

**KAJIAN PENILAIAN FAKTOR YANG MENYUMBANG KEPADA
KEPUASAN BEKERJA DALAM KALANGAN STAF JABATAN
PERBENDAHARAAN NEGERI KEDAH DARUL AMAN**

SHARIFAH NORIZA BT SYED MOHAMAD

MASTER OF SCIENCE (MANAGEMENT)

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

2013

**KAJIAN PENILAIAN FAKTOR YANG MENYUMBANG KEPADA
KEPUASAN BEKERJA DALAM KALANGAN STAF JABATAN
PERBENDAHARAAN NEGERI KEDAH DARUL AMAN**

oleh

SHARIFAH NORIZA BT. SYED MOHAMAD

**A thesis submitted to Othman Yeop Abdullah Graduate School in partial
fulfillment of the requirements for the degree
Master of Science Management,
Universiti Utara Malaysia**

PERMISSION TO USE

In presenting this project paper in partial fulfillment of the requirements for a postgraduate degree from Universiti Utara Malaysia, I agree that the University Library make it freely available for inspection. I further agree that permission for copying of this project paper in any manner, in whole or in part, for scholarly purpose may be granted by my supervisor(s) or, in their absence by the Dean of Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business. It is understood that any copying or publication or use of this project paper or parts thereof for financial gain shall not be given to me and to University Utara Malaysia for any scholarly use which may be made of any material from my project paper. Request for permission to copy or make other use of materials in this project paper, in whole or in part should be addressed to:

Dean of Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business

Universiti Utara Malaysia

06010 UUM Sintok

Kedah Darul Aman

DISCLAIMER

The author is responsible for the accuracy of all opinion, technical comment, factual report, data figures, illustrations and photographs in this dissertation. The author bears full responsibility for the checking whether material submitted is subject to copyright or ownership right. University Utara Malaysia (UUM) does not accept any liability for the accuracy of such comment, report and other technical and factual information and the copyright or ownership rights claims.

The author declares that this dissertation is original and his own except those literatures, quotations, explanations and summarization which are duly identified and recognized. The author hereby granted the copyright of this dissertation to College of Business, Universiti Utara Malaysia (UUM) for publishing if necessary.

ABSTRAK

Tujuan kajian ini adalah untuk mengenalpasti faktor yang menyumbang kepada kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman. Skop kajian melibatkan empat (4) faktor iaitu faktor bayaran, faktor kepimpinan dan pentadbiran, faktor ganjaran kontinjen dan faktor sokongan rakan sekerja. Kajian ini melibatkan 60 orang staf dari Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah. Instrumen kajian yang digunakan ialah satu set soal selidik yang terbahagi kepada enam (6) bahagian iaitu bahagian A untuk melihat latar belakang responden dan bahagian B, C, D, E, F dan G pula untuk melihat maklum balas responden terhadap aspek pernyataan kajian. Data-data mentah dianalisis dengan menggunakan perisian SPSS. Data dianalisis dalam bentuk kekerapan, peratusan, min, sisihan piawai, faktor analisis dan faktor korelasi. Hasil kajian menunjukkan bahawa keempat-empat faktor iaitu bayaran, kepimpinan dan pentadbiran, ganjaran kotinjen dan sokongan rakan sekerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan bekerja.

ABSTRACT

The purpose of this study was to identify the factors that influence job satisfaction among staff of the Treasury Department of Kedah. The scope of the study involves four (4) factors, factor payments, and administrative leadership factors, contingent reward factor and factor support colleagues. The study involved 60 staff from the Treasury Department of Kedah. The instrument used was a questionnaire that is divided into six (6) of section A to see the background of the respondents and the B, C, D, E, F and G are to see the feedback survey respondents on the statement. The data were analyzed using SPSS perisian. Data were analyzed in terms of frequency, percentage, mean, standard setting deviation, factor analysis and correlation factors. The results showed that all four factors, payment, and administrative leadership, reward and support colleagues kotinjen significantly correlated with job satisfaction.

PENGHARGAAN

"Syukur Alhamdulillah" berkat kekuatan yang telah diberikan Allah SWT kepada penyelidik semasa menjalankan penyelidikan ini. Penyelidik mengucapkan ribuan terima kasih yang tidak terhingga kepada Dr. Azizi bin Abu Bakar, yang telah bersetuju untuk menjadi penyelia dan penasihat penyelidik. Pengetahuan dan bimbingan beliau telah banyak membantu penyelidik pada setiap langkah proses menyediakan dan mengemukakan kertas penyelidikan.

Penyelidik juga ingin merakamkan penghargaan ikhlas dan kesyukuran kepada suami penyelidik Encik Fazil bin Johari, ibu penyelidik Puan Sharifah Zamrud binti Syed Zain dan juga anakanda-anakanda terpenyelidikng yang telah memberikan sokongan dan galakan sepanjang proses menyiapkan kertas penyelidikan ini.

Dengan ikhlas penyelidik mengucapkan terima kasih kepada rakan-rakan dan semua pihak yang telah memberi sokongan, tunjuk ajar dan nasihat kepada penyelidik sama ada secara langsung atau tidak langsung sepanjang proses penyediaan kertas kerja ini sehingga selesai.

ISI KANDUNGAN

BAB PERTAMA: PENDAHULUAN

1.0	Pendahuluan	1
1.1	Kepuasan Kerja Individu	2
1.2	Kepuasan Kerja Dalam Organisasi	3
1.3	Pernyataan Masalah	4
1.4	Persoalan Penyelidikan	7
1.5	Objektif Penyelidikan	8
	1.5.1 Objektif Umum	8
	1.5.2 Objektif Khusus	8
1.6	Skop Penyelidikan	9
1.7	Kepentingan Penyelidikan	10
	1.7.1 Sumbangan Teori	10
	1.7.2 Sumbangan Praktikal	11
1.8	Batasan Penyelidikan	12
1.9	Definisi Istilah	13
	1.9.1 Sikap Terhadap Ganjaran Kewangan	13
	1.9.2 Iklim Organisasi	14
	1.9.2.1 Organisasi Kerja	14
	1.9.2.2 Aliran Organisasi	14
	1.9.2.3 Kebajikan Pekerja	14
	1.9.2.4 Amalan Membuat Keputusan	14
	1.9.2.5 Pengaruh dan Kawalan	14
	1.9.2.6 Ketiadaan Birokrasi	14
	1.9.2.7 Koordinasi	14
	1.9.3 Kepimpinan Pentadbiran	15
	1.9.3.1 Kerja Berpasukan Pentadbir	15
	1.9.3.2 Tumpuan Matlamat Pentadbir	15
	1.9.3.3 Bimbingan Pentadbir	15
	1.9.4 Sokongan Rakan Sekerja	15
	1.9.4.1 Perhatian Rakan Sekerja	15
	1.9.4.2 Kerja Berpasukan Rakan Sekerja	16
	1.9.4.3 Tumpuan Matlamat Rakan Sekerja	16
	1.9.5 Kepuasan Bekerja	16
	1.9.6 Ganjaran Kontinjen	17
1.10	Rumusan	18

BAB KEDUA: ULASAN LITERATUR

2.0	Pendahuluan	20
2.1	Sikap Terhadap Ganjaran Kewangan	22
2.2	Kepimpinan dan Pentadbiran	23
2.3	Ganjaran Kontinjen	25
2.4	Sokongan Rakan Sekerja	26
2.5	Kerangka Penyelidikan	27
2.6	Hipotesis Kajian	28
2.7	Rumusan	28

BAB KETIGA: METODOLOGI PENYELIDIKAN

3.0	Pendahuluan	30
3.1	Rekabentuk Penyelidikan	30
3.2	Kaedah Pengumpulan Data	31
3.3	Pengumpulan Data Melalui Borang Soal Selidik	33
3.4	Populasi Dan Sampel	35
3.5	Analisis Penyelidikan	36
3.6	Rumusan	38

BAB KEEMPAT: DAPATAN PENYELIDIKAN

4.0	Pendahuluan	39
4.1	Tinjauan Data Yang Dikumpulkan	39
4.1.1	Kadar Maklumbalas	40
4.2	Latarbelakang Responden	42
4.2.1	Jantina Responden	43
4.2.2	Jangka Umur Responden	43
4.2.3	Responden Mengikut Bangsa	44
4.2.4	Status Perkahwinan	45
4.2.5	Jawatan Responden	45
4.2.6	Kelulusan Akademik	46
4.2.7	Tempoh Berkhidmat Jawatan Sekarang	47
4.3	Analisa Kebolehpercayaan	48
4.4	Kesahihan Ujian	49
4.5	Analisis Deskriptif	49
4.6	Analisis Faktor	51
4.6.1	KMO & Bartlett's Test	52
4.6.2	Bebanan Faktor	53
		53
		55

4.7	Analisis Korelasi	
4.7.1	Hipotesis 1: Terdapat hubungan antara bayaran dengan kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman	55
4.7.2	Hipotesis 2: Terdapat hubungan antara kepimpinan dan pentadbiran dengan kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman	56
4.7.3	Hipotesis 3: Terdapat hubungan antara ganjaran kontinjen dengan kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman	56
4.7.4	Hipotesis 4: Terdapat hubungan antara sokongan rakan sekerja dengan kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman	56
4.8	Rumusan	

BAB KELIMA: PERBINCANGAN DAN RUMUSAN

5.0	Pendahuluan	58
5.1	Rumusan Penyelidikan	58
5.2	Rumusan Hasil Penyelidikan	61
5.2.1	Mengenalpasti samada terdapat hubungan antara bayaran dan kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman	61
5.2.2	Mengenalpasti samada terdapat hubungan antara kepimpinan dan pentadbiran dalam kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman	61
5.2.3	Mengenalpasti samada terdapat hubungan antara ganjaran kontinjen dan kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman	63
5.2.4	Mengenalpasti samada terdapat hubungan antara sokongan rakan sekerja dan kepuasan bekerja dalam kalangan staf Jabatan Perbendaharaan Negeri Kedah Darul Aman	64
5.3	Cadangan	65
5.4	Cadangan Penyelidikan Lanjutan	69
5.5	Rumusan	72

APPENDIX I

1.	Borang Soal Selidik		80
2.	Bahagian A	- Demografi	83
3.	Bahagian B	- Sikap Terhadap Bayaran	84
4.	Bahagian C	- Kepimpinan dan Pentadbiran	85
5.	Bahagian D	- Ganjaran Kontinjen	86
6.	Bahagian E	- Sokongan Rakan Sekerja	87
7.	Bahagian F	- Kepuasan Bekerja	88

APPENDIX II

SPSS RESULT

1.	Realibility A	91
2.	Realibility B	92
3.	Realibility C	93
4.	Realibility D	94
5.	Realibility E	94
6.	Analisis Korelasi	95

BAB PERTAMA

PENDAHULUAN

1.0 Pendahuluan

Pada masa kini terdapat banyak revolusi yang telah berlaku di tempat kerja, seperti tahap penguasaan ilmu telah mengambil alih infrastruktur dalam sesebuah organisasi, daya kepimpinan dan daya pengurusan individu telah mengambil alih dalam aktiviti penyeliaan. Rangkaian telah mengambil alih hierarki. Oleh itu, konsep kepimpinan dalam segenap aspek menjadi tajuk perbincangan hangat oleh para sarjana dan para pengamal pada masa kini. (Harris, 2005; Leithwood, Day, Sammons & Hopkins 2006).

Apabila sesebuah organisasi mengambil keputusan untuk merekrut pekerja, perkara utama yang diberi penekanan dalam kriteria pemilihan adalah kebijaksanaan dalam mengurus emosi atau *Emotional Quotient* (EQ) dan bukan sahaja kemahiran semata-mata. Tambahan pula, kebanyakan orang bekerja bukan sahaja untuk memenuhi keperluan mereka, tetapi untuk mencapai kepuasan kerja, harga diri, serta aktualisasi diri. Oleh itu, kombinasi semua aspek akan memberi manfaat bukan sahaja kepada organisasi tetapi juga kepada pekerja.

Pencapaian dalam memenuhi kehendak organisasi dan kepuasan kerja adalah konsep utama dalam psikologi organisasi (Qudge & Church, 2000). Perkara ini disokong oleh

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

- Abdul Shukor Abdullah (1991). *Pengurusan Organisasi: Perspektif Pemikiran dan Teori*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Abraham, R. (2000). Organizational cynicism: bases and consequences. *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 126 (3), 269-292. Albrecht, S.L. (2002). Perceptions of integrity, competence and trust in senior.
- Ahmad Nasir, Y. (1998). Pengaruh kepuasan kerja dan faktor-faktor kerja di bahagian audit dan akaun ibu pejabat Jabatan Pembangunan Koperasi Malaysia.
- Azman, I., Mai Sumiyati, I., Waty, K., & Mustaffa, O. (2008). Hubungan sikap kepada ganjaran kewangan dan kepuasan kerja terhadap keinginan pekerja untuk berhenti secara sukarela: Penyelidikan di sebuah organisasi pihak berkuasa tempatan berstatus bandaraya di Sarawak.
- Beer, M., & Nohria, N. (2000). Cracking the code of change. *Harvard Business Review*, 133-141.
- Bedeian, A.G. (2007). Even if the tower “Ivory,” it isn’t “White:” understanding the consequences of faculty cynicism. *Academy of Management Learning & Education*, 6(1), 9-32.
- Bernerth, J.B., Armenakis, A.A, Feild, H.S., & Walker, H.J. (2007). Justice, cynicism, and commitment: a study of important organizational change variables. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 43(3), 303-326.
- Blau, P.M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: John Wiley. Boeker, W. (1989). Strategic changes: The effects of founding and history. *Academy of Management Journal*, 32(3), 489-515.
- Bullock, R. (1984). *Work in America: Improving job satisfaction*. New York: Pergamon Press .

- Edward Sek, K. W., & Teoh, N. (2009). Case study of factors influency jobs satisfaction in two Malaysian universities. *International Business Research*, 86-98.
- Eisenberger, R., Huntington, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 500-507.
- Fieldler, F. E. (1967). *A Theory of Leadership Effectiveness*. New York: McGraw-Hill.
- Furnham, A. (1982). The Protestant work ethic and attitudes towards unemployment. *Journal of Occupational Psychology*, 277-285.
- Furnham, A., & Okamura, R. (1999). Your money or your life: Behavioral and emotional predictors of money pthology. *Human Relations*, 1157-1177.
- Gouldner, A. W. (1960). The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement.
- Gruneberg, M.M. (1979). *Understanding Job Satisfsaction*. London: MaMillan Press Ltd.
- Ishak, M. I. (2002). *Pengenalan Psikology Industri dan Organisasi*. Universiti Teknologi Malaysia.
- Juwita, J. (2004). Kebajikan guru di sekolah rendah dan menengah daerah Kuantan.
- Locke, E.A. (1976). What is Job Satisfaction? *Organizational Behavior nad Human Performance*. 4: 309-336.
- Milkovich, G., & Newman, J. (2007). *Compensation*. Boston: Irwin/McGraw Hill.
- Quarstein, V.A., R.B. Mc Afee and M. Glassman (1992). The Situational Occurrances Theory of Job Satisfaction. *Human Relations* 45 [8]: 859-873.
- Sarimah, I., & Siti Fatimah, M. A. (2011). Kepuasan bekerja di kalangan staf sokongan Jabatan Pendidikan Teknikal dan Kejuruteraan, Universiti Teknologi Malaysia.

- Sharif, S. (2001). Hubungan antara faktor Hygiene - motivator dengan kepuasan kerja pekerja bukan eksekutif Celcom (M) Sdn Bhd kawasan timur, Kuching, Sarawak.
- Sidek, M. N., & Mardiana, M. (1999). Kepuasan Bekerja di Kalangan Pegawai Tadbir Universiti Putra Malaysia. *Pertanika Journal Science & Humanity*, 59-70.
- Thomas, L. (1992). The meaning of money revisited. *Journal of Organizational Behavior*, 197-202.
- Zaidatol , A. L. (2001). *Pentadbiran Pendidikan*. Petaling Jaya: Penerbit Fajar bakti. Sdn. Bhd.
- Sharifah, Joni dan Balan (2001). Hubungan Antara Komunikasi Dalam Organisasi Dengan Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja dan Komitmen Kerja, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) Bangi
- Mohd. Sahandri Gani B. Hamzah, Universiti Putra Malaysia dan Saifuddin Kumar B. Abdullah, Jabatan Pengajian Politeknik, Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia. Modal Prestasi Kerja Dalam Kalangan Penjawat Awam Teknologi Pendidikan: Satu Penerokaan Analitik
- McBurney, D. H (2001). *Research methods (5th Ed)*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Haji Mohd Shahar Sidek (1993), “Profesionalisme dan Akauntabiliti: Beberapa Definisi & Isu-isu Organisasi” dalam *Warisan Gemilang: Buletin INTAN 1976-1991*, Kuala Lumpur: INTAN, h. 38.
- Mahathir Mohamad (2000), “Perkhidmatan Awam Dalam Alaf Baru: Cabaran Dan Prospek” dalam *Amanat Perdana: Perkhidmatan Awam Bertaraf Dunia, Koleksi Ucapan Perdana Menteri (MAPPA 2000-2005)*, Kuala Lumpur: INTAN, h. 9.
- Intan (2006), *Pengurusan dan Pentadbiran Awam Malaysia*, Kuala Lumpur: MAMPU, h. 438.
- Abdullah Sanusi Ahmad (1987), *Kerajaan Pentadbiran Malaysia*, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, h. 154.

- Arne L. Kalleberg (1977), "Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction", dalam *American Sociological Review*, Vol. 42, No. 1, hh. 124-143, <http://www.jstor.org/stable/2117735>, 4 Januari 2010.
- Sharifah Hayaati Ismail al-Qudsy (2007), "Values & Ethics Towards Quality Public Delivery System of Malaysia: An Islamic Perspective", *Jurnal Syariah*, 15 (2), hh. 25-42.
- Rusli Ahmad dan Azman Ismail, Universiti Malaysia Sarawak Wan Khairuzzaman Wan Ismail, Universiti Teknologi Malaysia Jurnal Kemanusiaan bil.10, Disember 2007: Sistem Penilaian Prestasi Sektor Awam Di Malaysia: Pemikiran Semula Terhadap Peranan Dan Tanggungjawab Pegawai Penilai Prestasi
- Jabatan Perkhidmatan Awam, (1996). 'Rearrangement of New Performance Appraisal System in the Malaysian Public Service.' *Service Circular Number 7, Year 1996*, Kuala Lumpur: National Printing Department.
- Pang Ching Ching (2005). The Effectiveness of the Performance Appraisal System in Department of Civil Aviation (DCA) Kuching, Sarawak, Tesis Sarjana Muda Sains dengan Kepujian, Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia, UNIMAS, Sarawak.
- Siti Alia Mahmood (2005). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penilaian Prestasi dan Kaitannya Terhadap Prestasi Kerja' *Tesis Sarjana Muda Sains dengan Kepujian*, Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia, UNIMAS, Sarawak.
- Swan, W.S., and Margulies (1991). *How To Do A Superior Performance Appraisal*. Canada: John Wiley and Sons.
- Hackman, J. R. dan G. R. Oldham. 1975. Development of Job diagnostic Survey, *Journal of Applied Psychology*. 60:159–170.
- Perlman, S. L. 1990. Employees redesign their jobs, *Personal Journal*.

- Syed-Ikhsan, S. S., & Rowland, F. (2004). Knowledge management in a public organization: A study on the relationship between organizational elements and the performance knowledge transfer. *Journal of Knowledge Management*, 8(2), 95-111.
- Trott, D. C. (1996). *Spiritual well-being of workers: An exploratory study*.
- Yukl, G.A. (1981). *Leadership in Organizations*. (3rd Ed.). New Jersey: Prentice Hall
- Pierce J.L & Newstrom J.W. (2006). *Leader and The Leadership Process*. New York: McGraw Hill
- House, R.J. (1971). A Path-Goal Theory of Leadership Effectiveness *Administrative Science Quarterly* 16
- Tan, G. Y. (1994). *Attitudinal and behavioral consequences of perceived supervisory power bases: An empirical study of a nomological network*. Tesis Ph.D., University of Pittsburgh. Tan Lay Yen. (1995).
- Gurcharan Singh a/l Bishan Singh. (1997). *Semangat berpasukan berkualiti di kalangan pegawai-pegawai perkhidmatan pendidikan di negeri Perak*. Tesis Sarjana, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.
- Sharifah, Joni dan Balan (2001). Hubungan Antara Komunikasi Dalam Organisasi Dengan Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja dan Komitmen Kerja, Universiti Kebangsaan Malaysia(UKM) Bangi
- Sabitha Marican (2006). *Penyelidikan sains sosial*. Selangor: Edusystem Sdn. Bhd.
- Suharsimi (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Rineq Cipta, Jakarta.
- Wan Faridah Akmal Wan Ismail, Noor Azmi Mohamad & Ishak Mad Shah *Jurnal Teknologi*, 37(E) Dis. 2002: 57-70 Universiti Teknologi Malaysia Kepimpinan Transaksi/Transformasi Dan Ciri Kerja Profesional Teknologi Maklumat Sektor Awam Malaysia

Reichers, A.E., Wanous, J.P. dan Austin, J.T. (1997). Understanding and managing cynicism about organizational change. *The Academy of Management Executive*, 11(1), 48-59.

Uma Sekaran. (2003). *Research methods for business: A skill building approach*. (Fourth Edition). New York: John Wiley and Sons.

Spector, P.E. (1994). Job satisfaction survey, Department of psychology, University of South Florida.

Zainal Abidin Bin Shaik Dali(2004). Gaya Kepimpinan Pengetua Di Institut Kemahiran Mara Terhadap Kepuasan Bekerja Tenaga Pengajar :Universiti Teknologi Malaysia.

Teks Ucapan Dato' Sri Mohd Najib Bin Tun Haji Abdul Razak Perdana Menteri Malaysia: Dewan Perdana, Dewan A Dan Dewan B, ICC, Putrajaya bertarikh 08/03/2012 Bertajuk : Majlis Perhimpunan Khas Penjawat Awam Bersama Yab Perdana Menteri

Teks Ucapan Dato' Sri Mohd Najib Bin Tun Haji Abdul Razak Perdana Menteri Malaysia Di Dewan B1, Pusat Konvensyen Antarabangsa Putrajaya (PICC) bertarikh 27/02/2012 bertajuk : Majlis Perasmian Program Pegawai Integriti Bertauliah