat keadaan kerja secara positif. Hasil kajian menunjukkan bahawa keadaan persekitaran kerja tidak mempengaruhi secara langsung kepada komitmen pekerja terhadap organisasi dan Universiti. Ia hanya memberi kesan jika ia meningkatkan kepuasan pekerja dengan kerja mereka di jabatan atau unit mereka sendiri. Sekiranya pekerja berpuas hati di pelbagai jabatan atau unit mereka, mereka cenderung untuk bekerja, dan akhirnya mereka cenderung untuk memberi komitmen terhadap Universiti. Kesimpulannya adalah perlu bagi Universiti untuk memupuk dan menggalakkan keadaan yang akan membuat pekerja gembira dan seterusnya dapat komited kepada kerja mereka.

2.4.2 Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Gaji

Menurut Sing dan Mini (2013), mereka mendapati bahawa gaji merupakan aspek utama kepuasan kerja di kalangan pekerja dalam industri automotif. Keputusan kajian menunjukkan bahawa kenaikan gaji pekerja sebagai ganjaran untuk prestasi mereka adalah elemen penting yang memacu motivasi untuk bekerja manakala item pendapatan adalah berada pada kedudukan kedua yang menyumbang kepada kepuasan kerja.

Menurut Pruthi et al. (2016), terdapat hubungan antara gaji dan kepuasan kerja. Selain itu, Sharma (2011) menyatakan dalam kajiannya bahawa kepuasan gaji telah terbukti menjadi salah satu faktor penting yang akan meningkatkan tahap kepuasan kerja di kalangan pekerja. Selain itu, Chai dan Nik Intan Norliza (2013) menjalankan kajian di kalangan pekerja bukan pegawai di syarikat X yang terletak di Seremban untuk melihat hubungan antara gaji dan kepuasan kerja. Hasilnya menunjukkan bahawa gaji adalah salah satu faktor yang secara positif akan mempengaruhi kepuasan kerja pekerja di kalangan pekerja bukan pentadbiran di syarikat tersebut.

Gurusamy dan Mahendran (2013), menjalankan kajian berkaitan kepuasan kerja di kalangan 300 responden dalam industri automotif di India. Hasil kajian ini mendapati bahawa faktor gaji menduduki peringkat pertama untuk menentukan kepuasan kerja berbanding dengan faktor penentu utama yang lain. Berdasarkan kajian oleh Neog dan Barua (2014) mengenai kepuasan kerja pekerja dalam bengkel perkhidmatan kereta. Mereka mendapati bahawa majoriti responden merasa tidak berpuas hati dengan gaji mereka dan perlu disemak semula untuk meningkatkan tahap kepuasan kerja.

Menurut Modor dan Tookson (2011) menyatakan bahawa hubungan antara bayaran gaji dan kepuasan kerja juga boleh mempengaruhi motivasi pekerja dalam mencapai peningkatan produktiviti. Menurut teori dalam pembayaran gaji mengesahkan bahawa kadar bayaran gaji yang tinggi boleh meningkatkan produktiviti seseorang pekerja. Secara tidak langsung, dengan bayaran gaji yang

memuaskan akan dapat meningkatkan produktiviti dan prestasi pekerja sekaligus memberi tahap kepuasan kerja yang tinggi kepada mereka.

2.4.3 Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Persekitaran Kerja

Hasil kajian Umair (2018) mendapati bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara persekitaran kerja dan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja industri di Malaysia. Begitu juga dengan kajian Swarnalatha dan Sureshkrisna (2012) menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara persekitaran kerja dan kepuasan kerja dalam industri automotif di India. Oleh itu, sesebuah organisasi perlulah merancang dan melaksanakan strategi yang mantap untuk mewujudkan persekitaran kerja yang baik agar dapat meningkatkan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja.

Yeow et. al, (2014) menjalankan kajian ke atas insiden atau peristiwa yang berlaku di sektor industri pembuatan berkenaan persekitaran kerja. Hasil kajian beliau mendapati bahawa persekitaran kerja sering terjejas dan tidak kondusif kerana kesilapan yang dilakukan oleh manusia sendiri. Kesilapan yang dilakukan seperti sikap sambil lewa semasa bekerja, tidak berdisiplin dan tidak bekerjasama antara satu sama lain adalah penyebab utama kepada ketidakseimbangan persekitaran kerja.

Faktor-faktor inilah yang menyebabkan pekerja tidak seronok ketika bekerja dan berasa tertekan sepanjang tempoh kerja. Malah, tekanan ini boleh mengganggu emosi pekerja sehingga boleh menjejaskan rutin harian mereka. Hal ini kerana tekanan yang dirasakan dipendam dan tidak diluahkan sepanjang tempoh bekerja.

Pekerja mungkin tidak menceritakan kepada sesiapa mengenai masalah yang dialami oleh mereka dalam organisasi kerana mereka tidak tahu kepada siapa mereka harus mengadu.

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

Tambahan itu, Griffin et. al, (2013) dalam kajian mereka menyatakan bahawa individu yang mahukan persekitaran kerja yang baik perlulah berusaha untuk memperbaiki diri sendiri terlebih dahulu. Contohnya membuang sikap yang tidak elok seperti datang lewat ke tempat kerja dan tidak menyiapkan tugas pada masa yang ditetapkan. Sekiranya semua pekerja membuang sikap negatif mereka, persekitaran kerja yang memuaskan hati semua pihak tidak mustahil dapat dibentuk.

2.5 Teori Berkaitan

Luthans (1995) dalam Saifuddin, Nawaz, Farzand dan Muhammad (2012) menyatakan bahawa tidak ada yang praktikal sebagai teori yang baik. Teori adalah pengumpulan

konsep yang sistematis dan prinsip-prinsip yang saling bergantung serta menghasilkan rangka kerja yang menghubungkan pengetahuan yang penting. Dengan kata lain, teori ialah mengenal pasti pemboleh ubah penting dan hubungan antaranya untuk membentuk usul tentatif atau hipotesis yang boleh diuji melalui penyelidikan (Newstrom, 2007 dalam Saifuddin, Nawaz, Farzand dan Muhammad (2012)).

2.5.1 Teori Hierarki Keperluan Maslow

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

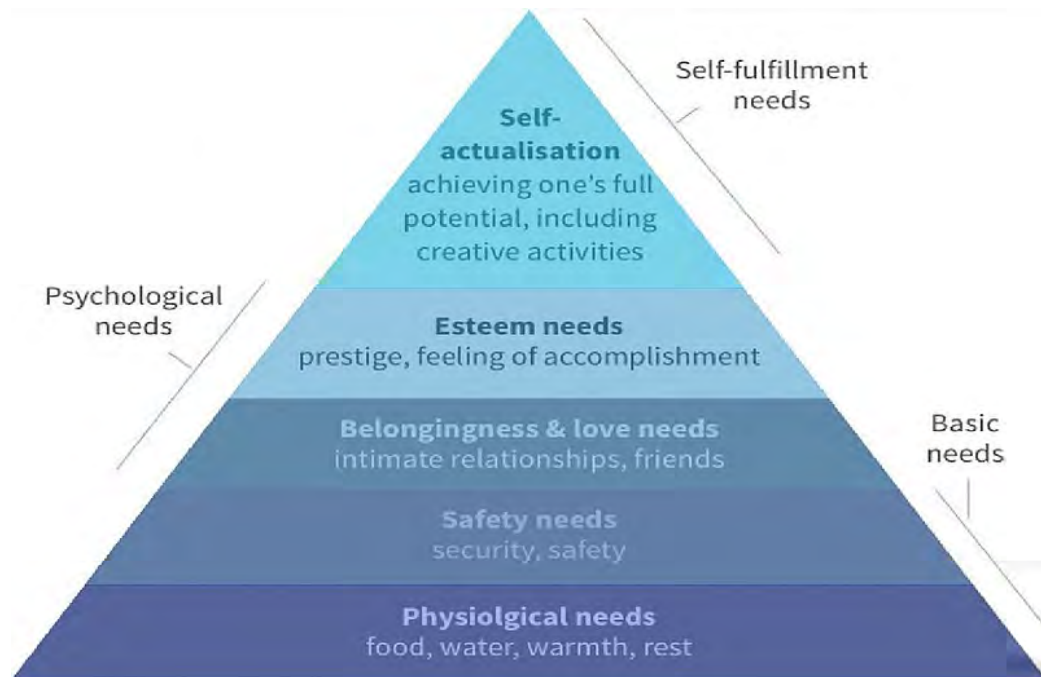
Mark dan Rober (1998) mengatakan bahawa keperluan fisiologi adalah keperluan asas manusia seperti makanan, pakaian dan minuman manakala keperluan keselamatan seperti perlindungan dan kestabilan. Keperluan kasih sayang ialah perasaan ingin disayangi dan dimiliki, melepaskan diri daripada kesunyian dan kemurungan. Seterusnya, penghormatan diri ialah rasa untuk dihargai dan dihormati. Maslow mengandaikan bahawa semua pekerja amat mementingkan harga diri atau boleh juga disebut sebagai maruah kerana maruah ialah nama baik yang perlu dijaga seseorang.

Akhir sekali penyempurnaan sendiri iaitu memenuhi potensi individu setelah semua keperluan yang lain dapat dicapai. Tahap penyempurnaan sendiri merupakan impian yang paling tinggi dan penentu kepada kepuasan terhadap sesuatu perkara. Kesemua keperluan ini adalah berdasarkan pemerhatiannya sebagai ahli psikologi. Beliau mendapati bahawa terdapat corak umum pengiktirafan dan kepuasan yang diperlukan oleh orang ramai dalam urutan yang sama untuk memperoleh kepuasan kerja. Setelah suatu keperluan dapat dicapai, seseorang itu akan termotivasi untuk mencapai tahap keperluan yang seterusnya sehingga ke tahap yang paling akhir iaitu penyempurnaan sendiri.

Mengikut pelbagai literatur mengenai motivasi, individu sering mempunyai masalah berkaitan dengan apa yang mereka inginkan dari pekerjaan. Majikan tidak menghiraukan apa yang mereka inginkan, sebaliknya memberitahu pekerja apa yang mereka mahu. Oleh itu, sering timbul ketidakpuashatian dalam kalangan pekerja kerana mereka tidak memperoleh perkara yang mereka inginkan.

Selain itu, hal ini juga kerana mereka takut sekiranya memberitahu apa yang mereka inginkan, mereka diberhentikan kerja atau diturunkan gaji. Seharusnya, majikan perlulah mendengar kemahuan pekerja kerana mereka akan lebih berpuas hati sekiranya kemahuan mereka dipertimbangkan. Apabila keperluan mereka dipenuhi, mereka akan termotivasi untuk menaikkan prestasi kerja mereka kerana mereka berasa bahawa diri mereka dihargai sebagai seorang pekerja. Sehubungan dengan itu, produktiviti organisasi atau syarikat juga akan semakin meningkat. Lazimnya, jika seseorang yang inginkan kemajuan organisasi, majikan perlulah mengikuti keperluan seperti yang tertera pada pyramid Maslow. Hal ini ditunjukkan dalam Rajah 2.1.

Rajah 2.1:
Hierarki Keperluan Maslow's (1943)



Sumber: https://en.wikipedia.org/wiki/Maslow%27s_hierarchy_of_needs

Teori Maslow dipilih dalam kajian ini kerana ia mempunyai perkaitan yang kuat dengan kepuasan kerja kerana teori ini memperlihatkan satu pendekatan humanistik yang mengandaikan bahawa manusia bersifat rasional. Hal ini bermaksud manusia tahu apa yang mereka inginkan dan apa yang terbaik untuk diri mereka. Maslow berjaya merumuskan elemen asas yang mempengaruhi tahap kepuasan dan motivasi individu dalam kehidupan mereka. Sebagai contoh kenaikan gaji, hubungan dengan rakan sekerja dan masa rehat yang diberikan merupakan contoh yang terdapat dalam tahap keperluan yang keempat iaitu penghargaan sendiri. Seandainya pekerja belum memperoleh dan memenuhi keperluan ini, pekerja tersebut tidak akan berpuas hati dengan pekerjaannya.

Teori hierarki Maslow juga merupakan asas dalam memainkan peranan individu untuk memenuhi keperluan mengikut urutan. Sesuatu peringkat keperluan yang

lebih tinggi tidak mungkin diperoleh sebelum keperluan yang lebih rendah peringkatnya dipenuhi terlebih dahulu.

Walaupun bagaimanapun, Maslow juga berpendapat bahawa manusia tidak akan pernah berasa puas kerana selepas sesuatu keperluan itu dipenuhi akan wujud tahap keperluan yang lebih tinggi. Hal ini menyimpulkan bahawa kepuasan ialah proses yang berterusan, begitu juga dengan kepuasan kerja. Jehanzeb (2012) menekankan bahawa kepuasan kerja adalah keperluan manusia yang bertindak sebagai pekerja dan harus dipenuhi untuk mencapai tahap kesempurnaan sendiri (*self actualization*). Kepuasan kerja juga boleh difahami dari segi konteks tekanan, kawalan, hubungan dan kehidupan di tempat kerja. Maslow juga berpendapat bahawa mereka tidak akan pernah berasa puas atau gembira apabila sesuatu keperluan itu tidak dipenuhi kerana sewajarnya semua manusia berhak untuk mendapatkan keperluan tersebut. Manusia juga sering berinteraksi antara satu sama lain kerana memerlukan tuntutan naluri dalam mengetahui keperluan diri yang sebenar.

George (2000) mengatakan bahawa persekitaran kerja adalah elemen paling penting dalam mempengaruhi kepuasan kerja kerana ia bukan sahaja merangkumi aspek fizikal seperti gaji atau upah. Sebaliknya, aspek hubungan sesama manusia dalam persekitaran kerja memainkan peranan yang amat penting kerana pekerja memerlukan “*sense of belonging*” iaitu rasa disayangi, dimiliki dan diterima oleh orang lain. Hal ini amat bertepatan dengan tahap keperluan Maslow yang keempat iaitu “*self esteem*”.

Bagaimana individu itu boleh berpuas hati dengan kerja yang dilakukan sekiranya dirinya tidak diterima sebagai salah seorang ahli dalam organisasi. Apabila kita bekerja, sudah tentu kita akan berinteraksi dengan pelbagai pihak. Perasaan ingin dihargai itu sebenarnya merupakan satu motivasi intrinsik yang amat kuat untuk mendorong pekerja sentiasa memperbaiki diri dan lebih mempergiatkan usaha untuk memajukan organisasi. Pekerja yang bermotivasi dalam pekerjaan adalah pekerja yang dapat memenuhi keperluan sepanjang hidupnya dan berpuas hati dengan semua aspek dalam kehidupannya terutama dari aspek pekerjaan (Donnelly, 1988).

2.6 Rumusan

Bab ini membincangkan tinjauan literatur yang memberi tumpuan kepada kepuasan kerja dan faktor penyumbangannya. Kajian ini cuba mengenal pasti faktor-faktor yang menyumbang kepada kepuasan kerja dan hubungannya. Bab seterusnya menggambarkan rangka kerja teoritis yang dikenalpasti dan dibangunkan berdasarkan kajian literatur. Penjelasan lebih lanjut mengenai metodologi pengumpulan data dan pengambilan sampel terhadap analisis penemuan dijelaskan dalam Bab Tiga.

BAB KETIGA

METODOLOGI PENYELIDIKAN

3.1 Pendahuluan

Bab ini akan membincangkan secara terperinci mengenai kaedah penyelidikan yang digunakan untuk membuat kajian. Bab ini juga menerangkan tentang reka bentuk penyelidikan, pembentukan instrumen, kaedah pengumpulan data, populasi dan pemilihan sampel, ujian rintis dan kaedah penganalisan data.

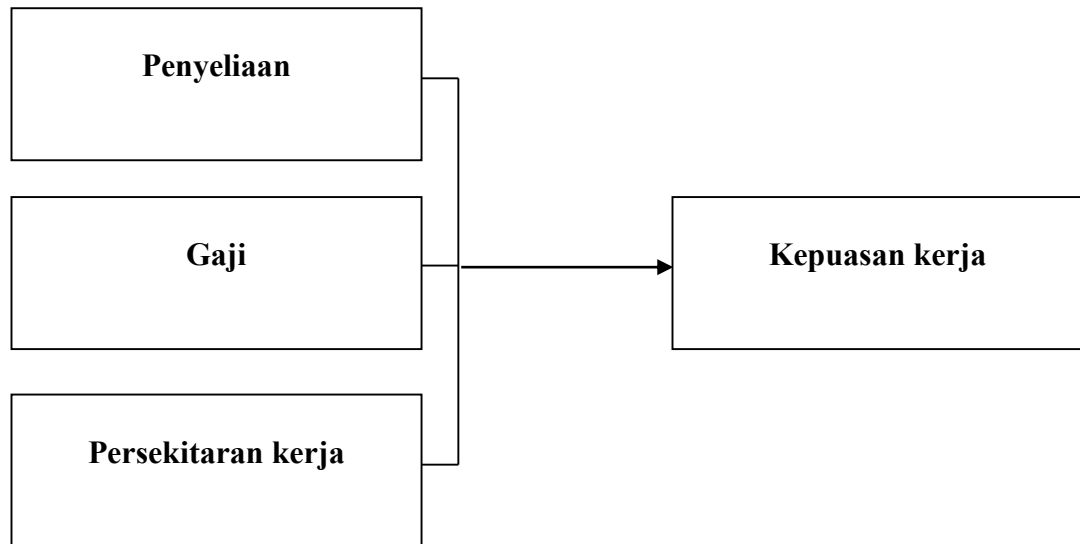
3.2 Kerangka Kerja Penyelidikan

Penyelidikan ini dijalankan untuk mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan bekerja dalam kalangan pekerja kumpulan sokongan pekerja Ibu Pejabat JKR Negeri Kedah. Rangka kerja ini telah diadaptasi daripada Zahirah (2014). Dalam model ini, penyelidik telah membahagikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja kepada tiga kategori iaitu faktor penyeliaan, gaji dan persekitaran kerja. Model rangka kerja diilustrasikan seperti dalam Rajah 3.1 manakala pembolehubah bersandar adalah kepuasan kerja.

Rajah 3.1
Kerangka Konseptual

Pembolehubah Tidak Bersandar (IV)

Pembolehubah Bersandar (DV)



Sumber: Diadaptasi daripada Zahirah (2014).

3.3 Hipotesis Kajian

Persoalan Kajian 1:

Adakah faktor penyeliaan mempengaruhi kepuasan kerja?

Ho Tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara penyeliaan dan kepuasan kerja.

H₁ Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penyeliaan dan kepuasan kerja.

Persoalan Kajian 2:

Adakah faktor gaji mempengaruhi kepuasan kerja?

Ho Tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara gaji dan kepuasan kerja.

H₁ Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara gaji dan kepuasan kerja.

Persoalan Kajian 3:

Adakah faktor persekitaran kerja mempengaruhi kepuasan kerja?

Ho Tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara persekitaran kerja dan kepuasan kerja.

H₁ Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara persekitaran kerja dan kepuasan kerja.

3.4 Rekabentuk Penyelidikan

Kajian ini merupakan kajian tinjauan dengan menggunakan kaedah kuantitatif. Penyelidikan berbentuk kuantitatif digunakan untuk mencari hubungan di antara pembolehubah-pembolehubah yang hendak dikaji dan juga digunakan untuk menerangkan sesuatu berkaitan penyelidikan yang dilakukan. Responden dipilih dengan menggunakan kaedah rawak mudah. Instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data penyelidikan adalah dengan menggunakan borang soal selidik.

Menurut Sabitha (2006), rekabentuk kajian adalah satu rangka rujuk (*blue print*) mengenai perkara-perkara tentang pendekatan yang digunakan dalam mengumpul data, menjelaskan mengenai persekitaran, bagaimana data ini dikumpulkan, bagaimana subjek atau responden kajian dipilih, alat ukur yang digunakan, jenis persampelan yang digunakan dan limitasi dalam kajian tersebut.

Freeman (1989) dalam Zahirah (2014), menyatakan proses mengumpul data dan maklumat adalah dengan menggunakan kaedah pengedaran borang soal selidik atau temuduga bagi mendapatkan data yang baik secara rawak. Pandangan ini juga

disokong oleh (McGrill, 1999) bahawa gabungan kepada kedua-dua kaedah ini menjadikan maklumat yang diperolehi lebih lengkap.

Dalam kajian ini, data dikumpulkan dengan menggunakan set borang soal selidik. Menurut Babbie (1995) melalui kaedah ini, responden akan mengisi semua item yang disediakan dan masalah bias akan dapat dikurangkan kerana ianya tiada pengaruh secara langsung daripada penyelidik kecuali penyelidik berada ditempat yang sama.

3.4.1 Sumber Data

Data adalah fakta empirik yang dikumpulkan oleh penyelidik untuk menjawab permasalahan kajian. Sumber data dapat dikelompokkan dalam dua jenis iaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh penyelidik secara langsung dari sumber datanya. Data primer juga disebut sebagai data asal atau data baru yang memiliki sifat pengemaskinian. Data sekunder dapat diperolehi dari pelbagai sumber iaitu buku, laporan, jurnal dan sebagainya (Noriza, 2015).

Menurut Umi Narimawati (2008) mengenai data primer di dalam bukunya "Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori dan Aplikasi" menyatakan bahawa data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Dalam kajian ini pengkaji hanya menggunakan kaedah kutipan data melalui pengedaran set borang soal selidik kepada responden di Ibu Pejabat JKR Negeri Kedah.

3.4.2 Unit Analisis

Unit analisis data kajian ini adalah individu kumpulan sokongan yang terdiri daripada gred 32 dan ke bawah. Tujuan mengenalpasti kumpulan sokongan ini

kerana mereka ini merupakan kakitangan yang banyak melaksanakan tugas-tugas yang diarahkan oleh pihak atasan untuk tindakan pelaksanaan sesuatu kerja tersebut.

3.4.3 Populasi dan Kaedah Persampelan

Menurut Uma Sekaran (2003), rekabentuk sampel dan saiz sampel adalah penting. Ini kerana ia dapat membantu penyelidik untuk membuat kesimpulan yang memuaskan mengenai kemahuan dan minat populasi yang dikaji. Populasi ialah semua kes atau subjek yang minat untuk dikaji (Sidek, 2002). Populasi penyelidikan ini terdiri daripada kakitangan kumpulan sokongan Ibu Pejabat JKR Negeri Kedah. Populasi kakitangan kumpulan sokongan di Ibu Pejabat JKR Negeri Kedah sehingga tahun 2019 adalah seramai 178 orang (Laporan Tahunan JKR Negeri Kedah, 2019).

Menurut Barbie (1990) teknik persampelan yang digunakan dalam penyelidikan ini ialah secara rawak mudah. Populasi yang dikaji adalah mereka yang terdiri daripada pekerja-pekerja kumpulan sokongan yang dipilih secara rawak mudah di Ibu Pejabat JKR Negeri Kedah.

Sampel merujuk kepada cabutan kes atau subjek daripada sesuatu populasi (Sidek, 2002). Menurut Ahmad Mahdzan (1997) pemilihan sampel adalah melalui kaedah pensampelan rawak mudah di mana ia merupakan satu proses mencabut suatu sampel dalam mana-mana unit secara individu dan langsung melalui suatu proses yang rawak. Menurut Krejcie, Robert V., Morgan, Daryle W. (1970) jumlah minimum untuk sampel pula ditetapkan berdasarkan jadual sampel saiz minimum.

Sehubungan itu, mengambilkira populasi kakitangan kumpulan sokongan di Ibu Pejabat JKR Negeri Kedah adalah 178 orang, maka saiz minimum sampel adalah sebanyak 123 orang.

3.5 Instrumen Kajian

Maklumat kajian ini dikutip melalui set soal selidik yang diedar. Instrumen kajian dibentuk berdasarkan sorotan kajian lepas dan diadaptasikan daripada Zahirah (2014). Melalui kaedah kuantitatif identiti responden tidak didedahkan dan responden lebih selesa untuk memberi maklum balas (Sekaran, 2003). Ini disebabkan soal selidik boleh menggunakan saiz sampel yang ramai seterusnya meningkatkan ketepatan anggaran jumlah sampel yang perlu digunakan berdasarkan bilangan populasi serta mengurangkan ralat pensampelan (Majid,1990). Seterusnya, terdapat kebaikan dan kelebihan menggunakan kaedah kuantitatif ini yang mana soal selidik mengurangkan kos pengendalian, lebih cepat, dapat menggunakan format yang teratur dan mudah dianalisis.

Soalan-soalan yang ditanya adalah diadaptasi daripada Nelson, Stone, Frye & Chown, D.W. (2008), Zahirah (2015) Aznira (2014) dan Syarif (2016). Data yang dikumpulkan merupakan data primer. Borang soal selidik yang disediakan adalah Bahasa Melayu bagi memudahkan responden memahami maksud soalan dengan lebih jelas.

3.5.1 Borang Soal Selidik

Terdapat tiga bahagian utama daripada borang soal selidik yang disediakan iaitu “Bahagian A, Bahagian B dan Bahagian C”. Pada Bahagian A iaitu berkaitan demografi responden, soalan yang dikemukakan adalah merupakan ruangan untuk

mengumpul data. Terdapat tujuh komponen yang perlu diisi oleh responden iaitu jantina, umur, bangsa, status perkahwinan, tempoh berkhidmat, tahap pendidikan dan pendapatan bulanan.

Manakala Bahagian B ialah pemboleh ubah bersandar yang akan menyoal berkaitan kepuasan kerja oleh responden. Sebanyak 10 soalan dikemukakan dan kesemua soalan adalah merupakan soalan tertutup menggunakan skala likert 1 hingga 5. Responden boleh menilai:

“5 = Sangat Setuju”

“4 = Setuju”

“3 = Tidak Pasti”

“2 = Tidak Setuju”

“1 = Sangat Tidak Setuju”

Seterusnya, Bahagian C mengemukakan soalan berkaitan dengan pemboleh ubah tidak bersandar iaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Sebanyak 24 soalan telah dikemukakan dengan tiga pecahan komponen yang terdiri daripada penyeliaan, gaji dan persekitaran kerja. Bahagian ini juga masih menggunakan skala yang sama iaitu:

“5 = Sangat Setuju”

“4 = Setuju”

“3 = Tidak Pasti”

“2 = Tidak Setuju”

“1 = Sangat Tidak Setuju”

Pengkaji telah menggunakan kajian keratan rentas atau “*cross-sectional study*” di dalam soal selidik bagi mengumpul data primer. Dalam usaha untuk mengedarkan soal selidik, penyelidik sendiri mengedarkannya kepada responden. Teknik ini dipilih kerana data boleh dikutip daripada responden dalam tempoh yang singkat iaitu di antara lima jam selepas soal selidik yang telah diedarkan.

Jadual 3.2

Pembahagian item dalam soal selidik

Bahagian	Skop Soalan	Item	Rujukan
A	Latar belakang responden	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jantina 2. Umur 3. Bangsa 4. Status perkahwinan 5. Tempoh berkhidmat 6. Tahap pendidikan 7. Pendapatan bulanan 	Aznira (2014)
B	Kepuasan Kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya suka dengan kerja saya. 2. Saya menerima kepuasan peribadi dalam melaksanakan tugas saya. 3. Saya berasa gembira datang ke tempat kerja setiap hari. 4. Saya berasa bangga untuk memberitahu orang lain yang saya bekerja untuk organisasi ini. 5. Saya berpuas hati dengan prestasi kerja saya. 6. Saya suka dengan mereka yang bekerja bersama saya. 7. Saya tidak akan meninggalkan organisasi ini dalam tempoh masa terdekat. 8. Saya merasakan bahawa kerja yang saya lakukan adalah dihargai. 9. Saya rasa saya perlu bekerja lebih keras untuk mencapai pengiktirafan. 	Nelson, Stone, Frye & Chown, D.W. (2008)

10. Kerja saya adalah menyeronokkan.

C Faktor-faktor kepuasan kerja

i. Penyeliaan

1. Saya berasa diri saya bernilai pada organisasi ini. Aznira (2014)
2. Saya berpuas hati dengan cara organisasi ini diurus selia.
3. Saya sentiasa mendapat sokongan penuh daripada penyelia.
4. Saya percaya bahawa penyelia mengambil berat terhadap saya.
5. Penyelia sentiasa memita dan menerima pandangan saya.
6. Penyelia saya sentiasa memuji hasil kerja saya yang baik.
7. Penyelia sentiasa menerangkan dengan jelas dan memberi tunjuk ajar kepada saya semasa melaksanakan tugas.
8. Penyelia saya sentiasa ada bila diperlukan.

ii. Gaji

1. Saya amat berpuas hati dengan pendapatan yang diterima pada setiap bulan. Zahirah (2015)
 2. Dengan bebanan kerja yang dilakukan, gaji yang diterima adalah berpatutan.
 3. Pendapatan kerja saya sekarang adalah lebih tinggi berbanding dulu.
 4. Saya berpuas hati dengan faedah yang diberikan melalui pekerjaan ini.
 5. Saya berpuas hati dengan kenaikan gaji tahunan yang diterima.
-

-
6. Saya merasakan gaji saya sebanding dengan orang lain yang melakukan kerja dan tugas yang sama.
 7. Organisasi saya menyediakan kenaikan gaji setiap tahun.
 8. Saya suka gaji saya buat masa ini.

iii. Persekitaran kerja

1. Saya berasa selesa dan selamat dengan persekitaran tempat kerja saya sekarang.
2. Saya sentiasa tahu di mana tempat untuk saya mendapatkan semua kelengkapanyang diperlukan.
3. Organisasi ini mempunyai semangat kerjasama yang tinggi antara satu sama lain.
4. Organisasi ini memberikan perhatian berkenaan pengurusan keselamatan dan sebarang kemalangan ditempat kerja akan ditangani dengan secepat mungkin.
5. Saya gembira dengan cara kerja berpasukan di tempat kerja saya.
6. Saya selesa dengan ruang kerja saya.
7. Saya lebih banyak melakukan apa yang diperlukan untuk membantu syarikat bagi meningkatkan produktiviti kerja.
8. Pengurus sentiasa membantu pekerja bila diperlukan.

Syarif (2016)



UUM
Universiti Utara Malaysia

Menurut Mohd Khalit (2002), kaedah ini mudah digunakan kerana ia mudah disediakan dan mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi. Manakala Umi Nadiha (2011), menyatakan bahawa skala likert mempunyai nilai kebolehpercayaan yang signifikan dan memberi peluang dan ruang kepada responden untuk membuat pilihan yang banyak terhadap soalan-soalan yang di tanya dan responden juga boleh membuat pilihan yang tepat. Skala likert juga berupaya untuk menterjemahkan pendapat kepada responden mengenai pemboleh ubah yang dikaji.

3.6 Ujian Rintis

Menurut Majid (2000), kajian yang dijalankan adalah penting membuat kajian rintis dan juga bagi memastikan kesesuaian dan ketepatan soal selidik yang digunakan. Kajian rintis adalah menentukan kesahan soal selidik sama ada berkualiti dan juga mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi.

Ujian rintis juga bertujuan untuk menguji tahap kesahihan dan kebolehpercayaan instrumen yang dibentuk, kelancaran pentadbiran soal selidik, dan pengubahsuaian yang perlu bagi instrumen penyelidikan. Dalam ujian rintis ini, nilai kebolehpercayaan soal selidik ini diuji dengan menggunakan nilai Alpha Cronbach. Alfa Cronbach digunakan untuk menentukan kebolehpercayaan instrumen atau soal selidik yang digunakan dalam penyelidikan. Cronbach's alpha adalah konsep pekali kebolehpercayaan yang menggambarkan bagaimana item dalam set positif antara satu sama lain. Semakin dekat pekali kebolehpercayaan adalah kepada 1.0 adalah lebih baik. Oleh itu, item dengan kebolehpercayaan alpha yang rendah adalah kurang daripada 0.5 akan digugurkan.

Menurut Sekaran et al., (2009) skor kebolehpercayaan (alpha) adalah dalam lingkungan julat 0.7 - 0.8 adalah boleh diterima, sementara itu skor yang melebihi 0.8 adalah baik. Manakala menurut Yahaya Mahmud (1992) kebolehpercayaan data adalah sah dan boleh diterima apabila nilai Alpha Cronbach yang diperolehi berada di antara 0.5 hingga 1.0.

Bagi menguji kebolehpercayaan (reabiliti) maka satu ujian rintis telah dijalankan ke atas kakitangan Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Kedah secara rawak bebas. Sebanyak 30 responden dipilih untuk tujuan kajian rintis. Berdasarkan soal selidik, mereka dikehendaki untuk menilai item-item yang terdapat dalam soal selidik berkenaan. Dalam ujian rintis yang dijalankan, kesemua soalan yang dikemukakan telah dijawab dengan sempurna oleh responden. Dalam ujian rintis ini, nilai kebolehpercayaan soal selidik diuji dengan menggunakan nilai Alpha Cronbach. Nilai alpha bagi setiap pembolehubah adalah seperti berikut:

Jadual 3.3

Tahap kebolehpercayaan ujian rintis dengan Nilai Alpha Cronbach

Pembolehubah	Jumlah Item	Alpha Cronbach
Kepuasan kerja	10	.886
Faktor-faktor yang mempegaruhi kepuasan kerja:		
Penyeliaan	8	.882
Gaji	8	.826
Persekitaran kerja	8	.801

Jadual 3.3 menunjukkan hasil analisis bagi ujian rintis kebolehpercayaan pembolehubah bagi dimensi kepuasan kerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi

kepuasan kerja. Didapati hasil daripada ujian kebolehppercayaan menunjukkan bahawa semua item mendapat $\alpha > 0.8$ yang bermaksud semua data yang diperolehi daripada borang soalselidik ini adalah sah dan boleh diterima kerana nilai tahap kebolehpercayaannya adalah melebihi 0.8. Berdasarkan penganalisan data terhadap kebolehppercayaan menunjukkan pembolehubah berkenaan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan kepuasan kerja adalah sesuai untuk digunakan dalam penyelidikan sebenar.

3.7 Penganalisan Data

Setelah borang soal selidik dikumpulkan daripada responden, data yang diperolehi telah dianalisis dengan menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science* (SPSS) 24.0 SPSS sesuai digunakan bagi mendapatkan profil responden serta penapisan data bagi melihat ketepatan menginput data. Di samping itu, ia juga dapat mengukur ujian kebolehppercayaan terhadap semua item yang digunakan dalam kajian ini. Analisis yang terlibat dalam penyelidikan ini ialah Analisis Skor Min dan Analisis Korelasi Pearson.

3.7.1 Analisis Skor Min

Untuk mengukur tahap respons tentang kepuasan kerja dan juga persepsi pekerja terhadap persekitaran fizikal tempat kerja, skor min dikelaskan kepada tiga markah skor dengan tiga tahap iaitu rendah, sederhana, dan tinggi seperti yang ditunjukkan di bawah. Sekiranya min yang diperolehi bagi kajian ini tinggi, maka keputusannya aspek yang dikemukakan sangat dipersetujui (Ghazali, Rahimi, Parilah, Wan Haslina & Ahmed Thalal, 2011)

3.7.2 Analisis Korelasi Pearson

Analisis Korelasi Pearson merupakan salah satu bentuk analisis yang sering digunakan oleh pengkaji dalam menentukan sama ada wujud atau tidak hubungan antara dua pemboleh ubah dalam sesebuah kajian. Di samping itu, Analisis Korelasi Pearson ini juga memberikan pekali yang boleh digunakan sebagai indeks bagi mengukur hubungan yang wujud antara dua pembolehubah yang dikaji. Selain itu, nilai pekali korelasi r , akan membantu dalam menentukan kekuatan hubungan yang wujud antara pemboleh ubah dalam sesebuah kajian. Kaedah korelasi diukur mengikut aras signifikansi dan pengelasan, pekali korelasi r mengikut Chua (2009).

3.8 Rumusan

Bab tiga ini telah memberikan penerangan secara jelas mengenai metodologi kajian yang telah di laksanakan dalam penyelidikan ini. Ia melibatkan penerangan maklumat kajian mengenai populasi dan tempat kajian dilakukan, kaedah untuk mendapatkan sampel, instrumen kajian, tatacara pengukuran pemboleh ubah yang dibentuk dan kaedah-kaedah penganalisan data yang di buat. Bab seterusnya, penyelidik akan melaporkan hasil analisis berkaitan penemuan kajian bersesuaian dengan objektif yang telah dibentuk dalam bab satu.

BAB KEEMPAT

ANALISIS DAN DAPATAN KAJIAN

4.1 Pendahuluan

Bab 4 menghuraikan dengan lebih terperinci mengenai dapatan kajian, analisis kepercayaan dan dapatan berdasarkan objektif kajian. Selanjutnya, analisis deskriptif digunakan untuk mengukur taburan kekerapan, min serta peratusan selain analisis Korelasi Pearson untuk mengukur hubungan di antara pembolehubah.

4.2 Latar Belakang Responden

Kaedah statistik deskriptif iaitu kekerapan dan peratusan telah dianalisis untuk latar belakang responden. Butiran pada Bahagian A terdiri daripada soalan seperti jantina, umur, bangsa, taraf perkahwinan, tempoh perkhidmatan, pendidikan dan pendapatan.

4.2.1 Jantina

Jadual 4.1
Taburan Responden Mengikut Jantina

Jantina	Kekerapan	Peratusan
Lelaki	50	45.0
Perempuan	61	55.0
Jumlah	111	100

Jadual 4.1 menunjukkan taburan jantina yang mewakili responden dalam kajian ini. Jumlah responden lelaki adalah seramai 50 orang iaitu 45.0 peratus manakala seramai 61 orang responden pula mewakili responden perempuan. Jadual

menunjukkan 55.0 peratus adalah perempuan. Analisis turut menunjukkan bahawa jumlah keseluruhan responden adalah 111 orang.

4.2.2 Umur

Jadual 4.2
Taburan Responden Mengikut Umur

Umur	Kekerapan	Peratusan
25 tahun ke bawah	9	8.1
25 - 35 tahun	37	33.3
36 - 45 tahun	41	36.9
45 tahun ke atas	24	21.6
Jumlah	111	100

Jadual 4.2 menunjukkan majoriti responden adalah dalam kalangan responden yang berumur di antara lingkungan 36 hingga 45 tahun dengan jumlah peratusan sebanyak 36.9 peratus mewakili secara keseluruhannya seramai 41 orang. Seterusnya seramai 37 orang responden mewakili kumpulan kedua terbesar yang berumur diantara 25 hingga 35 tahun dengan peratusan sebanyak 33.3 peratus. 24 orang responden adalah berumur 45 tahun dan ke atas dengan jumlah peratusan sebanyak 21.6 peratus manakala yang selebihnya dengan jumlah peratusan sebanyak 8.1 peratus adalah responden yang berumur 25 tahun ke bawah iaitu seramai 9 orang.

4.2.3 Bangsa

Jadual 4.3
Taburan Responden Mengikut Bangsa

Bangsa	Kekerapan	Peratusan
Melayu	111	100
Jumlah	111	100

Jadual 4.3 menunjukkan 111 responden merupakan bangsa Melayu dengan peratusan 100 peratus.

4.2.4 Taraf Perkahwinan

Jadual 4.4
Taburan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan

Taraf Perkahwinan	Kekerapan	Peratusan
Berkahwin	95	85.6
Bujang	16	14.4
Jumlah	111	100

Jadual 4.4 menunjukkan taburan taraf perkahwinan yang mewakili responden dalam kajian ini. Jumlah responden yang berkahwin adalah seramai 95 orang iaitu 85.6 peratus manakala seramai 16 orang responden pula mewakili responden bujang. Jadual menunjukkan 14.4 peratus adalah bujang.

4.2.5 Tempoh Perkhidmatan

Jadual 4.5
Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan

Tempoh Perkhidmatan	Kekerapan	Peratusan
5 tahun ke bawah	21	18.9
6 - 10 tahun	25	22.5
11 - 15 tahun	32	28.8
16 - 20 tahun	10	9.0
21 tahun ke atas	23	20.7
Jumlah	111	100

Jadual 4.5 menunjukkan tempoh perkhidmatan di antara 6 hingga 10 tahun iaitu sebanyak 22.5 peratus daripada tempoh perkhidmatan yang lain. Seterusnya, 20.7 peratus daripadanya adalah dari golongan yang mempunyai tempoh perkhidmatan selama 21 tahun dan ke atas manakala 10 orang (9.0%) terdiri daripada golongan yang mempunyai tempoh perkhidmatan selama 16 hingga 20 tahun. Selebihnya adalah mereka yang menyatakan tempoh perkhidmatan lima tahun dan ke bawah iaitu seramai 21 orang dengan peratusan 18.9 peratus manakala 32 orang responden mempunyai tempoh perkhidmatan selama 11 hingga 15 tahun iaitu dengan peratusan 28.8 peratus.

4.2.6 Tahap Pendidikan

Jadual 4.6
Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan

Tahap Pendidikan	Kekerapan	Peratusan
Sijil Pelajaran Malaysia	36	32.4
Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia	9	8.1
Diploma	48	43.2
Ijazah	13	11.7
Lain-lain	5	4.5
Jumlah	111	100

Jadual 4.6 menunjukkan majoriti responden adalah dalam kalangan responden yang mempunyai kelulusan Diploma dengan jumlah peratusan sebanyak 43.2 peratus mewakili secara keseluruhannya seramai 48 orang. Manakala golongan minoriti dalam kalangan responden adalah responden yang mempunyai kelulusan lain-lain iaitu hanya 5 orang responden dengan 4.5 peratus. Seterusnya seramai 13 orang responden mewakili kumpulan yang mempunyai Ijazah dengan peratusan sebanyak 11.7 peratus dan 9 orang responden mempunyai Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia dengan jumlah peratusan 8.1 peratus manakala yang selebihnya dengan jumlah peratusan sebanyak 32.4 peratus adalah responden yang mempunyai kelulusan Sijil Pelajaran Malaysia iaitu seramai 36 orang.

4.2.7 Pendapatan

Jadual 4.7
Taburan Responden Mengikut Pendapatan

Pendapatan	Kekerapan	Peratusan
Kurang RM1500	10	9.0
RM1501 - RM2000	14	12.6
RM2001 - RM3000	46	41.4
Lebih dari RM3001	41	36.9
Jumlah	111	100

Jadual 4.7 menunjukkan majoriti responden mempunyai pendapatan di antara RM2001 - RM3000 dengan jumlah peratusan sebanyak 41.4 peratus mewakili secara keseluruhannya seramai 46 orang. Manakala golongan minoriti dalam kalangan responden adalah responden yang mempunyai pendapatan kurang RM1500 iaitu hanya 10 orang responden dengan 9.0 peratus. Seterusnya seramai 14 orang responden mewakili kumpulan yang mempunyai pendapatan di antara RM1501 - RM2000 dengan peratusan sebanyak 12.6 peratus dan 41 orang responden mempunyai pendapatan lebih dari RM3001 dengan jumlah peratusan 36.9 peratus.

4.3 Kaedah Pengiraan Skor Min dan Penganalisan Data

Berdasarkan hasil jawapan responden di dalam borang soal selidik, skala-skala berikut telah digunakan untuk menguji dan menganalisis tahap min serta hubungan korelasi. Menurut Levin dan Rubin (2000), interpretasi skor min dibahagikan kepada tiga (3)

skala iaitu rendah, sederhana, dan tinggi. Jadual 4.8 menunjukkan nilai beserta interpretasi skor min.

Jadual 4.8

Interpretasi Nilai Skor Min [Sumber Levin dan Rubin (2000)]

Selang Skor Min	Tahap Min
1.00 – 2.33	Rendah
2.34 – 3.67	Sederhana
3.68 – 5.00	Tinggi

Statistik deskriptif iaitu skor min, kekerapan dan peratusan dianalisis bagi melihat tahap kepuasan kerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pekerja kumpulan sokongan pekerja Ibupejabat JKR Negeri Kedah

4.3.1 Tahap Kepuasan Kerja

Jadual 4.9

Taburan Responden terhadap Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja	Skor Min	Sisihan Piawai
Saya suka dengan kerja saya.	4.27	.687
Saya menerima kepuasan peribadi dalam melaksanakan tugas saya.	4.12	.697
Saya berasa gembira datang ke tempat kerja setiap hari.	4.05	.824
Saya berasa bangga untuk memberitahu orang lain yang saya bekerja untuk organisasi ini.	4.10	.674
Saya berpuas hati dengan prestasi kerja saya.	4.17	.537
Saya suka dengan mereka yang bekerja bersama saya.	4.11	.545
Saya tidak akan meninggalkan organisasi ini dalam tempoh masa terdekat.	4.00	.863
Saya merasakan bahawa kerja yang saya lakukan adalah dihargai.	3.92	.689

Saya rasa saya perlu bekerja lebih keras untuk mencapai pengiktirafan.	4.05	.802
Kerja saya adalah menyeronokkan.	4.06	.778
PURATA MIN		4.09

Jadual 4.9 menunjukkan taburan responden terhadap kepuasan kerja pekerja JKR di Kedah. Hasil data yang diperolehi melalui borang soal selidik menunjukkan skor min yang tinggi berada pada item pertama iaitu sebanyak 4.27 dan sisihan piawai=0.687. Skor min terendah pula dapat dilihat pada item kelapan iaitu sebanyak 3.92, sisihan piawai=0.689. Purata min menunjukkan bahawa tahap kepuasa kerja berada pada tahap yang tinggi iaitu 4.09.

4.3.2 Faktor Penyeliaan

Jadual 4.10
Taburan Responden terhadap Faktor Penyeliaan

Faktor Penyeliaan	Skor Min	Sisihan Piawai
Saya berasa diri saya bernilai pada organisasi ini.	3.95	.658
Saya berpuas hati dengan cara organisasi ini diurus selia.	3.86	.737
Saya sentiasa mendapat sokongan penuh daripada penyelia.	3.94	.678
Saya percaya bahawa penyelia mengambil berat terhadap saya.	3.88	.684
Penyelia sentiasa meminta dan menerima pandangan saya.	3.76	.716
Penyelia saya sentiasa memuji hasil kerja saya yang baik	3.67	.679
Penyelia sentiasa menerangkan dengan jelas dan memberi tunjuk ajar kepada saya semasa melaksanakan tugas.	3.87	.620
Penyelia saya sentiasa ada bila diperlukan.	3.86	.658
PURATA MIN		3.85

Jadual 4.10 menunjukkan taburan responden terhadap Faktor Penyeliaan oleh responden JKR di Kedah. Hasil data yang diperolehi melalui borang soal selidik menunjukkan skor min yang tinggi berada pada item pertama iaitu sebanyak 3.95 dan sisihan piawai=0.658. Skor min terendah pula dapat dilihat pada item keenam iaitu sebanyak 3.67, sisihan piawai=0.679. Purata min menunjukkan bahawa tahap penyeliaan berada pada tahap yang tinggi iaitu 3.85.

4.3.3 FaktorGaji

Jadual 4.11
Taburan Responden terhadap FaktorGaji

Faktor Gaji	Skor Min	Sisihan Piawai
Saya amat berpuas hati dengan pendapatan yang diterima pada setiap bulan	3.70	.816
Dengan bebanan kerja yang dilakukan, gaji yang diterima adalah berpatutan.	3.60	.834
Pendapatan kerja saya sekarang adalah lebih tinggi berbanding dulu.	3.78	.719
Saya berpuas hati dengan faedah yang diberikan melalui pekerjaan ini.	3.77	.750
Saya berpuas hati dengan kenaikan gaji tahunan yang diterima.	3.60	.856
Saya merasakan gaji saya sebanding dengan orang lain yang melakukan kerja dan tugas yang sama.	3.56	.950
Organisasi saya menyediakan kenaikan gaji setiap tahun.	4.12	.518
Saya suka gaji saya buat masa ini.	3.71	.857
PURATA MIN	3.73	

Jadual 4.11 menunjukkan taburan responden terhadap faktor gaji oleh responden JKR di Kedah. Hasil data yang diperolehi melalui borang soal selidik menunjukkan skor min yang tinggi berada pada item ketujuh iaitu sebanyak 4.12 dan sisihan piawai=0.518. Skor min terendah pula dapat dilihat pada item keenam iaitu sebanyak 3.56, sisihan piawai=0.950. Purata min menunjukkan bahawa tahap gaji berada pada tahap yang tinggi iaitu 3.73.

4.3.4 Tahap Persekitaran

Jadual 4.12

Taburan Responden terhadap Persekitaran

Kepuasan Persekitaran	Skor Min	Sisihan Piawai
Saya berasa selesa dan selamat dengan persekitaran tempat kerja saya sekarang	3.98	.687
Saya sentiasa tahu di mana tempat untuk saya mendapatkan semua kelengkapanyang diperlukan.	4.00	.674
Organisasi ini mempunyai semangat kerjasama yang tinggi antara satu sama lain.	3.93	.759
Organisasi ini memberikan perhatian berkenaan pengurusan keselamatan dan sebarang kemalangan ditempat kerja akan ditangani dengan secepat mungkin.	3.83	.725
Saya gembira dengan cara kerja berpasukan di tempat kerja saya.	3.94	.789
Saya selesa dengan ruang kerja saya.	3.97	.858
Sayalebih banyak melakukan apa yang diperlukan untuk membantu syarikat bagi meningkatkan produktiviti kerja.	4.05	.578
Pengurus sentiasa membantu pekerja bila diperlukan.	3.95	.699
PURATA MIN	3.96	

Jadual 4.12 menunjukkan taburan responden terhadap faktor persekitaran oleh responden JKR di Kedah. Hasil data yang diperolehi melalui borang soal selidik menunjukkan skor min yang tinggi berada pada item kesembilan iaitu sebanyak 4.05 dan sisihan piawai=0.578. Skor min terendah pula dapat dilihat pada item keempat iaitu sebanyak 3.83, sisihan piawai=0.725. Purata min menunjukkan bahawa faktor persekitaran berada pada tahap yang tinggi iaitu 3.96.

4.4 Analisis Korelasi Pearson (r)

Menurut Abu Bakar (2007), korelasi merupakan satu pengukuran perhubungan linear di antara dua (2) pembolehubah iaitu pembolehubah bersandar dengan pembolehubah tidak bersandar yang mempunyai pertalian sama ada berkait secara positif, tiada pertalian ataupun perkaitan negatif. Menurut Cohen (1998) pula, pekali korelasi (r) ialah nilai pengukuran kekuatan perhubungan di antara dua pembolehubah di mana nilai relatif dipaparkan dalam bentuk petunjuk skala kekuatan antara +1.00 hingga -1.00. Kaedah Korelasi Pearson telah diuji untuk mengetahui adakah wujud hubungan yang signifikan dan berkaitan di antara dimensi kualiti guru dan pembangunan profesional dengan pembelajaran dan pembangunan pendidikan. Jadual 4.13 di bawah menunjukkan interpretasi kekuatan hubungan antara dua pembolehubah yang diwakili oleh nilai pekali korelasi seperti berikut:

Jadual 4.13

Interpretasi Nilai Pekali Korelasi (Sumber: Cohen (1988))

Saiz pekali korelasi	Interprestasi
0.00	Tiada hubungan
Kurang 0.19	Sangat lemah
0.20 hingga 0.39	Lemah
0.40 hingga 0.69	Sederhana
0.70 hingga 0.89	Tinggi
Lebih 0.90	Sangat Tinggi

4.4.1 Objektif 1: Untuk Mengenalpasti Hubungan antara Faktor Penyeliaan dengan Kepuasan Kerja

Jadual 4.14

Nilai Korelasi Pearson di antara Faktor Penyeliaan dengan Kepuasan Kerja

Pembolehubah	Faktor Penyeliaan	
	r	Sig-value (p)
Kepuasan Kerja	0.666**	0.000

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

Jadual 4.14 menunjukkan hubungan di antara faktor penyeliaan dengan kepuasan kerja. Berdasarkan jadual di atas, wujud hubungan positif dan sederhana di antara faktor penyeliaan dengan kepuasan kerja di mana nilai pekali Korelasi Pearson adalah ($r = 0.666$, $N=111$, $P<0.01$). Ini menunjukkan bahawa terdapat perkaitan secara langsung di antara faktor penyeliaan dengan kepuasan kerja.

4.4.2 Objektif 2: Untuk Mengenalpasti Hubungan antara Faktor Gaji dengan Kepuasan Kerja

Jadual 4.15

Nilai Korelasi Pearson di antara Faktor Gaji dengan Kepuasan Kerja

Pembolehubah	Faktor Gaji	
	R	Sig-value (p)
Kepuasan Kerja	0.612**	0.000

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

Jadual 4.15 menunjukkan hubungan di antara faktor gaji dengan kepuasan kerja.

Berdasarkan jadual di atas, wujud hubungan positif dan sederhana di antara faktor gaji dengan kepuasan kerja di mana nilai pekali Korelasi Pearson adalah ($r = 0.612$, $N=111$, $P<0.01$). Ini menunjukkan bahawa terdapat perkaitan secara langsung di antara faktor gaji dengan kepuasan kerja.

4.4.3 Objektif 3: Untuk Mengenalpasti Hubungan antara Faktor Persekitaran dengan Kepuasan Kerja

Jadual 4.16

Nilai Korelasi Pearson di antara Faktor Persekitaran dengan Kepuasan Kerja

Pembolehubah	Faktor Persekitaran	
	r	Sig-value (p)
Kepuasan Kerja	0.619**	0.000

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

Jadual 4.16 menunjukkan hubungan di antara faktor persekitaran dengan kepuasan kerja. Berdasarkan jadual di atas, wujud hubungan positif dan sederhana di antara faktor persekitaran dengan kepuasan kerja di mana nilai pekali Korelasi Pearson

adalah ($r = 0.619$, $N=111$, $P<0.01$). Ini menunjukkan bahawa terdapat perkaitan secara langsung di antara faktor persekitaran dengan kepuasan kerja.

4.5 Rumusan Kajian

Analisis regresi adalah teknik statistik yang digunakan untuk menggunakan hubungan antara dua atau lebih pemboleh ubah kuantitatif supaya pemboleh ubah yang bergantung (tindakbalas atau pemboleh ubah hasil) boleh diramalkan daripada pemboleh ubah bebas (pemboleh ubah penjelasan). Regresi linear menunjukkan hubungan linear antara pemboleh ubah bergantung dan pemboleh ubah bebas. Model pelbagai regresi linear mewujudkan hubungan yang melibatkan lebih daripada satu pemboleh ubah bebas. Pemboleh ubah bergantung hendaklah berterusan manakala bagi pemboleh ubah yang bebas boleh, sama ada secara automatik atau pemboleh ubah yang berterusan.

Percubaan analisis regresi adalah untuk mengukur tahap korelasi antara pemboleh ubah bergantung dan pemboleh ubah bebas. Menggunakan teknik plot berselerak, Plot X dan paksi Y pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bergantung jelas menunjukkan hubungan antara kedua-dua pemboleh ubah. Dalam analisis regresi, pemboleh ubah bergantung (Y) hendaklah diukur pada skala yang berterusan.

Ujian Korelasi seperti di Jadual 4.14, Jadual 4.15 dan Jadual 4.16 menunjukkan bahawa wujud hubungan yang signifikan di antara faktor penyeliaan, gaji dan persekitaran dengan kepuasan kerja di mana nilai signifikan $p < 0.01$, $p = 0.000$. Oleh yang demikian, kajian ini menyokong dan menerima hipotesis H1, H2 dan H3. Jadual 4.17 menunjukkan nilai pekali bagi setiap faktor bagi pemboleh ubah bersandar dan

pembolehubah tidak bersandar dalam kajian ini. Nilai $p\text{-value} < 0.05$ bermaksud faktor tersebut mempunyai perkaitan dan signifikan. Ringkasan penemuan hipotesis yang telah diuji adalah seperti di Jadual 4.18:

Jadual 4.17
Nilai pekali

Pembolehubah	T5	Sig-value (p)
Faktor Penyeliaan	4.558	0.000
Faktor Gaji	2.237	0.027
Faktor Persekitaran	1.884	0.062

Jadual 4.18
Ringkasan Hipotesis

Hipotesis	Hubungan
H_1 Faktor Penyeliaan mempunyai hubungan signifikan dengan Kepuasan Kerja.	Signifikan
H_2 Faktor Gaji mempunyai hubungan signifikan dengan Kepuasan Kerja	Signifikan
H_3 Faktor Persekitaran mempunyai hubungan signifikan dengan Kepuasan Kerja	Tidak Signifikan

4.6 Rumusan

Bab ini telah membincangkan analisis hasil kajian melalui data yang diperolehi daripada elemen pembolehubah kajian dan hubungan yang terbentuk melalui pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar. Secara keseluruhannya, keputusan kajian telah dibincangkan melalui kaedah analisis deskriptif iaitu kekerapan dan min serta analisis inferensi iaitu Korelasi Pearson.

Hasil dapatan seperti di Jadual 4.9, 4.10, 4.11 dan 4.12 masing-masing memperlihatkan bahawa tahap kepuasan kerja, penyeliaan, gaji dan persekitaran oleh

pekerja kumpulan sokongan pekerja Ibupejabat JKR Negeri Kedah. Selain itu, berdasarkan nilai Korelasi Pearson yang diperolehi di Jadual 4.14, ternyata faktor penyeliaan memiliki hubungan sederhana dan signifikan dengan kepuasan kerja manakala Jadual 4.15 menunjukkan ianya terdapat hubungan yang sederhana dan signifikan di antara gaji dengan kepuasan kerja. Jadual 4.16 menunjukkan terdapat hubungan sederhana dan signifikan antara persekitaran dan kepuasan kerja. Kesemua analisis ini secara tidak langsung telah menjawab persoalan kajian, objektif kajian dan hipotesis seperti yang telah dikemukakan di dalam bab terdahulu.



BAB KELIMA

PERBINCANGAN DAN RUMUSAN

5.1 Pendahuluan

Bab ini akan membincangkan hasil kajian dan hasil analisis kajian. Selain itu, rumusan, cadangan di masa hadapan, implikasi kajian beserta batasan kajian juga turut diusulkan di penutup bab.

5.2 Perbincangan Hasil Dapatan Kajian

5.2.1 Hubungan Di Antara Penyeliaan Dengan Tahap Kepuasan Kerja

Keputusan analisis telah menjawab objektif kajian pertama yang dikemukakan di mana dapatan menunjukkan terdapat hubungan yang positif signifikan di antara pembolehubah penyeliaan dengan tahap kepuasan kerja. Hasil tersebut membuktikan bahawa penyeliaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi dan menyumbang kepada faktor tahap kepuasan kerja. Situasi ini dilihat berdasarkan skor min yang tinggi dalam kalangan majoriti subjek kajian iaitu dengan purata skor min keseluruhan sebanyak 3.85. Selain itu, responden berpendapat bahawa mereka berasa diri mereka bernilai pada organisasi sekaligus memberi impak terhadap tahap kepuasan kerja. Tahap kepuasan para pekerja akan meningkat sekiranya mempunyai ketua yang peramah, mesra, saling membantu antara satu dengan yang lain dan juga boleh menerima pandangan kakitangannya (McNelly, 1983).

Penyelidikan yang telah dijalankan oleh Shamsul (2017), dalam kajiannya menyatakan bahawa sokongan penyelia adalah faktor penting dalam mengekalkan pekerja. Sokongan penyelia dapat didefinisikan sebagai sejauh mana pengurus prihatin tentang kebajikan pekerja mereka dan menghargai penglibatan dan sumbangan mereka kepada organisasi. Penyelidikan lain adalah oleh Opare dan Saani (2014) di 'University of Cape Coast Health Service' telah menemui bahawa pekerja kebanyakannya tidak berpuas hati dengan bentuk penyeliaan yang dilaksanakan oleh pihak pengurusan walaupun mereka melihat keadaan kerja secara positif. Hal ini akan menyebabkan tahap kepuasan pekerja tinggi sekiranya penyeliaan yang dipamerkan oleh penyelia adalah baik dan sebaliknya tahap kepuasan mereka akan rendah sekiranya kurangnya penyeliaan yang diterima oleh pekerja.

Dalam konteks kajian ini, ternyata faktor penyeliaan adalah satu faktor dan mempunyai perkaitan yang mendorong kearah kepuasan kerja oleh pekerja. Oleh yang demikian, dapatan di atas secara tidak langsung berkaitan bahawa terdapat kolerasi signifikan di antara penyeliaan dengan kepuasan kerja. Analisis kajian menunjukkan bahawa semakin tinggi penyeliaan, semakin tinggi tahap kepuasan kerja.

5.2.2 Hubungan Di Antara Gaji Dengan Tahap Kepuasan Kerja

Keputusan analisis telah menjawab objektif kajian kedua yang dikemukakan di mana dapatan menunjukkan terdapat hubungan yang positif signifikan di antara pembolehubah gaji dengan tahap kepuasan kerja. Hasil tersebut membuktikan bahawa gaji merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi dan

menyumbang kepada faktor tahap kepuasan kerja. Situasi ini dilihat berdasarkan skor min yang tinggi dalam kalangan majoriti subjek kajian iaitu dengan purata skor min keseluruhan sebanyak 3.73. Selain itu, responden berpendapat bahawa organisasi menyediakan kenaikan gaji setiap tahun sekaligus memberi impak terhadap tahap kepuasan kerja.

Kajian lepas (Ojokuku & Sajuyigbe, 2009); Sojuyigbe, Olaoye & Adeyemi, 2013) mendapati gaji merupakan salah satu pemboleh ubah yang paling penting dalam menerangkan prestasi dan kepuasan kerja. Funmilola, Sola & Olusola (2013), gaji bukan sahaja membantu orang ramai untuk mencapai keperluan asas mereka, tetapi juga memainkan peranan penting dalam memenuhi keperluan peringkat yang lebih tinggi daripada orang lain. Kajian lepas oleh Sojuyigbe, Olaoye & Adeyemi (2013), mendapati gaji merupakan salah satu pemboleh ubah yang paling penting dalam menerangkan prestasi dan kepuasan kerja

Dalam konteks kajian ini, ternyata faktor gaji adalah satu faktor dan mempunyai perkaitan yang mendorong kearah kepuasan kerja oleh pekerja. Oleh yang demikian, dapatan di atas secara tidak langsung berkaitan bahawa terdapat korelasi signifikan di antara gaji dengan kepuasan kerja. Analisis kajian menunjukkan bahawa semakin tinggi gaji, semakin tinggi tahap kepuasan kerja.

5.2.3 Hubungan Di Antara Persekitaran Dengan Tahap Kepuasan Kerja

Keputusan analisis telah menjawab objektif kajian kedua yang dikemukakan di mana dapatan menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara pembolehubah persekitaran dengan tahap kepuasan kerja. Hasil tersebut

membuktikan bahawa persekitaran merupakan bukan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi dan menyumbang kepada faktor tahap kepuasan kerja. Situasi ini dilihat berdasarkan skor min yang tinggi dalam kalangan majoriti subjek kajian iaitu dengan purata skor min keseluruhan sebanyak 3.96. Keadaan kerja boleh menentukan sejauh mana pekerja di dalam organisasi suka atau tidak suka terhadap pekerjaan mereka iaitu sama ada secara fizikal atau mental, terhadap kepuasan kerja dan kepuasan alam sekitar atau fenomena yang saling berkaitan (Franco et al., 2000b).

Hasil kajian Umair (2018) mendapati bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara persekitaran kerja dan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja industri di Malaysia. Begitu juga dengan kajian Swarnalatha dan Sureshkrisna (2012) menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara persekitaran kerja dan kepuasan kerja dalam industri automotif di India. Ejike et. al, (2014) menjalankan kajian mengenai tekanan dalam kalangan pekerja bank. Hasil kajian menunjukkan bahawa pekerja bank mengalami tekanan yang amat tinggi kerana tempoh bekerja yang lama dan sering berhadapan dengan pelanggan yang terdiri daripada berbagai sikap.

Namun demikian, dalam konteks kajian ini, ternyata faktor persekitaran adalah bukan satu faktor yang mempunyai perkaitan yang mendorong kearah kepuasan kerja oleh pekerja. Analisis kajian menunjukkan bahawa tahap kepuasan kerja tidak dipengaruhi oleh faktor persekitaran. Walau bagaimanapun, jika dilihat daripada ujian korelasi, faktor persekitaran mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja oleh pekerja.

5.3 Implikasi Kajian

Implikasi dari kajian ini memberi panduan secara langsung terhadap organisasi-organisasi selain memberi input kepada pihak pengurusan dalam mengetahui tahap kepuasan kerja bagi semua kakitangan.

Kenyataan ini dapat dilihat dalam konteks analisis yang diperolehi daripada dapatan kajian di mana penyeliaan, gaji dan persekitaran masing-masing mempunyai hubungan yang tinggi dengan tahap kepuasan kerja. Penyeliaan, gaji dan persekitaran juga memainkan peranan utama dan saling berkait rapat dengan tahap kepuasan kerja. Ini membawa maksud, organisasi atau syarikat perlu mengambil berat mengenai faktor penyeliaan seperti penyelia sentiasa menerangkan dengan jelas dan memberi tunjuk ajar kepada pekerja semasa melaksanakan tugas.

Di samping itu, faktor gaji seperti gaji yang diterima adalah berpatutan dengan bebanan kerja yang dilakukan adalah amat penting bagi memastikan tahap kepuasan kerja yang maksimum dapat diperolehi oleh setiap pekerja. Selain itu, organisasi juga perlu menyediakan ruang kerja yang selesa supaya dapat memastikan kepuasan kerja terjamin.

5.4 Cadangan

Penyelidik lain yang akan menjalankan kajian dengan tajuk serupa dicadangkan supaya dapat mempelbagaikan lagi pembolehubah tidak bersandar sehingga diketahui faktor perbezaan hubungan yang dapat memberi pengaruh kepada tahap kepuasan kerja. Penyelidik juga dicadangkan agar dapat menggunakan kaedah kualitatif di

samping penggunaan kaedah kuantitatif untuk mendapatkan maklumat dengan lebih jelas, menyeluruh dan terperinci.

5.5 Rumusan

Sebagai rumusan, kajian ini memberi gambaran bahawa penyeliaan, gaji dan persekitaran adalah antara faktor yang menyumbang kepada tahap kepuasan kerja di Malaysia. Bagi memastikan tahap kepuasan kerja berada di tahap yang lebih baik, faktor penyeliaan, faktor gaji dan faktor persekitaran hendaklah bergerak seiring supaya tahap kepuasan kerja dapat dicapai. Untuk membangunkan penyeliaan, beberapa pendekatan boleh dilakukan antaranya penyelia mengambil berat terhadap setiap kakitangan. Hubungan antara pekerja dengan pemimpin adalah sangat penting dalam meningkatkan produktiviti dan kualiti kerja. Tingkah laku atau sikap pemimpin adalah penting untuk meningkatkan kepuasan kerja kerana budaya tersebut akan mempengaruhi interaksi antara penyelia dan kakitangannya.

Selain itu, bayaran memainkan peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan kerja. Ini disebabkan oleh dua faktor utama iaitu wang merupakan salah satu instrumen penting dalam memenuhi keperluan seseorang dan pekerja melihat bayaran sebagai gambaran bahawa pihak syarikat memberi perhatian kepada mereka. Pekerja memerlukan persekitaran yang selamat dan selesa bagi menjamin tahap kepuasan kerja yang maksimum. Jelaslah di sini bahawa, faktor penyeliaan, gaji dan persekitaran merupakan faktor kepada tahap kepuasan kerja.

RUJUKAN

- Ababneh, A. (2007). The influence of managerial leadership style on employee job satisfaction in Jordanian resort hotels. *Journal of Business and Management*, 2(1), 1- 15.
- Abu Bakar, B. (2007). *Kaedah Analisis Data Penyelidikan Ilmiah*. Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd.
- Ahmad Mahdzan Ayob. (1997). *Kaedah Penyelidikan Sains Sosial*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa & Pustaka.
- Alireza Emadi. (2016). *Studying the Factors Affecting Job Satisfaction of Employees of Semnan Health Centers*, (September 2015), 1–6.
- Anderson, T. J., Haubold, B., Williams, J. T., Estrada-Franco §, J. G., Richardson, L., Mollinedo. R. & Whitworth, J. (2000). Microsatellite markers reveal a spectrum of population structures in the malaria parasite *Plasmodium falciparum*. *Molecular biology and evolution*, 17(10), 1467-1482.
- Atkinson, C., Hall, L. (2011). Flexible working and happiness in NHS. *Employee relation*, 33,
- Aznira Zakaria (2014). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja: Satu Kajian Ke Atas Ejen Penghantaran Di Kompleks Kastam Bukit Kayu Hitam*. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia.
- Babbie, E. R. (1995). *The Practice of Social Research*, USA: Wadsworth Publication Corporation.
- Barbie, E. (1990). *Survey research method (2nd. Ed.)* Belmont CA: Wadsworth Publishing Company.
- Brill, M., Weidman, S., Bosti, A. (2001). Disproving widespread myths about workplace design. *Kimball International, Jasper, In*.
- Ceullar, A. Krist, A. H., Nichols, L. M. (2018). Effect of practice ownership on work environment, learning culture, psychological safety and burnout. *Annals of Family Medicine*, 16(1), 544-551.
- Chaudhry, Muhammad Shahzad, Sabir, Muhammad Hazoor, et al., (2011). “*Exploring the relationship between salary satisfaction and job satisfaction: A comparison of public and private sector organization*”, *Journal of Commerce*, Vol. 3, No. 4, ISSN 2218-8118, 2220-6043. Retrieved from www.emeraldinsight.com, 11 December 2019.

- Chai, H. C., & Nik Intan Norliza, A. H. (2013). (2013). *A Study on the Factors Affecting Job Satisfaction amongst Employees of a Factory in Seremban, Malaysia. Business Management Dynamic*, 3 (1), 26-40.
- Cohen, J.W. (1988). *Statics Power Analysis for the Behavioural Sciences* (2nd Edition). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Daud, N. (2010). Jaminan Kerja dan Hubungannya dengan Kepuasan Kerja dan Komitmen Terhadap Organisasi. In *International Conference on Ethics and Profesionalism* (pp. 474-475).
- DeSantis, V. S., Durst, S. L. (1996). Comparing job satisfaction among public and private sector. *Employees. American Review of Public Administration*, 26(3), 327- 343.
- Donnelly. (1988). *Motivation and personality* (2nd ed.). New York: Harper and Row
- Edward Tio (2014). *The Impact of Working Environment Toward Employee Job Satisfaction: A Case Study In PT. X. iBuss Management* Vol. 2, No. 1, (2014) 1-5
- Ejike, O. M., Chinwendu, O. (2014). Influence of perceived work overload and organizational support on job stress among bankers. *International Journal of Social Science and Humanity Reviews*.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 565–573.
- Ellinger, A. D., Cseh, M. (2007) Contextual factors influencing the facilitation of others learning through everyday work experiences", *Journal of Workplace Learning* , 19(7),435-452
- Ellstorm, P. E. (2008). Two types of learning environment: Enabling and constraining a study of care work. *Journal of Workplace Learning*, 20(2), 84-97.
- Frye, M. B. (2004). *Equity-based compensation of employees*. Firm performance and determinants. *J. Finan. Res.* 27(1), 31-54.
- Funmilola, O. F., Sola, K. T., & Olusola, A. G. (2013). *Impact of job satisfaction on job performance in a small and medium enterprise in Ibadan, South Western, Nigeria*. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(11), 509-521.

- Garrard, J. (2007). *Health Sciences Literature Review Made Easy: The Matrix Method*. Sudbury, MA: Jones and Bartlett Publishers.
- George (2000): Sex Differences in Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*. 48(1), 88-92.
- Griffin., Babin, C., Zikmund. (2013). *Business Research Methods*. (9th ed.). South Western Cengage Learning.
- Gurusamy, P & Mahendran, K. (2013). *Employees' Job Ssatisfaction in Automobile Iindustries*, Global Research Analysis, 2(7)
- Hamzah, N. (2007). *Hubungan Keserasian Pola Personalitipersekitaran Enam Kerjaya Bidang Keagamaan dengan Kepuasan Kerja Di Negeri Johor* (Doctoral dissertation, Universiti Teknologi Malaysia).
- Harari, M. B., Thompson, A. H., Chockalingam Viswesvaran. (2018). Extraversion and job satisfaction: The role of trait bandwidth and the moderating effect of status goal attainment. *Journal of Personality and Individual Differences*, 12(3), 14-16.
- Herry, E., & Noon, M. (2001). *A Dictionary of Human Resource Management*. New York: Oxford University Press.
- Herzberg, F. (2003). One More Time: How Do You Motivate Employee? *Harvard Business Review*, 81, 56-96.
- Inskipp, F. and Proctor, B. (1993). *Making the Most of Supervision*. Twickenham: Cascade.
- Jehanzeb, K. (2012). Impact of Motivation and Recognition on Job Satisfaction in Banking Sector of Saudi Arabia. *International Journal of Business and Social Science*, 3(21), 272-278.
- Kotrlik, J. W. K. J. W., & Higgins, C. C. H. C. C. (2001). Organizational Research: Determining Appropriate Sample Size in Survey Research Appropriate Sample Size in Survey Research. *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, 19(1), 43.
- Krejcie, Robert V., Morgan, Daryle W., (1970) "Determining sample Size for Research Activities", Educational and Psychological Measurement.
- Lam, T., Baum, T., Pine, R (2001). Study of managerial job satisfaction in Hong Kong"s chinese restaurant. *Int.JConst Hosp.Manage* 13(1) 35-42.

- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction in Dunnette. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 297-349.
- Mark, A., Robert, M. M. (1998). Motivation and Job Satisfaction. *Journal of Management*, (4), 226-231. Diakses pada 26 December 2019 di laman web <http://www.vps.ns.ac.rs>
- Maslow's Hierarchy of Needs (1943). Diakses pada 22 December 2019 di laman web https://en.wikipedia.org/wiki/Maslow%27s_hierarchy_of_needs
- Mohd. Majid Konting (1990). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Dewan Bahasa dan Pustaka: Kuala Lumpur.
- Mohamad Syarif (2016). *Job Satisfaction Among Staffs of Three Radio Stations in Kuala Lumpur*. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia.
- Moradi, E., Almutairi, D., Moghadam, D. M. (2011). Factors influencing job satisfaction among Malaysian nurses. *Fourth Annual International Business Conference*
- Nelson, M.F., Stone, T.H., frye, C.M. & Chown, D.W. (2008). *Pay Me More: What Companies Need to Know About Employee Pay Satisfaction, Compensation & Benefits Review*, 40(2), 35-42.
- Nel, P.S., Van Dyk, P.S., Haasbroek, H.D., Schultz, H.B., Sono, T., & Werner, A. (2004). *Human resources management* (6th ed.). Cape Town: Oxford University Press.
- Neog, B. B., & Barua, M. (2014). *Factors influencing employee's job satisfaction: an empirical study among employees of automobile service workshops in assam*. *The SIJ Transactions on Industrial, Financial & Business Management*, 2 (7), 305-316.
- Noah, Y., Steve, M. (2012). Work environment and job attitude among employees in a Nigerian work organization. *Journal of Sustainable Society*, 1(2), 36-43.
- Persatuan Pengurusan Sumber Manusia (2016). Diakses di laman web <https://www.shrm.org/hr-today/trends-and-forecasting/research-and-surveys/Documents/2016-Employee-Job-Satisfaction-and-Engagement-Executive-Summary.pdf>
- Pruthi, N. R., Deal, A., Langston, J., Kirby, E. W., Gonzalez, C., McKenna, P, Pruthi, R.S. (2016). Factors Related to Job Satisfaction in Urology. *Urology Practice*, 3 (3), 169 - 174.

- Rabihah Bt Rahim (2016). *The Influence of Pay, Recognition and Leadership Toward Job Satisfaction Among Non Academic Staff*. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia.
- Rast, S., Tourani, A. (2012). Evaluation on employees job satisfaction and role of gender difference: An empirical study at airlines industry in Iran. *International Journal of Business and Social Science Vol. 3 No. 7; April 2012*
- Robbins, S., Judge, T. (2013). *Organizational Behaviour*. England: Pearson Education Limited.
- Sajuyigbe, A. S., Olaoye, B. O. & Adeyemi, M. A. (2013). *Impact of Reward on Performance in a Selected Manufacturing Companies in Ibadan*. *International Journal of Arts and Commerce*, 2(2).
- Shamsul Amery B. Zainuddin (2017). *The Factors Influencing Job Satisfaction of Other Ranks Personnel in Royal Malaysian Navy*. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia.
- Sharma, J. P. (2011). Salary Satisfaction as an Antecedent of Job Satisfaction : Development of a Regression Model to Determine the Linearity between Salary Satisfaction and Job Satisfaction in a Public and a Private Organization. *European Journal of Social Sciences*, 18(3), 450–461.
- Shidhaye et al. (2011). Influence of working condition in Indian anesthesiologist anapests, *Pain and Intensive Care 2011:15(1)*
- Suhaya Hj. Deraman & Siti Zubaidah Hj. Mohd Isa (2016). *Tahap Kepuasan Kerja Dalam Kalangan Kakitangan Penjara*. *Jurnal Komunikasi Malaysian, Journal of Communication Jilid 1 2016: 149-161*
- Sarwar, S., & Abugre, J. (2007). The Influence of Recognitions and Job Satisfaction on Employees in the Service Industry and Key words.
- Sekaran U. (2003). *Research Methods for Business (4th ed.)*. United State of Amerika: John Wiley & Sons, Inc.
- Sekaran, U. (2003). *Research method for business. A skill building approach*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Sidek Mohd Noah. (2002). *Rekabentuk Penyelidikan: Falsafah, Teori & Praktis*.
- Siti Nur Zahirah Bt Omar (2014). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Bekerja Dalam Kalangan Pekerja Sektor Swasta: Kajian di Negeri Kedah Darul Aman*. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia.

- Spector, P. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*. USA: SAGE Publications.
- Swarnalatha, C., Sureshkrishna, G. (2012). Job satisfaction among employee of automotive industries in India. *International Journal of Future Computer and Communication*, 1(3), 247.
- Syakirah, Ida Sosiawani & Rina Darma Surya (2016). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Dalam Kalangan Kakitangan Bukan Akademik Di Institusi Pengajian Tinggi Awam Di Utara Malaysia*. *Journal of Global Business and Social Entrepreneurship (GBSE)* Vol. 2: no. 1 (2016) page 61–69| gbse.com.my | eISSN 24621714|
- Tsai, P. F., et al. (2007). A study on motivating employees learning commitment in the post downsizing era: Job satisfaction perspective. *Journal of World Business*, 42 (2), 157-169.
- Umair (2018). Does psychosocial work environment factors predict stress and mean arterial pressure in the Malaysian industry workers? *Journal of Bio Medical Research International*, 1-11.
- Umi Narimawati (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*
- Wahba dan Bridwell. (1976). Maslow reconsidered: A review of research on the need hierarchy theory. *Organizational behaviour and human performance*.
- Yeow, J. A., Poh, K. N., Tee Suan. (2014). Effect of stress, repetition, fatigue and poor work environment on human error in manufacturing industries. *Journal of Applied Science*, 24.
- Yuliarini, S., Kamariah, N., Mat, N., & Kumar, P. (2012). Factors Affecting Employee Satisfaction among Non-Teaching Staff in Higher Educational Institutions in Malaysia. *American Journal of Economics*, (June), 93–96.
- Zaini Jamaludin & Muhammad Zhafir Zawawi (2014). *Kesan Ganjaran dan Persekitaran Kerja Terhadap Komitmen Afektif Staf Sokongan*. E-proceedings of the Conference on Management and Muamalah (CoMM 2014), 26-27 May 2014.

Lampiran A: Borang Soal Selidik



PUSAT PENGAJIAN PENGURUSAN PERNIAGAAN

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

BORANG SOAL SELIDIK

***PENYELIAAN, GAJI DAN PERSEKITARAN KERJA MEMPENGARUHI KEPUASAN
KERJA DALAM KALANGAN PEKERJA KUMPULAN KUMPULAN SOKONGAN DI
IBU PEJABAT JKR NEGERI KEDAH***

Salam sejahtera,

Tuan/Puan yang dihormati,

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

SUHANA BINTI ISMAIL

818559

Sarjana Sains (Pengurusan Sumber Manusia)

Universiti Utara Malaysia

BAHAGIAN A: MAKLUMAT PERIBADI

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

1. Jantina

Lelaki

Perempuan

2. Umur

25 tahun ke bawah

25 hingga 35 tahun

36 hingga 45 tahun

45 tahun ke atas

3. Bangsa

Melayu

India

Cina

Lain-lain

4. Status Perkahwinan

Berkahwin

Bujang

5. Tempoh Berkhidmat

5 tahun ke bawah

16 tahun hingga 20 tahun

6 tahun hingga 10 tahun

21 tahun ke atas

11 tahun hingga 15 tahun

6. Tahap Pendidikan

SPM	<input type="checkbox"/>	STPM	<input type="checkbox"/>
Diploma	<input type="checkbox"/>	Ijazah	<input type="checkbox"/>
Lain-lain	<input type="checkbox"/>		

7. Pendapatan Bulanan

Kurang dari RM1500	<input type="checkbox"/>	RM1501-RM2000	<input type="checkbox"/>
RM2001- RM3000	<input type="checkbox"/>	Lebih dari RM3001	<input type="checkbox"/>



BAHAGIAN B: KEPUASAN KERJA

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

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Sangat Setuju
1	2	3	4	5

1.	Saya suka dengan kerja saya.	1	2	3	4	5
2.	Saya menerima kepuasan peribadi dalam melaksanakan tugas saya.	1	2	3	4	5
3.	Saya berasa gembira datang ke tempat kerja setiap hari.	1	2	3	4	5
4.	Saya berasa bangga untuk memberitahu orang lain yang saya bekerja untuk organisasi ini.	1	2	3	4	5
5.	Saya berpuas hati dengan prestasi kerja saya.	1	2	3	4	5
6.	Saya suka dengan mereka yang bekerja bersama dengan saya.	1	2	3	4	5
7.	Saya tidak akan meninggalkan organisasi ini dalam tempoh masa terdekat.	1	2	3	4	5
8.	Saya merasakan bahawa kerja yang saya lakukan adalah dihargai.	1	2	3	4	5
9.	Saya rasa saya perlu bekerja lebih keras untuk mencapai pengiktirafan.	1	2	3	4	5
10.	Kerja saya adalah menyeronokkan.	1	2	3	4	5

BAHAGIAN C: KEPUASAN KERJA

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

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Sangat Setuju
1	2	3	4	5

I. Penyeliaan

1.	Saya berasa diri saya bernilai pada organisasi ini.	1	2	3	4	5
2.	Saya berpuas hati dengan cara organisasi ini diurus selia.	1	2	3	4	5
3.	Saya mendapat sokongan penuh daripada penyelia terhadap pekerjaan ini.	1	2	3	4	5
4.	Saya percaya bahawa penyelia mengambil berat terhadap saya.	1	2	3	4	5
5.	Penyelia sentiasa meminta dan menerima pandangan saya.	1	2	3	4	5
6.	Penyelia saya sentiasa memuji hasil kerja saya yang baik.	1	2	3	4	5
7.	Penyelia saya kurang menyelia kerja yang saya lakukan.	1	2	3	4	5
8.	Penyelia sentiasa menerangkan di mana kedudukan saya semasa menjalankan tugas.	1	2	3	4	5
9.	Penyelia saya sentiasa ada bila diperlukan.	1	2	3	4	5
10.	Penyelia melayan saya dengan tidak adil.	1	2	3	4	5

II. Gaji

1.	Saya amat berpuas hati dengan pendapatan yang diterima pada setiap bulan.	1	2	3	4	5
2.	Dengan bebanan kerja yang dilakukan, gaji yang diterima adalah berpatutan.	1	2	3	4	5
3.	Pendapatan kerja saya sekarang adalah lebih tinggi berbanding dahulu.	1	2	3	4	5
4.	Saya berpuas hati dengan faedah yang diberikan melalui pekerjaan ini.	1	2	3	4	5
5.	Saya berpuas hati dengan kenaikan gaji tahunan yang diterima.	1	2	3	4	5
6.	Saya merasakan gaji saya sebanding dengan orang lain yang melakukan kerja dan tugas yang sama.	1	2	3	4	5
7.	Organisasi saya menyediakan kenaikan gaji setiap tahun.	1	2	3	4	5
8.	Saya suka gaji saya buat masa ini.	1	2	3	4	5
9.	Saya melakukan pekerjaan sambilan di luar kerana gaji saya tidak mencukupi.	1	2	3	4	5
10.	Saya tidak risau sekiranya gaji saya tidak meningkat.	1	2	3	4	5

III. Persekitaran Kerja

1.	Saya berasa selesa dan selamat dengan persekitaran tempat kerja saya sekarang.	1	2	3	4	5
2.	Saya sentiasa tahu di mana tempat untuk saya mendapatkan semua kelengkapan yang diperlukan.	1	2	3	4	5
3.	Organisasi ini mempunyai semangat kerjasama yang tinggi antara satu sama lain.	1	2	3	4	5
4.	Organisasi ini memberikan perhatian berkenaan pengurusan keselamatan dan sebarang kemalangan ditempat kerja akan ditangani dengan secepat mungkin.	1	2	3	4	5
5.	Saya rapat dengan penyelia dan rakan sekerja saya.	1	2	3	4	5
6.	Saya selesa dengan ruang kerja saya.	1	2	3	4	5
7.	Saya berasa bersemangat dengan arahan yang diberikan oleh penyelia atau pengurus.	1	2	3	4	5
8.	Saya lebih banyak melakukan apa yang diperlukan untuk membantu syarikat bagi meningkatkan produktiviti kerja.	1	2	3	4	5
9.	Pengurus sentiasa membantu pekerja bila diperlukan.	1	2	3	4	5
10.	Saya kadang-kadang tertekan dengan persekitaran semasa bekerja.	1	2	3	4	5

Terima kasih kerana meluangkan masa anda untuk menjawab soalan ini

Lampiran B: Analisis Data SPSS

FREQUENCIES VARIABLES Jantina Umur Bangsa Kahwin Khidmat Pendidikan Pendapatan
/ORDER ANALYSIS.

Frequencies

Statistics

		Jantina	Umur	Bangsa	Kahwin	Khidmat	Pendidikan	Pendapatan
N	Valid	111	111	111	111	111	111	111
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

Jantina

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lelaki	50	45.0	45.0	45.0
	Perempuan	61	55.0	55.0	100.0
Total		111	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25 tahun ke bawah	9	8.1	8.1	8.1
	25 - 35 tahun	37	33.3	33.3	41.4
	36 - 45 tahun	41	36.9	36.9	78.4
	45 tahun ke atas	24	21.6	21.6	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

Bangsa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Melayu	111	100.0	100.0	100.0

Kahwin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Berkahwin	95	85.6	85.6	85.6
	Bujang	16	14.4	14.4	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

Khidmat

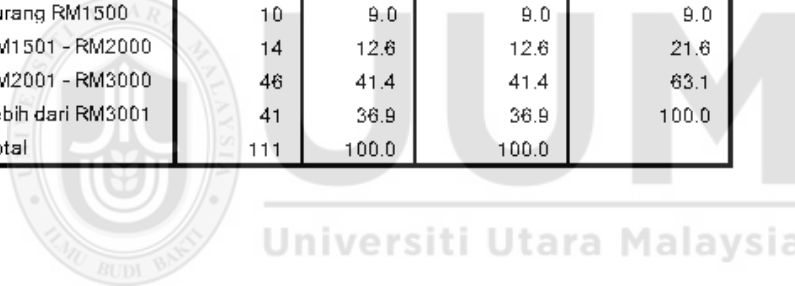
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5 tahun ke bawah	21	18.9	18.9	18.9
	6 - 10 tahun	25	22.5	22.5	41.4
	11 - 15 tahun	32	28.8	28.8	70.3
	16 - 20 tahun	10	9.0	9.0	79.3
	21 tahun ke atas	23	20.7	20.7	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SPM	36	32.4	32.4	32.4
	STPM	9	8.1	8.1	40.5
	Diploma	48	43.2	43.2	83.8
	Ijazah	13	11.7	11.7	95.5
	Lain-lain	5	4.5	4.5	100.0
	Total	111	100.0	100.0	

Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang RM1500	10	9.0	9.0	9.0
	RM1501 - RM2000	14	12.6	12.6	21.6
	RM2001 - RM3000	46	41.4	41.4	63.1
	Lebih dari RM3001	41	36.9	36.9	100.0
	Total	111	100.0	100.0	



DESCRIPTIVES VARIABLES B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 B8 B9 B10
 /STATISTICS MEAN STDDEV.

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Kerja 1	111	4.27	.687
Kepuasan Kerja 2	111	4.12	.697
Kepuasan Kerja 3	111	4.05	.824
Kepuasan Kerja 4	111	4.10	.674
Kepuasan Kerja 5	111	4.17	.537
Kepuasan Kerja 6	111	4.11	.545
Kepuasan Kerja 7	111	4.00	.863
Kepuasan Kerja 8	111	3.92	.689
Kepuasan Kerja 9	111	4.05	.802
Kepuasan Kerja 10	111	4.06	.778
Valid N (listwise)	111		

DESCRIPTIVES VARIABLES CA1 CA2 CA3 CA4 CA5 CA6 CA7 CA8
 /STATISTICS MEAN STDDEV.

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Faktor Penyeliaan 1	111	3.95	.658
Faktor Penyeliaan 2	111	3.86	.737
Faktor Penyeliaan 3	111	3.94	.678
Faktor Penyeliaan 4	111	3.88	.684
Faktor Penyeliaan 5	111	3.76	.716
Faktor Penyeliaan 6	111	3.67	.679
Faktor Penyeliaan 7	111	3.87	.620
Faktor Penyeliaan 8	111	3.86	.658
Valid N (listwise)	111		

DESCRIPTIVES VARIABLES CB1 CB2 CB3 CB4 CB5 CB6 CB7 CB8
 /STATISTICS MEAN STDDEV.

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Faktor Gaji 1	111	3.70	.816
Faktor Gaji 2	111	3.60	.834
Faktor Gaji 3	111	3.78	.719
Faktor Gaji 4	111	3.77	.750
Faktor Gaji 5	111	3.60	.856
Faktor Gaji 6	111	3.56	.950
Faktor Gaji 7	111	4.12	.518
Faktor Gaji 8	111	3.71	.857
Valid N (listwise)	111		

DESCRIPTIVES VARIABLES CC1 CC2 CC3 CC4 CC5 CC6 CC7 CC8
/STATISTICS MEAN STDDEV.

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Faktor Persekitaran Kerja 1	111	3.98	.687
Faktor Persekitaran Kerja 2	111	4.00	.674
Faktor Persekitaran Kerja 3	111	3.93	.759
Faktor Persekitaran Kerja 4	111	3.83	.725
Faktor Persekitaran Kerja 5	111	3.94	.789
Faktor Persekitaran Kerja 6	111	3.97	.858
Faktor Persekitaran Kerja 7	111	4.05	.578
Faktor Persekitaran Kerja 8	111	3.95	.699
Valid N (listwise)	111		

DESCRIPTIVES VARIABLES KEPuasan BELIA GAGE SEKIDAR
/STATISTICS MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Kerja	111	2.00	5.00	4.0838	.51866
Faktor Penyeliaan	111	2.13	5.00	3.8468	.58185
Faktor Gaji	111	1.88	5.00	3.7309	.59787
Faktor Persekitaran	111	2.13	5.00	3.9550	.54948
Valid N (listwise)	111				



CORRELATIONS

/VARIABLES KEPUASAN KERJA GAJI SEKITAR
 /PRINT TWOTAIL NOSIG
 /MISSING PAIRWISE.

Correlations

Correlations

		Kepuasan Kerja	Faktor Penyeliaan	Faktor Gaji	Faktor Persekitaran
Kepuasan Kerja	Pearson Correlation	1	.666**	.612**	.619**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	111	111	111	111
Faktor Penyeliaan	Pearson Correlation	.666**	1	.600**	.638**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	111	111	111	111
Faktor Gaji	Pearson Correlation	.612**	.600**	1	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	111	111	111	111
Faktor Persekitaran	Pearson Correlation	.619**	.638**	.730**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	111	111	111	111

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



```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE
/CRITERIA PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT KEPUASAN
/METHOD ENTER STEP AHEAD SELECTION
/RESIDUALS DURBIN.

```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Faktor Persekitaran, Faktor Penyelaan, Faktor Gaji ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.728 ^a	.529	.516	.36073	.529	40.134	3

Model Summary^b

Model	Change Statistics		Durbin-Watson
	df2	Sig. F Change	
1	107	.000	2.216

a. Predictors: (Constant), Faktor Persekitaran, Faktor Penyelaan, Faktor Gaji

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.667	3	5.222	40.134	.000 ^b
	Residual	13.923	107	.130		
	Total	29.591	110			

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

b. Predictors: (Constant), Faktor Persekitaran, Faktor Penyeliaan, Faktor Gaji

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.232	.267		4.611	.000
	Faktor Penyeliaan	.362	.079	.406	4.558	.000
	Faktor Gaji	.195	.087	.225	2.237	.027
	Faktor Persekitaran	.185	.098	.196	1.884	.062

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.0683	4.9421	4.0838	.37740	111
Residual	-1.40822	.92354	.00000	.35578	111
Std. Predicted Value	-2.691	2.274	.000	1.000	111
Std. Residual	-3.904	2.560	.000	.986	111

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja