

**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN PRESTASI  
KERJA DI KALANGAN PEKERJA-PEKERJA PERBADANAN  
KEMAJUAN PERUSAHAAN KAYU SARAWAK (PUSAKA),  
KUCHING, SARAWAK**

Oleh

**Rahim Bin Ibas**

Tesis ini dikemukakan bagi memenuhi sebahagian daripada  
syarat untuk penganugerahan Ijazah Sarjana Sains  
dalam Pembangunan Sumber Manusia

**Fakulti Sains Kognitif Dan Pembangunan Manusia  
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK**

**OGOS 1997**

## **PERAKUAN**

Adalah diperakukan bahawa tesis ini adalah hasil karya penyelidik sendiri dan tiada bahagian telah dikemukakan untuk menyokong sesuatu permohonan untuk mendapatkan sesuatu kelayakan ijazah di universiti ini atau di mana-mana institusi pendidikan tinggi yang lain.

## PENGHARGAAN

*Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Pengasihani*

Alhamdulillah, penulis dengan penuh bersyukur ke hadrat Illahi kerana dengan limpah kurnia-Nya serta kekuatan yang diberikan, dapat penulis menyiapkan tesis ini untuk memenuhi syarat penganugerahan Ijazah Sarjana Sains.

Setinggi-tinggi penghargaan serta ucapan jutaan terima kasih kepada Dr. Spencer Empading Sangggin, pensyarah di Fakulti Sains Sosial UNIMAS selaku penyelia, di atas segala bantuan, bimbingan, dorongan, dan tunjukajar yang telah diberikan semasa penulis menyiapkan tesis ini. Budi beliau tetap dikenang. Penghargaan yang sama juga ditujukan kepada kedua-dua pemeriksa luar dan dalam, iaitu Prof. Madya Dr. Rushaini Zien Yusoff dari UUM dan Prof. Madya Dr. Napsiah Mahfoz dari UNIMAS.

Jutaan terima kasih diucapkan kepada Bahagian Biasiswa, Institut Aminuddin Baki (IAB), dan Bahagian Pendidikan Guru (BPG) Kementerian Pendidikan Malaysia kerana memberi bantuan kewangan dan pelepasan cuti belajar untuk penulis melanjutkan pelajaran di peringkat sarjana. Ucapan jutaan terima kasih juga ditujukan kepada pihak Perbadanan Kemajuan Perusahaan Kayu Sarawak (PUSAKA), Kuching, Sarawak kerana memberi kebenaran kepada penulis membuat penyelidikan ini di PUSAKA.

Tidak lupa, penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Pengarah IAB Dr. Ibrahim Ahmad Bajuned, Dekan Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia UNIMAS Prof. Dr. Razali Arof, Penyelaras-penyelaras Program Kembar IAB/UNIMAS Tuan Hj. Noor Bakar dan Dr. Abang Hj. Ahmad Ridzuan Abang Awit, semua pensyarah yang terlibat, dan rakan-rakan sekohort di atas bimbingan dan dorongan yang berterusan. Begitu juga, ucapan terima kasih penulis kepada sesiapa sahaja yang turut membantu penulis sepanjang pengajian, sama ada secara langsung atau tidak langsung.

Akhir sekali, penulis ingin melahirkan rasa terima kasih dan penghargaan yang mendalam kepada isteri tersayang Dayang Mahani, anak-anak Mohd. Zulhelmi, Norhafizah, Norhamizah, dan Nor Izzatti serta seluruh keluarga yang sentiasa mendoakan, memberi sokongan, dorongan, pengorbanan, dan memahami keadaan dalam menyempurnakan tesis ini.

Hanya Allah yang dapat membalas budi kalian dan memberkati usaha kita.

## ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti faktor-faktor yang memberi kepuasan kerja dan hubungannya dengan prestasi kerja pekerja-pekerja Perbadanan Kemajuan Perusahaan Kayu Sarawak (PUSAKA), Kuching, Sarawak. Sepuluh ciri demografi responden iaitu jantina, umur, status perkahwinan, jawatan dalam pekerjaan, tahap pendidikan, latihan berkaitan tugas, pengalaman kerja, cara hadir kerja, jumlah anak dalam tanggungan, dan jumlah pendapatan bulanan dipilih untuk kajian ini. Faktor-faktor kepuasan kerja dalam kajian ini adalah keadaan kerja, gaji, kenaikan pangkat, penyelia, rakan sekerja, dan faedah sampingan. Prestasi kerja pula dilihat dari aspek kehadiran, ketepatan waktu bekerja, disiplin bekerja, kualiti hasil kerja yang dihasilkan, dan kesanggupan melakukan kerja di luar tugas rutin. Seramai 85 pekerja dipilih secara rawak untuk dijadikan sampel kajian. Data-data kajian dianalisis menggunakan perisian SPSS versi 6.01. Dapatan kajian menunjukkan pekerja-pekerja berpuas hati terhadap rakan sekerja, penyeliaan, gaji, keadaan kerja, faedah sampingan tetapi kurang berpuas hati terhadap kenaikan pangkat. Terdapat hubungan signifikan kepuasan kerja terhadap rakan sekerja, faedah sampingan, dan kepuasan keseluruhan terhadap prestasi kerja. Terdapat hubungan yang signifikan antara tahap pendidikan dengan penyelia. Umur dan jumlah pendapatan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja, dan prestasi kerja. Dapatan juga menunjukkan bahawa 46.5 peratus variasi dalam prestasi kerja disumbangkan oleh umur, jumlah pendapatan bulanan, keadaan kerja, rakan sekerja, dan faedah sampingan.

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine job satisfaction factors among workers of the Sarawak Timber Industry Development Corporation (STIDC), Kuching, Sarawak and their relationships with job performance. Ten demographic characteristics: gender, age, marital status, training related job, job experience, how to come to work, number of children, and total monthly income were selected for study. The job satisfaction factors of this study were work situation, pay, promotion, supervisor, co-workers, and fringe benefits. Job performance was seen from aspects of attending work, working on time, job discipline, quality of output, and willingness to work after overtime. The data was statistically analyzed by using the SPSS version 6.01. The findings of this study showed that workers were satisfied with their co-workers, supervisor, pay, work situation and fringe benefits but they were not satisfied with promotion. Significant relationships were identified between job performance and job satisfaction factors of co-workers, fringe benefit and overall satisfaction. There was also a significant relationship between level of education and supervisor. Job performance and job satisfaction had significant relationships with age and total monthly income. Forty-six percent of the variation in job performance can be explained by age, total monthly income, work situation, co-workers and fringe benefits.*

# KANDUNGAN

	Halaman
PENGHARGAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KANDUNGAN	vi
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI RAJAH	x
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latarbelakang Masalah	3
1.3 Pernyataan Masalah	6
1.4 Objektif Kajian	6
1.5 Kepentingan Kajian	7
1.6 Skop Kajian	8
1.7 Definisi Operasional	9
BAB 2 : SOROTAN LITERATUR	13
2.1 Pengenalan	13
2.2 Konsep Kepuasan Kerja Dan Prestasi Kerja	13
2.2.1 Konsep Kepuasan Kerja	13
2.2.2 Konsep Prestasi Kerja	15
2.3 Teori Kepuasan Kerja	16
2.3.1 Proses Perbandingan Intrapersonal	16
2.3.2 Proses Perbandingan Interpersonal	17
2.3.3 Teori Dua Faktor	18
2.4 Hubungan Dan Kajian Di antara Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja	19
2.5 Kajian Tentang Kepuasan Kerja	22
2.6 Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Ciri Demografi.	23
2.6.1 Jantina	23
2.6.2 Umur	23
2.6.3 Status Perkahwinan	24
2.6.4 Jawatan Dalam Pekerjaan	25
2.6.5 Tahap Pendidikan	25
2.6.6 Pengalaman Bekerja	26
2.7 Perkaitan Faktor Kepuasan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.	26

	Halaman
2.7.1 Keadaan Kerja	27
2.7.2 Gaji	28
2.7.3 Kenaikan Pangkat	29
2.7.4 Penyelia	30
2.7.5 Rakan Sekerja	31
2.8 Kesimpulan	32
2.9 Kerangka Kajian	33
2.9.1 Pembolehubah Bersandar	34
2.9.2 Pembolehubah Tidak Bersandar	34
2.10 Hipotesis Kajian	34
<b>BAB 3 : PERKAEDAHAN KAJIAN</b>	<b>35</b>
3.1 Pengenalan	35
3.2 Subjek Kajian	35
3.3 Instrumen Kajian	36
3.4 Kajian Rintis	38
3.5 Penentuan Tahap Kepuasan Kerja Dan Prestasi Kerja	38
3.6 Pentadbiran Soal Selidik	40
3.7 Penganalisan Data	41
<b>BAB 4 : DAPATAN KAJIAN</b>	<b>42</b>
4.1 Pengenalan	42
4.2 Ciri Demografi	42
4.2.1 Jantina	42
4.2.2 Umur	43
4.2.3 Status Perkahwinan	44
4.2.4 Jawatan Dalam Pekerjaan	44
4.2.5 Tahap Pendidikan	45
4.2.6 Latihan Berkaitan Tugas	46
4.2.7 Pengalaman bekerja	47
4.2.8 Cara Hadir Kerja	47
4.2.9 Jumlah Anak Dalam Tanggungan	48
4.2.10 Jumlah Pendapatan Bulanan	49
4.3 Tahap Kepuasan Dan Prestasi Kerja	50
4.3.1 Tahap Kepuasan Kerja	50
4.3.2 Tahap Prestasi Kerja	51
4.4 Hubungan antara Ciri Demografi Terpilih dengan Faktor Kepuasan Kerja Dan Prestasi Kerja	51
4.4.1 Hubungan antara Ciri Demografi Terpilih dengan Faktor Kepuasan Kerja	52
4.4.2 Hubungan antara Ciri Demografi Terpilih dengan Prestasi Kerja	54
4.5 Perbezaan Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja berdasarkan Ciri Demografi Terpilih	55
4.5.1 Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan Ciri Demografi Terpilih	56

	Halaman
4.5.2 Perbezaan Prestasi Kerja berdasarkan Ciri Demografi Terpilih	58
4.6 Hubungan Antara Faktor Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja	59
4.7 Kepentingan Ciri Demografi Dan Faktor Kepuasan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	60
4.8 Ringkasan Dapatan	62
<b>BAB 5 : PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN</b>	<b>65</b>
5.1 Pengenalan	65
5.2 Perbincangan	65
5.2.1 Tahap Kepuasan Dan Prestasi Kerja	65
5.2.2 Hubungan Antara Ciri Demografi Dengan Faktor Kepuasan Kerja Dan Prestasi Kerja	68
5.2.3 Perbezaan Kepuasan Kerja Dan Prestasi Kerja Berdasarkan Ciri Demografi	69
5.2.4 Hubungan Antara Faktor Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja	70
5.2.5 Kepentingan Ciri Demografi Dan Faktor Kepuasan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	71
5.3 Kesimpulan	72
5.4 Cadangan	74
5.5 Cadangan Penyelidikan Akan datang	76
<b>BIBLIOGRAFI</b>	<b>77</b>
<b>BORANG SOALSELIDIK</b>	<b>86</b>
<b>SURAT KEBENARAN KAJIAN</b>	<b>95</b>



## SENARAI JADUAL

		Halaman
Jadual		
3.3a	Nilai Ketekalan Instrumen JDI (Ubahsuai)	37
3.3b	Darjah Persetujuan Skala Lima Mata Berbentuk Likert	37
3.4	Nilai Ketekalan Instrumen Untuk Kajian Rintis	38
4.2.1	Taburan Responden Berdasarkan Jantina	43
4.2.2	Taburan Responden Berdasarkan Umur	43
4.2.3	Taburan Responden Berdasarkan Status Perkahwinan	44
4.2.4	Taburan Responden Berdasarkan Jawatan	45
4.2.5	Taburan Responden Berdasarkan Tahap Pendidikan	46
4.2.6	Taburan Responden Berdasarkan Latihan Berkaitan Tugas	46
4.2.7	Taburan Responden Berdasarkan Pengalaman Bekerja	47
4.2.8	Taburan Responden Berdasarkan Cara Hadir Kerja	48
4.2.9	Taburan Jumlah Anak Dalam tanggungan	48
4.2.10	Taburan Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan	49
4.3.1	Nilai Min Kepuasan Kerja	50
4.3.2	Nilai Min Prestasi Kerja	51
4.4	Indeks Davis (1971)	52
4.4.1	Pekali Korelasi $r$ antara Ciri Demografi Terpilih (umur, tahap pendidikan, pengalaman bekerja, jumlah anak dalam tanggungan, dan jumlah pendapatan bulanan) dengan Faktor Kepuasan Kerja	52
4.4.2	Pekali korelasi Pearson antara Ciri Demografi Terpilih dengan Prestasi kerja	54
4.5.1a	Nilai $t$ antara Ciri Demografi (Jantina dan Latihan berkaitan tugas) dengan Faktor-faktor Kepuasan Kerja (Ujian- $t$ )	56

	Halaman
Jadual	
4.5.1b Nilai F antara Ciri Demografi (Status Perkahwinan, Jawatan Dalam Pekerjaan, dan Cara Hadir Kerja) dengan Faktor Kepuasan Kerja (ANOVA Sehalu)	56
4.5.1c Ujian Scheffe Bagi Kepuasan Keseluruhan Berdasarkan Status Perkahwinan	57
4.5.2a Nilai t antara Ciri Demografi (Jantina dan Latihan berkaitan tugas) dengan Prestasi Kerja (Ujian t )	58
4.5.2b Nilai F antara Ciri Demografi (Status perkahwinan, Jawatan dalam pekerjaan, dan Cara hadir kerja) dengan Prestasi Kerja (ANOVA Sehalu)	58
4.6 Pekali Korelasi Pearson Antara Faktor Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja	60
4.7 Kepentingan Ciri Demografi dan Faktor kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja (Analisis Regresi Berganda)	61

### SENARAI RAJAH

	Halaman
Rajah	
2.3.3 Perkaitan Faktor Kandungan Dengan Faktor Konteks Dalam Teori Dua faktor	19
2.9 Kerangka Kajian Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja	33
3.5a Ukuran Tahap Kepuasan Kerja	39
3.5b Ukuran tahap Prestasi kerja	40

## PENDAHULUAN

### 1.1 Pengenalan

Pekerjaan memainkan peranan yang penting dalam kehidupan manusia. Pengkaji-pengkaji seperti Maslow (1954), Herzberg *et al.* (1959), Alderfer (1967), Vroom (1964), Adams (1963) dan Locke (1969) menekankan bahawa pekerjaan adalah keperluan manusia yang harus dipenuhi untuk mencapai keperluan kesempurnaan sendiri. Sementara itu Bonnelly (1978) mendapati bahawa pekerjaan dapat memberi tiga fungsi kepada manusia iaitu sebagai sumber ekonomi, penyelarasan aktiviti hidup, dan identifikasi kepada harga diri.

Keperluan terhadap sesuatu pekerjaan itu bergantung kepada nilai pekerjaan mengikut persepsi seseorang. Seseorang itu berkerja kerana pekerjaan itu dapat memberinya kepuasan kerja. Menurut Steers (1991) terdapat beberapa keperluan yang diharapkan oleh pekerja-pekerja terhadap pekerjaannya, iaitu gaji yang baik dan faedah-faedah sampingan lain, peluang kenaikan pangkat dan kemajuan diri, rakan sekerja yang menggalakan, pengiktirafan terhadap kerja yang telah dilakukan,

kerja-kerja yang mencabar, persekitaran kerja yang baik, loyalti syarikat kepada pekerja-pekerja, dan terdapat perkhidmatan kaunseling ke atas pekerjaannya.

Kebanyakan pengkaji seperti Herzberg *et al.* (1959), Vroom (1964), Adams (1965), Locke (1969), Steers (1991), dan Muchinsky (1993) mendapati ganjaran merupakan keperluan utama dalam pekerjaan. Mengikut Adams (1965), pekerja sentiasa membuat perbandingan tentang ganjaran yang diterima daripada organisasi tempat mereka bekerja dengan organisasi tempat rakannya bekerja dalam status jawatan yang sama. Jika dirasakan ganjaran yang diterima tidak setimpal dengan masa dan tenaga yang digunakan maka kepuasan dan prestasi kerja mereka akan menurun, dan mereka akan bertindak mengurangkan penggunaan masa dan tenaga supaya seimbang dengan ganjaran yang diterima. Seterusnya pekerja akan meninggalkan pekerjaan untuk mencari pekerjaan lain jika kepuasan kerja yang dialami itu tidak seimbang dengan masa dan tenaga yang dikeluarkan untuk melakukan kerja (Adams, 1965).

Staw (1995) menyatakan manusia mempunyai beberapa jenis jangkaan yang berbeza terhadap pekerjaannya. Mereka mempunyai jangkaan tertentu terhadap faktor yang berkaitan dengan pekerjaannya seperti keadaan kerja, corak penyeliaan, peluang memajukan diri, dan faedah-faedah sampingan daripada organisasi. Faktor-faktor tersebut boleh menghasilkan kepuasan kerja dan mempengaruhi prestasi kerja para pekerja.

## 1.2 Latarbelakang Masalah

Kepuasan kerja setiap orang adalah bersifat relatif. Ia berkaitan dengan perasaan yang dialami oleh pekerja yang terbabit kerana penglibatan mereka dengan pekerjaan. Kepuasan kerja bagi seseorang pekerja mungkin tidak sama dengan kepuasan kerja yang dialami oleh pekerja yang lain kerana individu mempunyai emosi, citarasa, dan kehendak yang berbeza-beza. Pekerja yang memperolehi kepuasan dalam kerja akan dapat menghasilkan kerja yang bermutu dan produktif (Smith, 1980; Schultz, 1982; Mullins, 1989).

Mengikut William (1981) tidak semua pekerja berpandangan positif terhadap pekerjaan yang mereka pilih. Mereka juga berkemungkinan mengalami kesan-kesan negatif semasa menjalankan tugas seperti mengalami tekanan perasaan, kekecewaan, suasana yang menjemukan, kebimbangan, kepenatan dan perasaan yang tidak menyeronokkan. Semuanya ini boleh merendahkan tahap kepuasan dan prestasi kerja mereka. Pihak majikan perlu membantu mereka menghindari perasaan demikian dengan menyediakan pelbagai keperluan yang sesuai untuk meningkatkan kepuasan kerja mereka

Robbins (1993) menyatakan bahawa sesebuah organisasi itu harus cuba memenuhi kepuasan kerja pekerja-pekerja kerana;

- i) terdapat beberapa bukti yang menunjukkan bahawa lebih ramai pekerja yang berhenti dan berpindah kerja disebabkan tidak dapat merasai kepuasan kerja berbanding dengan mereka yang dapat merasai kepuasan kerja;

- ii) terdapat beberapa kajian yang menunjukkan bahawa pekerja-pekerja yang tinggi kepuasan kerja mereka memiliki kesihatan yang baik dan usia yang panjang; dan
- iii) kepuasan kerja memberi kesan kepada kebahagiaan hidup pekerja di luar waktu berkerja.

Menurut Pengurus Pentadbiran Perbadanan Kemajuan Perusahaan Kayu Sarawak (PUSAKA), Kuching, Sarawak, PUSAKA mempunyai 248 orang pekerja tetap, dan sehingga Disember 1996 terdapat 2 orang pekerja bersara secara pilihan dan 11 orang pekerja berpindah tempat kerja. Menurutny lagi, pekerja-pekerja di PUSAKA mempunyai tahap disiplin yang terkawal dan tidak menimbulkan masalah kepada pihak PUSAKA. Semua pekerja dalam keadaan positif dan menepati kehendak objektif PUSAKA. Pelbagai seminar, bengkel dan ceramah telah dianjurkan atau dibuat dari semasa ke semasa untuk semua peringkat pekerja. Pekerja-pekerja juga diberi peluang untuk meningkatkan tahap pendidikan atau tahap kemahiran. Selain itu juga pihak majikan sentiasa menjaga keselamatan dan kesihatan pekerja-pekerjanya. Untuk itu satu Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan telah ditubuhkan pada tahun 1995 untuk meninjau persediaan tempat kerja yang sihat dan selamat bagi pekerja-pekerja PUSAKA. Oleh itu jumlah kemalangan semasa pembalakan telah menurun sebagaimana laporan tahunan PUSAKA 1995 di mana jumlah kemalangan semasa pembalakan telah menurun dari 66 dalam tahun 1994 kepada 64 kes pada tahun 1995. Anugerah Keselamatan diberikan kepada pihak-pihak yang berkaitan sebagai satu pengiktirafan dan komitmen PUSAKA tentang pentingnya keselamatan semasa bekerja. Pihak PUSAKA juga memberi pengiktirafan kepada pekerja-pekerjanya seperti Anugerah Perkhidmatan Cemerlang untuk pekerja-pekerja yang mempunyai prestasi kerja

cemerlang, Anugerah Perkhidmatan Lama untuk pekerja-pekerja yang berkhidmat melebihi 20 tahun, Sijil Penghargaan untuk pekerja-pekerja yang bersara, Sijil Penghargaan Kualiti, dan peluang bekerja di Anak-anak Syarikat atau mengetuai satu-satu projek atau jawatankuasa. Selain itu terdapat pelbagai kemudahan yang disediakan kepada pekerja PUSAKA seperti Dewan Serbaguna, perpustakaan, kantin, kemudahan beribadat, kemudahan sukan dan rekreasi, tempat meletak kenderaan yang mencukupi, perkhidmatan khidmat nasihat dan banyak lagi.

Penulis mendapati peraturan untuk berhubung dengan pekerja-pekerja atau pegawai-pegawai PUSAKA adalah teratur dan menyelesaikan. Bermula dari pengawal keselamatan, penyambut tamu, pegawai perhubungan awam dan pegawai-pegawai lain adalah mudah untuk memberi kerjasama dan memperolehi maklumat.

Walau apa pun situasi pekerja-pekerja PUSAKA dan pihak PUSAKA itu sendiri perlu diberi perhatian terhadap beberapa perkara. Pertama: apakah tahap kepuasan dan prestasi kerja pekerja-pekerja PUSAKA boleh terus kekal atau boleh ditingkatkan lagi selaras dengan keprihatinan pihak PUSAKA terhadap pekerja-pekerjanya. Kedua: adakah keadaan kerja, gaji, kenaikan pangkat, penyelia, rakan sekerja dan faedah sampingan sentiasa sesuai dengan keperluan asas pekerja-pekerja terhadap persaingan ekonomi yang mencabar. Ketiga: adakah turun naik prestasi kerja pekerja-pekerja ada hubungannya dengan keadaan kerja, gaji, kenaikan pangkat, penyeliaan, rakan sekerja, dan faedah sampingan.

Secara umumnya, kepuasan kerja mempengaruhi pekerja untuk ponteng, berhenti atau berpindah kerja. Mereka berpindah ke tempat kerja lain untuk meningkatkan kepuasan kerja mereka. Faktor-faktor kepuasan kerja yang sering diburu oleh mereka adalah seperti gaji, status, keselamatan kerja, suasana tempat kerja dan suasana perhubungan rakan sekerja. Bagi pekerja-pekerja yang masih kekal bekerja adalah perlu diselidiki bagaimanakah keadaan kepuasan dan prestasi kerja mereka, dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Selain daripada itu perlu juga dilihat jika kepuasan kerja pekerja-pekerja mempunyai hubungan dengan peningkatan prestasi kerja mereka.

### **1.3 Pernyataan Masalah**

Sehubungan dengan latarbelakang masalah yang dinyatakan di atas adalah sesuai diadakan kajian untuk mengenalpasti tahap kepuasan kerja dan hubungannya dengan prestasi kerja pekerja-pekerja di PUSAKA. Ini sebagai satu usaha untuk mengekalkan dan meningkatkan kepuasan kerja dan prestasi kerja yang baik di kalangan pekerja-pekerja PUSAKA, Kuching, Sarawak.

### **1.4 Objektif Kajian**

Objektif am kajian ini ialah untuk mengenalpasti tahap kepuasan kerja dan hubungannya dengan prestasi kerja pekerja-pekerja PUSAKA.



Objektif khusus adalah untuk:

- i) Mengenalpasti tahap kepuasan kerja dan prestasi kerja pekerja-pekerja PUSAKA;
- ii) Melihat hubungan antara ciri demografi dengan faktor kepuasan kerja dan prestasi kerja pekerja-pekerja PUSAKA;
- iii) Melihat perbezaan kepuasan kerja dan prestasi kerja berdasarkan ciri demografi pekerja-pekerja PUSAKA;
- iv) Melihat hubungan antara faktor kepuasan kerja dengan prestasi kerja pekerja-pekerja PUSAKA; dan
- v) Menentukan kepentingan ciri demografi dan faktor kepuasan kerja terhadap prestasi kerja pekerja-pekerja PUSAKA.

## **1.5 Kepentingan Kajian**

Hasil dari dapatan kajian ini boleh memberi gambaran kepuasan kerja dan prestasi kerja pekerja-pekerja PUSAKA, Kuching, Sarawak. Kajian ini diharapkan dapat membantu pihak berkenaan khususnya pengurusan sumber manusia PUSAKA melihat dan mengenalpasti faktor-faktor yang boleh menyumbang kepada kepuasan dan ketidakpuasan kerja perkerja-pekerja. Dengan adanya kajian terhadap keadaan kerja, gaji, kenaikan pangkat, penyelia, rakan sekerja, faedah sampingan dan prestasi kerja dalam organisasi ini, pihak berkenaan dapat mengesan sama ada pekerja berpuas hati dengan pekerjaannya atau sebaliknya.

Pengetahuan mengenai kepuasan dan prestasi kerja pekerja-pekerja dalam sesebuah organisasi adalah penting sebagai input untuk menilai, merancang, melaksana dan menyediakan program-program yang ada hubungan dengan peningkatan dan

pemantapan kepuasan dan prestasi kerja seperti bengkel dan latihan motivasi, program latihan komunikasi berkesan, pengurusan perbelanjaan domestik dan kursus-kursus atau latihan dalam perkhidmatan yang berkaitan dengan bidang kerja para pekerja. Sekiranya kepentingan sumber manusia dalam organisasi terabai, dibimbangi akan mendatangkan kesan terhadap prestasi dan produktiviti serta objektif organisasi itu sendiri.

## **1.6. Skop Kajian**

Kajian yang dijalankan ini bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor kepuasan kerja dan hubungannya dengan prestasi kerja di kalangan pekerja-pekerja PUSAKA, Kuching, Sarawak. Kajian ini hanya terbatas kepada pekerja-pekerja bukan eksekutif PUSAKA, Kuching, Sarawak sahaja dan tidak termasuk pekerja-pekerja PUSAKA di tempat lain.

Skop kepada ciri-ciri demografi, faktor-faktor kepuasan kerja dan prestasi kerja berdasarkan keterangan dalam definisi operasional kajian.

Kejituan hasil penyelidikan ini juga bergantung kepada kefahaman responden semasa menjawab item-item yang terkandung dalam borang soalselidik (instrumen) penyelidikan. Disebabkan kekangan masa dari pihak penyelidik, pengumpulan data penyelidikan dilakukan dalam tempoh seminggu.

## 1.7 Definisi Operasional

Dalam konteks kajian ini definisi-definisi operasional yang digunakan ialah ciri-ciri demografi, kepuasan kerja, prestasi kerja, pekerja-pekerja PUSAKA dan PUSAKA, Kuching, Sarawak.

### a) Ciri-ciri Demografi.

Ciri-ciri demografi dalam kajian ini ialah jantina, umur, status perkahwinan, jawatan dalam pekerjaan, taraf pendidikan, latihan berkaitan tugas, pengalaman bekerja, cara hadir kerja, jumlah anak dalam tanggungan, dan jumlah pendapatan bulanan.

### b) Kepuasan kerja.

Kepuasan kerja yang dioperasikan dalam kajian ini ialah perasaan yang dirasai oleh pekerja-pekerja berhubung dengan pekerjaan mereka. Kepuasan ini lahir secara langsung akibat daripada penglibatan diri pekerja dengan situasi kerja. Pengukuran terhadap kepuasan kerja menggunakan instrumen ‘Job Descriptive Index (JDI)’ yang dibentuk oleh Smith *et al.* (1975) dan diubahsuai dalam bentuk skala Likert bagi kegunaan tempatan oleh Mohd. Majid (1990). Faedah sampingan dimasukkan sebagai faktor kepuasan kerja selain menggunakan instrumen JDI. Oleh itu faktor-faktor kepuasan kerja dalam kajian ini ialah keadaan kerja, gaji, kenaikan pangkat, penyelia, rakan sekerja, dan faedah sampingan.

Secara umumnya aspek-aspek faktor kepuasan kerja seperti berikut:

- i) *Keadaan kerja* berdasarkan aspek-aspek kerja yang rutin, kreatif, memberi keselesaan atau melelahkan, dan memberikan rasa pencapaian.
  - ii) *Gaji* merujuk kepada upah yang diterima adakah mencukupi, hanya cukup makan, rendah, memberi kemewahan, dan setimpal dengan kerja.
  - iii) *Penyelia* merujuk kepada sifat penyelia atau ketua pekerja seperti bersifat terbuka, memuji pekerjaan baik, berbudi bahasa, kemaskini, sentiasa ada jika diperlukan, cerdas, dapat menerangkan tahap pekerja, atau sifat yang negatif seperti malas, keras hati, kurang menyelia, pemarah dan suka mengganggu.
  - iv) *Rakan Sekerja* merujuk sifat rakan seperti suka memberi galakan, bercita-cita, cerdas, jujur dan kemas. Atau sifat negatif seperti menjemukan, malas, suka mengumpat, minat sempit, lembab dan sukar ditemui.
  - v) *Kenaikan Pangkat* merujuk kepada peluang kenaikan pangkat seperti peluang yang baik, berdasarkan prestasi, tidak ada peluang langsung, dasar tidak adil dan terbatas.
  - vi) *Faedah sampingan* merujuk kepada faedah sampingan yang diberikan oleh majikan seperti kemudahan insuran atau perubatan diri dan keluarga, pinjaman perumahan, saham, biasiswa untuk anak, perpustakaan, kantin, khidmat kaunseling, kemudahan rekreasi, kemudahan beribadat, elaun-elaun, sistem gaji anjal, jadual kerja yang anjal, kemudahan bercuti dan anugerah kecemerlangan.
- c) Prestasi kerja.

Dalam kajian ini prestasi kerja dilihat sebagai keupayaan seseorang pekerja mencapai objektif atau matlamat organisasi (Robbins, 1978). Bidang prestasi kerja pekerja-pekerja dilihat berdasarkan kepada prestasi kerja dari aspek kehadiran kerja, ketepatan waktu bekerja, disiplin semasa bekerja, kesanggupan menerima tugas di luar tugas rutin, dan kualiti hasil yang dihasilkan.

Maklumat mengenai prestasi kerja pekerja-pekerja diperolehi dari persepsi pekerja-pekerja terhadap prestasi kerja mereka. Pengukuran terhadap prestasi kerja pekerja-pekerja dibuat melalui indeks pernyataan prestasi yang telah disusun oleh Mohd. Yusuf (1996). Mereka diminta secara jujur menilai prestasi kerja mereka sendiri. Kejituan hasil penyelidikan ini juga bergantung kepada kefahaman responden semasa menjawab soal selidik penyelidikan.

d) Pekerja-pekerja PUSAKA.

Pekerja-pekerja PUSAKA ialah pekerja-pekerja bukan eksekutif Perbadanan Kemajuan Perusahaan Kayu (PUSAKA), Wisma Sumber Alam, Petra Jaya, Kuching, Sarawak. Jawatan mereka adalah Penolong Pegawai (Hal Ehwal Ekonomi), Pembantu Padbir (Hal Ehwal Ekonomi/Akauntan), Juruteknik, Jurutrengkas, Kerani, Jurutaip, Operator Komputer, Pembantu Am Rendah, Pemandu, dan Pengawal Keselamatan

e) PUSAKA, Kuching, Sarawak.

Perbadanan Kemajuan Perusahaan Kayu Sarawak (PUSAKA) telah ditubuhkan pada Jun 1973. Ianya merupakan sebuah agensi kerajaan yang berperanan untuk merancang dan meyelaraskan pembangunan industri perkayuan di Sarawak, sealiran dengan sumber kayunya yang menuju ke arah pemaksimuman penggunaan sumbernya melalui pemprosesan hiliran. Aktiviti utamanya mengadakan program latihan terutamanya meningkatkan kemahiran pekerja-pekerja di dalam industri

perkayuan, pendaftaran syarikat-syarikat yang berkaitan industri perkayuan di Sarawak, mempromosi dan memastikan keselamatan di tempat kerja, mengesyorkan dengan agensi-agensi kerajaan lain dalam hal-hal pengambilan pekerja-pekerja terutamanya pengambilan buruh asing, dan meningkatkan industri kecil dan sederhana Bumiputra dalam industri perkayuan.

## **BAB 2**

### **SOROTAN LITERATUR**

#### **2.1 Pengenalan**

Bab ini membincangkan konsep kepuasan kerja dan prestasi kerja, teori kepuasan kerja, hubungan dan kajian berkaitan antara kepuasan kerja dengan prestasi kerja, kajian-kajian berkaitan ciri-ciri demografi dan faktor kepuasan kerja dengan kepuasan kerja, kerangka kajian, dan hipotesis kajian.

#### **2.2 Konsep Kepuasan Kerja Dan Prestasi Kerja**

##### **2.2.1 Konsep Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja sering dikaitkan dengan perasaan seronok yang didapati daripada menjalankan pekerjaannya dan keadaan persekitaran pekerjaan tersebut (Steers, 1991). Kepuasan kerja boleh didefinisikan sebagai keadaan emosi yang positif atau menyeronokkan hasil daripada taksiran seseorang terhadap pekerjaannya atau pengalaman kerjanya (Locke, 1976). Mengikut Steers (1991), terdapat dua ciri konsep kepuasan kerja daripada definisi Locke (1976). Pertama, kepuasan merupakan tindakbalas emosi terhadap situasi pekerjaan. Kedua, kepuasan

merupakan perbandingan jangkauan apa yang diinginkan, dengan apa yang diperoleh oleh pekerja daripada pekerjaannya. Pekerja, biasanya menjangkakan bentuk-bentuk ganjaran seperti ganjaran ekstrinsik (contohnya, gaji dan kenaikan pangkat) dan ganjaran intrinsik (contohnya, rakan sekerja dan kerja yang bermakna) apabila ia datang bekerja. Seseorang itu akan merasa kepuasan kerja sekiranya apa yang dijangkakan dapat diperolehi daripada pekerjaannya. Jika tidak, ia akan merasai ketidakpuasan kerja (Smith *et al.*, 1969).

Menurut Kalleberg (1977), kepuasan kerja dihubungkan dengan sikap pelbagai dimensi pekerja terhadap pekerjaannya. Seseorang pekerja boleh berpuas hati terhadap sesuatu dimensi pekerjaannya dan pada masa yang sama berasa tidak puas terhadap dimensi lain dalam pekerjaannya. Misalnya, terdapat pekerja yang dikatakan merasa sangat puas terhadap penyelia mereka, tetapi pada yang sama mereka tidak puas dengan gaji yang mereka terima.

Smith *et al.* (1969), Korman (1971) dan Steers (1991) melihat kepuasan kerja berkaitan kepada lima dimensi utama iaitu kepuasan kerja terhadap keadaan kerja, gaji, penyelia, kenaikan pangkat dan rakan sekerja. Kelima-lima dimensi ini merupakan faktor-faktor yang sering diutarakan oleh pekerja-pekerja mengenai kepuasan dan ketidakpuasan kerja (Steers, 1991).

Secara umumnya kepuasan kerja merupakan keadaan emosi yang menyeronokkan hasil taksiran seseorang terhadap kerjanya. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh lima



dimensi atau faktor utama iaitu keadaan kerja, gaji, penyelia, kenaikan pangkat dan rakan sekerja.

### **2.2.2 Konsep Prestasi Kerja**

Prestasi kerja (Robbins, 1978) ialah keupayaan seseorang bekerja untuk mencapai matlamat atau objektif organisasi. Ariffin (1987) mentakrifkan prestasi kerja ialah satu pemerihalan yang sistematik mengenai kekuatan dan kelemahan seseorang pekerja berbanding dengan pekerja-pekerja yang lain. Menurut Robbins (1978) prestasi kerja ditentukan melalui penilaian prestasi yang dilakukan secara sistematik. Mohd. Yusuf (1996) menyatakan prestasi kerja diukur dari aspek kehadiran kerja, ketepatan waktu bekerja, disiplin semasa bekerja, kesanggupan menerima tugas di luar tugas rutin, dan kualiti hasil yang dihasilkan. Muchinsky (1993) menyatakan penilaian sendiri (self assesment) boleh digunakan oleh majikan untuk mengukur prestasi kerja. Penilaian sendiri adalah suatu kaedah yang dilakukan terhadap pekerja di mana mereka menandakan pada grid tentang kebolehan mereka sendiri. Terdapat beberapa pengkaji yang pernah menggunakan kaedah ini antaranya Levine, Flory & Ash (1977), Meyer (1980), Thornton (1980), Mount (1984), dan Steel & Ovalle (1984). Mereka mendapati kaedah penilai sendiri adalah berkesan untuk mengukur prestasi diri perkeja itu sendiri.

Oleh itu prestasi kerja merupakan penilaian keupayaan untuk mencapai matlamat atau objektif organisasi dari aspek kehadiran kerja, ketepatan waktu bekerja, disiplin semasa bekerja, kesanggupan menerima tugas di luar tugas rutin, dan kualiti hasil

yang dihasilkan. Pengukuran prestasi kerja pekerja boleh dilakukan dengan menggunakan kaedah penilaian sendiri.

## **2.3 Teori Kepuasan Kerja**

Menurut Muchinsky (1993), banyak teori telah dihasilkan membincangkan mengapa pekerja berpuas hati dengan kerjanya dan tidak ada yang memberi penjelasan bahawa kepuasan kerja adalah suatu fenomena yang kompleks. Munchinsky mencadangkan tiga pendekatan untuk mengkaji kepuasan kerja iaitu melalui teori proses perbandingan intrapersonal, teori proses perbandingan interpersonal dan teori dua faktor.

### **2.3.1 Teori Proses Perbandingan Intrapersonal**

Menurut McCormick dan Ilgen (1980) kebanyakan dapatan kepuasan kerja mengandaikan bahawa darjah pengalaman bermakna adalah hasil daripada perbandingan antara standard individu dengan persepsi individu setelah standard berkenaan tercapai. Darjah kepuasan adalah perbezaan di antara standard dengan apa yang sebenarnya diperolehi daripada kerjanya. Teori perbandingan intrapersonal adalah teori yang membandingkan apa yang pekerja hendak (standard) dengan apa yang ia capai. Jika perbezaan kecil maka besarlah rasa terhadap kepuasan kerja. Begitu juga, sekiranya besar nilai perbezaan ini maka rendah darjah kepuasan terhadap kerja.

Ramai pengkaji percaya standard adalah keperluan asas manusia. Keperluan asas manusia terbahagi kepada dua kategori. Pertama, keperluan fizikal seperti udara, air dan makanan, dan kedua, keperluan psikologi seperti galakan, pengiktirafan dan penghargaan. Kepuasan akan berlaku jika keperluan psikologi seperti gaji yang setimpal, penghargaan diri dan pengiktirafan dipenuhi.

Manakala pengkaji-pengkaji lain percaya standard datang daripada nilai manusia itu sendiri. Nilai manusia berbeza di antara satu sama lain. Semua orang mempunyai keperluan asas yang sama, tetapi berbeza terhadap nilai keperluannya. Misalnya, pekerja yang mementingkan ganjaran, besar kemungkinan ia kurang berpuas hati dengan kerjanya. Sebaliknya pekerja kurang mementingkan ganjaran berpuas hati dengan kerja yang sama. Oleh itu pekerja-pekerja mempunyai nilai yang berbeza dan ianya boleh mempengaruhi kepuasan kerja.

### **2.3.2 Teori Proses Perbandingan Interpersonal**

Pada asasnya teori proses perbandingan interpersonal percaya bahawa pekerja-pekerja membuat perbandingan diri di antara satu sama lain atau interpersonal tentang kepuasan terhadap kerja mereka. Mereka menilai, membanding dan merumuskan bagaimana kepuasan mereka terhadap kerja tersebut. Reaksi di antara pekerja-pekerja yang menjalankan tugas yang sama akan mempengaruhi kepuasan kerja. Oleh itu faktor sosial atau interpersonal mempengaruhi perasaan terhadap kepuasan kerja.

### 2.3.3 Teori Dua Faktor

Teori ini berdasar kajian Herzberg, Mausner, dan Snyderman (1959) tentang kepuasan kerja di kalangan 203 orang jurutera dan akauntan. Herzberg *et al.* (1959) mendapati, terdapat faktor-faktor tertentu yang bersekutu terhadap kepuasan dan faktor-faktor lain terhadap ketidakpuasan. Mereka mencadangkan dua faktor terhadap kepuasan kerja:

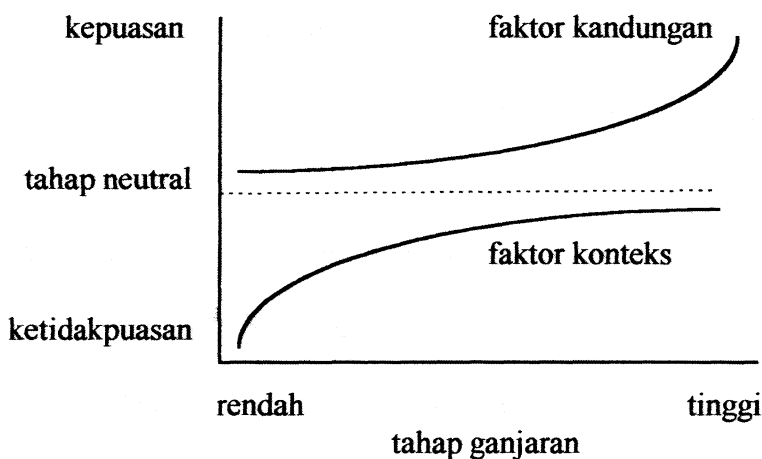
- i) Faktor kandungan yang menghasilkan kepuasan. Faktor-faktor kandungan berkaitan kandungan kerja iaitu pencapaian, pengiktirafan, kemajuan dan tanggungjawab; dan
- ii) Faktor konteks yang menghasilkan ketidakpuasan. Faktor-faktor konteks berkaitan konteks kerja iaitu dasar syarikat, penyelia, gaji dan keadaan kerja.

Bila pekerjaan mengadakan banyak faktor kandungan seperti gaji bagus dan keadaan kerja yang selesa, maka pekerja akan mendapat kepuasan terhadap kerja. Jika faktor kandungan tidak ada, pekerja tidak semestinya mendapat ketidakpuasan tetapi ia berada di tahap neutral.

Tahap neutral juga berlaku bila pekerjaan mengadakan banyak faktor konteks. Ketidakpuasan berlaku apabila faktor konteks tidak wujud seperti gaji rendah dan keadaan kerja tidak selesa.

Begitu juga, bagi kepuasan di mana tahap ganjaran yang tinggi menghasilkan kepuasan dan bila tahap ganjaran rendah, kepuasan adalah di tahap neutral. Sebaliknya, bagi ketidakpuasan di mana tahap ganjaran yang tinggi, kepuasan adalah

di tahap neutral dan apabila tahap ganjaran rendah ia akan menghasilkan ketidakpuasan. Pernyataan ini dapat ditunjukkan dalam Rajah 2.3.3. Perhubungan ini merupakan suatu yang paling kontravasi bagi teori Herzberg. Menurut Herzberg, pekerjaan mestilah menyediakan ganjaran yang tinggi bagi kedua-dua faktor konteks (menghindar ketidakpuasan) dan faktor kandungan (menghasil kepuasan).



**Rajah 2.3.3** Perkaitan Faktor Kandungan dengan Faktor Konteks dalam Teori Dua Faktor

## 2.4 Hubungan Dan Kajian Di antara Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja

Sejak tahun 1950an lagi para pengkaji dan penulis buku bercanggah pendapat mengenai hubungan kepuasan kerja dan prestasi kerja (Katzell, Thompson & Guzzo, 1992). Kajian-kajian lepas mendapati hubungan kedua-dua pembolehubah biasanya positif, variasi di antara korelasi adalah besar dan tendensi pusat adalah rendah (Bray & Crockett, 1955; Vroom, 1964; Iaffaldano & Munchinsky, 1985; Podsakoff & Williams, 1986).

Kajian-kajian Vroom (1964) dan Iaffaldano & Munchinsky (1985) mendapati korelasi antara kepuasan kerja dengan prestasi kerja masing-masing 0.14 dan 0.17. Berdasarkan kedua-dua kajian ini, para penyelidik membuat kesimpulan bahawa perubahan prestasi kerja tidak banyak berkait dengan perubahan kepuasan kerja.

Menurut Porter dan Lawler (1968) prestasi tinggi menyebabkan kepuasan sekiranya wujud ganjaran terhadap hasil prestasi seperti penghargaan, pencapaian atau gaji yang tinggi. Dessler (1976) berpendapat ganjaran kepada pekerja-pekerja akan mewujudkan kepuasan dan prestasi kerja. Ini disokong pula oleh Podsckoff dan Williams (1986), di mana hasil kajian mereka mendapati hubungan kepuasan kerja dengan prestasi kerja adalah 0.27 bila wujudnya ganjaran di antara kedua-dua pembolehubah. Hubungan antara kepuasan kerja dan prestasi kerja menjadi 0.17 bila ganjaran tidak wujud.

Prestasi kerja mempengaruhi kepuasan kerja bila ganjaran wujud di antara prestasi kerja dengan kepuasan kerja (prestasi kerja → ganjaran → kepuasan kerja). Sebagai contoh, seorang pengurus pasaraya dapat meningkatkan jualan sebanyak 30 peratus (prestasi kerja) dan dia dinaikkan pangkat sebagai pengurus kawasan (ganjaran), maka ia akan meningkatkan kepuasan kerja (Johns, 1994).

Menurut Johns lagi, sesebuah organisasi sepatutnya memberi ganjaran sewajarnya ke atas prestasi kerja pekerja-pekerja, sekiranya organisasi ingin meningkatkan kepuasan kerja pekerja-pekerja dan seterusnya pengekalan mereka dalam organisasi.

Lawler dan Porter (1967) mendapati sebab-sebab kepuasan kerja menjadi begitu penting kerana ia berkait rapat dengan prestasi kerja seseorang. Seterusnya beliau menyatakan kepuasan kerja yang tinggi akan menghasilkan prestasi kerja yang tinggi di samping mengurangkan kes-kes perletakan jawatan dan ponteng kerja. Perkara ini di sokong oleh Jackofsky's (1984) yang menyatakan bahawa prestasi kerja berperanan memajukan syarikat-syarikat. Kajiannya ke atas 213 orang pengurus syarikat mendapati bahawa prestasi yang tinggi adalah signifikan dengan kepuasan terhadap gaji yang mereka perolehi hasil daripada kerja yang dilakukan. Kajian tersebut menunjukkan prestasi kerja mempunyai hubungan secara langsung dengan tahap kepuasan kerja.

Latham dan Locke (1979) telah menjalankan kajian ke atas pekerja-pekerja pembalakan. Mereka mendapati bahawa kumpulan pekerja yang lebih produktif (prestasi kerja tinggi) ialah pekerja-pekerja yang penyeliaanya ada bersama semasa mereka bekerja dan telah diberi penerangan serta tunjuk cara bagaimana menjalankan tugas.

Herzberg *et al.* (1959) telah membuat 16 kajian mengenai motivasi kerja. Beliau mendapati kenaikan pangkat adalah faktor ketiga yang dianggap penting untuk memberi motivasi dan seterusnya meningkatkan prestasi kerja.

## 2.5 Kajian Tentang Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja bukan perkara baru dalam bidang psikologi industri dan organisasi. Locke (1976) menganggarkan terdapat 3,350 artikel atau disertasi yang berkaitan dengan kepuasan kerja diterbitkan hingga tahun 1976, dan bilangannya sentiasa bertambah setiap tahun (Gruneberg, 1979). Hingga 1992 jumlah artikel atau disertasi yang berkaitan sudah diterbitkan melebihi 5,000 (Cranny, Smith & Stone, 1992). Ini menunjukkan bahawa kepuasan kerja sangat penting dalam organisasi dan industri.

Menurut Cranny *et al.* (1992) bilangan artikel, disertasi, dan buku yang sudah diterbitkan tertumpu pembinaan konsep dan definasi operational kepuasan kerja termasuklah kepuasan kerja keseluruhan meliputi aspek kerja itu sendiri, rakan sekerja, penyelia, gaji, keadaan pekerjaan, peraturan dan polisi syarikat, dan peluang kenaikan pangkat.

Kajian lepas meliputi lima faktor kepuasan kerja yang mempengaruhi kepuasan kerja iaitu keadaan kerja, gaji, penyelia, kenaikan pangkat, dan rakan sekerja akan dibincangkan pada bahagian berikutnya.



## **2.6 Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Ciri Demografi.**

### **2.6.1 Jantina**

Kajian mengenai kepuasan kerja dengan jantina merupakan aspek yang kerap dilakukan. Terdapat beberapa kajian seperti Hulin & Smith (1964), Abd. Main (1989), Abd. Patah dan Kotlik (1986) mendapati pekerja lelaki lebih puas daripada pekerja wanita.

Kajian Hulin & Smith (1964) mendapati bahawa pengurus lelaki lebih berpuas hati berbanding pengurus wanita di peringkat pengurusan tinggi. Begitu juga Abd. Patah dan Kotlik (1986) mendapati guru lelaki mempunyai kepuasan tinggi berbanding guru wanita terhadap keadaan kerja, penyelia, rakan sekerja dan kerja keseluruhan.

Manakala kajian-kajian Forgionne dan Peeters (1982), D'Arcy *et al.* (1984) dan Mohd. Shah *et al.* (1990) mendapati pekerja perempuan menunjukkan kepuasan kerja yang lebih tinggi berbanding lelaki. Kajian Ghazali (1979), Weaver (1980), Galloway *et al.* (1984), Mottaz (1986) dan Zaidatul Akmaliah (1988) mendapati tiada perbezaan yang signifikan kepuasan kerja di antara lelaki dan perempuan.

### **2.6.2 Umur**

Kajian-kajian Curran & Stanworth (1981), Muzita (1986) dan Abd. Main (1989) mendapati umur mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja. Kajian Mustafa

(1986), terhadap pekerja-pekerja perkeranian bank-bank perdagangan (luar negeri) di Kuala Lumpur mendapati 79.8 peratus dari pekerja yang berumur kurang daripada 30 tahun kurang mendapat kepuasan kerja. Begitu juga kajian Curran & Stanworth (1981) dan Abdul Main (1989) mendapati pekerja yang berumur lebih 40 tahun kurang berpuashati dengan kerja mereka dari pekerja muda.

Kajian Wright *et al.* (1987) dan Zaidatul Akmaliah (1988) mendapati umur tidak memberikan hubungan yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

### **2.6.3 Status Perkahwinan**

Kajian-kajian lepas mendapati terdapat perbezaan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan status perkahwinan. Kajian Abdul Latif (1986) terhadap pekerja-pekerja ladang mendapati pekerja yang telah berkahwin lebih berpuas hati terhadap kerja berbanding pekerja-pekerja bujang. Kajian Khaleque dan Rahman (1987) terhadap 1560 pekerja kilang jut di Bangladesh mendapati terdapat perbezaan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan status perkahwinan. Dapatan ini disokong oleh kajian Md Zabid *et al.* (1990) mendapati pengurus bank yang telah berkahwin lebih berpuas terhadap kepuasan kerja keseluruhan daripada pengurus bujang. Begitu juga kajian Forgionne dan Peeters (1982) mendapati pengurus yang telah berkahwin dan mempunyai gaji yang tinggi lebih berpuas hati dengan rakan sekerja mereka daripada pengurus yang belum berkahwin dan mendapat gaji yang rendah.

Manakala kajian Curran & Stanworth (1981), Martin (1981) dan Wright *et al.* (1987) menunjukkan pekerja yang belum berkahwin mempunyai kepuasan terhadap kerja berbanding pekerja yang sudah berkahwin.

Kajian Abu Bakar (1985), Ahmad (1989), Noran Fauziah & Sharifah Nor (1990) dan Mohd Shah *et al.* (1990) mendapati tiada perbezaan yang signifikan kepuasan kerja dari segi status perkahwinan.

#### **2.6.4 Jawatan Dalam Pekerjaan**

Jawatan dalam pekerjaan mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan kerja. Wujudnya hubungan positif ini disebabkan lebih banyak keistimewaan disediakan kepada pekerja yang berjawatan status tinggi berbanding dengan jawatan status lebih rendah. Pekerja yang berjawatan status tinggi biasanya mendapat gaji yang lebih banyak, pekerjaan yang lebih rutin, keadaan kerja lebih bebas dan tidak memerlukan daya fizikal yang berat berbanding pekerja yang status jawatannya lebih rendah (Greenberg, 1988).

#### **2.6.5 Tahap Pendidikan**

Tahap pendidikan juga memberikan kesan terhadap kepuasan kerja. Weaver (1980) mendapati terdapat perbezaan yang signifikan kepuasan kerja di antara pekerja yang mempunyai ijazah dengan pekerja yang hanya menamatkan sekolah menengah. Martin (1981) mendapati kepuasan dari segi kenaikan pangkat berkait secara positif

dengan tahap pendidikan, status perkahwinan dan lama tempoh perkhidmatan. Hal ini disokong oleh Md. Zabid *et al.* (1990) yang mendapati perbezaan yang signifikan di antara tahap pendidikan profesional dan ijazah biasa terhadap peluang kenaikan pangkat. Ini menunjukkan bahawa tahap pendidikan mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja.

#### **2.6.6 Pengalaman Bekerja**

Martin (1981) mendapati kepuasan terhadap kenaikan pangkat berkait secara positif dengan pengalaman bekerja. Ini disokong oleh kajian Bame (1972) mendapati guru yang lama berkhidmat di Ghana mempunyai tahap kepuasan kerja lebih tinggi berbanding guru yang baru mengajar. Oleh itu mereka ingin kekal berkhidmat sebagai guru. Selain itu, kajian Schmidt, Hunter dan Outerbridge (1986) mendapati bahawa pengalaman bekerja mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan kerja. Oleh itu pengalaman bekerja mempunyai perkaitan dengan kepuasan kerja.

#### **2.7 Hubungan Faktor Kepuasan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja**

Menurut Steers (1991) terdapat lima faktor kepuasan kerja yang mempengaruhi kepuasan kerja iaitu keadaan kerja, gaji, penyelia, kenaikan pangkat dan rakan sekerja.

### 2.7.1 Keadaan Kerja

Keadaan kerja adalah segala bentuk hubungan faktor fizikal, psikologi dan sosial yang mempengaruhi pekerja dan organisasi. Keadaan fizikal merujuk kepada hubungan pekerja dengan persekitaran seperti alatan atau bahan kerja dan keadaan tempat kerja. Manakala keadaan psikologi dan sosial adalah menggambarkan hubungan antara pekerja dengan majikan, pekerja dengan rakan sekerja, perasaan terhadap kerja dan emosi semasa bekerja (Hamzah, 1994).

Kajian Welsh dan Lavan (1981), Wall dan Nolan (1986), Ganster *et al.* (1986), Pavett (1986), Oldham (1987), Sandman (1992) dan Hamzah (1994) mendapati bahawa keadaan kerja berkaitan yang sangat kuat dengan kepuasan kerja.

Kajian oleh Welsh dan Lavan (1981) terhadap pekerja di Institut Penjagaan Kesihatan mendapati keadaan kerja yang membenarkan penyertaan pekerja, kuasa yang diberikan, dan semangat berkumpul memberikan kepuasan kepada kerja. Wall dan Nolan (1986), daripada kajiannya mengenai ketidakadilan, kepuasan dan konflik dalam suatu kumpulan kerja, mendapati keadaan kerja yang tidak mempunyai konflik menghasilkan kepuasan dan mengurangkan ketidakadilan. Sekiranya ketidakadilan meningkat, kepuasan akan menurun dan perasaan konflik meningkat (Ganster *et al.*, 1986).

Oldham (1987) yang membuat kajian terhadap 109 orang kerani mendapati kepadatan pekerja, cahaya, sekatan penghadang antara pekerja dan jarak antara

pekerja mempengaruhi 31 peratus daripada **kepuasan** kerja. Ketidakpuasan kerja wujud sekiranya keadaan kerja yang kurang cahaya, sekatan penghadang antara pekerja sedikit, **jarak** antara pekerja rapat dan terlalu ramai pekerja dalam pejabat.

Oleh itu dalam kajian-kajian lepas mendapati keadaan kerja mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja.

## 272 Gaji

Kajian yang dijalankan oleh Weaver (1980), Khaleque dan Rahman (1987), Berkowitz *et al.* (1987), Brooke & Russel (1988), Md. Zabid *et al.* (1990) dan (Hamzah, 1994) mendapati gaji mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja.

Kajian yang dijalankan oleh Weaver (1980) di kalangan pekerja Amerika mendapati terdapat perkaitan yang positif di **antara** gaji seseorang dengan kepuasan kerja. Beliau mendapati pekerja yang mendapat gaji yang tinggi mempunyai tahap kepuasan kerja yang tinggi. Dapatan ini disokong oleh Md. Zabid *et al.* (1990) yang mendapati pengurus bank di Malaysia yang mempunyai gaji yang tinggi lebih berpuas hati terhadap kerja dan gajinya daripada pengurus yang bergaji rendah.

Berkowitz *et al.* (1987) mendapati gaji merupakan faktor intrinsik kepuasan kepuasan kerja. Manakala Brooke dan Russel (1988) mendapati gaji mempunyai perkaitan positif yang sederhana dengan kepuasan kerja di kalangan pentadbiran pusat kesihatan.

Kajian yang dijalankan oleh Khaleque dan Rahman (1987) mendapati 44 peratus responden menyatakan gaji yang rendah merupakan faktor utama yang menyebabkan ketidakpuasan kerja. Di samping itu gaji yang rendah juga boleh mengakibatkan seseorang itu mencari pekerjaan lain (Kyriacou & Sutcliffe, 1978). Menurut Adams (1963), pekerja akan merasa puas sekiranya gaji yang diperolehi sama **berbanding** pekerja lain yang mempunyai hasil kerja yang **serupa**.

Oleh itu dalam kajian-kajian lepas mendapati gaji mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja.

### **273 Kenaikan Pangkat**

Kajian Herzberg *et al.* (1959), Forgionne & Peeters (1982), Wright *et al.* (1987), Greenberg (1987), Khaleque & Rahman (1987) dan Md. Zabid *et al.* (1990) menunjukkan bahawa kenaikan pangkat mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja.

Kajian Herzberg *et al.* (1959) setelah membuat 16 kajian kepuasan kerja mendapati kenaikan pangkat adalah faktor penting untuk mendapat kepuasan kerja. Kajian oleh Forgionne dan Peeters (1982) ke atas 450 orang pengurus di pelbagai organisasi di Amerika Syarikat, mendapati 59.6 peratus daripada pengurus tersebut berpuas hati dengan kenaikan pangkat. Manakala Md. Zabid *et al.* (1990) mendapati 95 peratus

daripada pengurus bank di Malaysia mempunyai kepuasan kerja yang tinggi terhadap kenaikan pangkat.

Kepuasan kerja dalam kenaikan pangkat dikaitkan dengan peningkatan kepuasan kerja (Wright *et al.*, 1987), sebaliknya akan meningkatkan ketidakpuasan kerja (Khaleque & Rahman, 1987) dan berusaha mencari pekerjaan lain (Kyriacou & Sutcliffe, 1978) jika pekerja kurang berpuas hati dengan kenaikan pangkat.

Oleh itu dalam kajian-kajian lepas mendapati kenaikan pangkat mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja.

#### **2.7.4 Penyelia**

Kajian Herzberg *et al.* (1959), Mc Neely (1983), dan Zaccaro & Stone (1988) mendapati penyelia mempunyai hubungan dengan dengan kepuasan kerja pekerja. Menurut Staw (1976), penyelia merupakan faktor terpenting dalam penentuan kepuasan kerja pekerja berbanding dengan faktor lain. Ini disokong oleh kajian Herzberg *et al.* (1959) yang menyatakan faktor penyelia sebagai sumber kepuasan dan ketidakpuasan kerja berbanding dengan faktor lain seperti gaji, keadaan kerja, jaminan kerja dan pengurusan.

Kepuasan terhadap penyeliaan hanya bermakna apabila penyelia itu merupakan sumber utama yang menjelaskan sesuatu arahan (Siegall & Cummings, 1986). Kajian oleh Mc Neely (1983) mendapati pekerja yang mempunyai penyelia yang



memimpin berorientasikan perhubungan pekerja mempunyai kepuasan kerja yang tinggi. Sifat penyelia seperti ramah mesra, mendengar aduan dan pandangan pekerja, memberi perhatian kepada diri dan kerja mereka serta memuji dan menggalakkan prestasi yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja.

Hubungan yang terbuka, bekerjasama, mudah dan bersifat membantu dengan penyelia akan menyebabkan pekerja mengambil bahagian dalam aktiviti membuat keputusan dalam organisasi (Smylie, 1992). Zaccaro dan Stone (1988) mendapati kepekaan majikan terhadap cadangan pekerja melalui penyelia merupakan salah satu faktor meningkatkan kepuasan kerja.

Oleh itu dalam kajian-kajian lepas mendapati penyelia mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja.

### **2.7.5 Rakan Sekerja**

Rakan sekerja merujuk kepada individu atau kumpulan di mana individu itu bekerja bersama-sama di dalam sesuatu organisasi samada pada tahap profesional yang sama ataupun pihak atasan atau bawahan mengikut struktur hirarki di dalam organisasi itu (Locke, 1976).

Khaleque dan Rahman (1987) mendapati hubungan yang baik dengan rakan sekerja merupakan faktor utama bagi meningkatkan kepuasan kerja. Ini disokong oleh kajian Galloway *et al.* (1984) yang memperolehi dapatan yang sama terhadap

kepuasan kerja *guru* sekolah rendah di New Zealand. Kajian oleh Md. Zabid *et al.* (1990) menunjukkan 91 peratus pengurus bank berpuas hati dengan rakan sekerjanya.

Manakala Greenberg (1988) pula mendapati pekerja yang ditempatkan di kalangan rakan sekerja yang mempunyai status yang sama atau lebih tinggi dalam sesuatu pejabat akan meningkatkan prestasi mereka daripada pekerja yang ditempatkan bersama rakan sekerja yang berstatus rendah.

Peningkatan hubungan antara rakan sekerja mempunyai kesan yang positif terhadap kepuasan kerja (Martin, 1981). Keadaan yang mesra dan rapat, saling bantu membantu dan persahabatan yang erat dapat meningkatkan kepuasan dan prestasi kerja (Putai Jin, 1993). Kecekapan, kepercayaan dan penghormatan dari rakan sekerja dapat meningkatkan kepuasan kerja mempunyai perkaitan signifikan yang positif dengan kepuasan kerja (Sylvia & Hutchison, 1985).

Kajian-kajian lepas menunjukkan rakan sekerja mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja

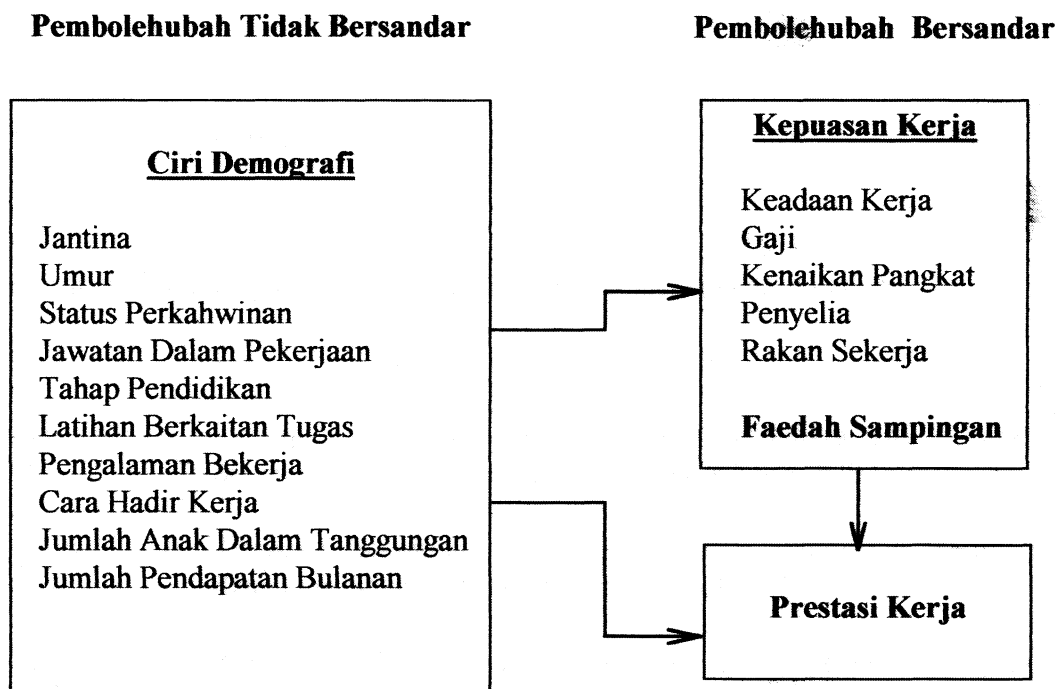
## 2.8 Kesimpulan

Hasil kajian lepas, menunjukkan bahawa faktor-faktor keadaan kerja, gaji, kenaikan pangkat penyelia, dan rakan sekerja mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja.

Selain itu juga kepuasan kerja mempunyai hubungan dengan prestasi kerja. Oleh itu ianya boleh dijadikan sandaran kajian dalam penyelidikan ini.

## 2.9 Kerangka Kajian

Penyelidikan ini adalah untuk mengenalpasti tahap kepuasan kerja dan hubungannya dengan prestasi kerja pekerja-pekerja Perbadanan Kemajuan Perusahaan Kayu Sarawak (PUSAKA), Kuching, Sarawak. Di samping itu penyelidikan ini juga ingin melihat perbandingan kepuasan kerja dan prestasi kerja berdasarkan ciri-ciri demografi pekerja-pekerja PUSAKA.



**Rajah 2.9** Kerangka Kajian Hubungan Kepuasan Kerja dengan Prestasi Kerja

### **2.9.1 Pembolehubah Bersandar**

Pembolehubah bersandar dalam penyelidikan ini ialah kepuasan kerja dan prestasi kerja pekerja-pekerja PUSAKA.

### **2.9.2 Pembolehubah Tidak Bersandar**

Pembolehubah tidak bersandar dalam penyelidikan ini terdiri daripada ciri demografi pekerja PUSAKA iaitu jantina, umur, status perkahwinan, jawatan dalam pekerjaan, tahap pendidikan, cara hadir kerja, jumlah anak dalam tanggungan dan jumlah pendapatan bulanan.

## **2.10 Hipotesis Kajian**

Berdasarkan kajian lepas dan kerangka kajian, hipotesis kajian ini ialah:

- Hipotesis 1: Terdapat hubungan yang signifikan di antara ciri demografi dengan faktor kepuasan kerja pekerja-pekerja PUSAKA;
- Hipotesis 2: Terdapat hubungan yang signifikan di antara ciri demografi dengan prestasi kerja pekerja-pekerja PUSAKA;
- Hipotesis 3: Terdapat hubungan yang signifikan di antara faktor kepuasan kerja dengan prestasi kerja pekerja-pekerja PUSAKA;
- Hipotesis 4: Terdapat perbezaan faktor kepuasan kerja yang signifikan di antara kumpulan ciri demografi pekerja-pekerja PUSAKA; dan
- Hipotesis 5: Terdapat perbezaan prestasi kerja yang signifikan di antara kumpulan ciri demografi pekerja-pekerja PUSAKA.

## **BAB 3**

### **PERKAEDAHAN KAJIAN**

#### **3.1 Pengenalan**

Bab ini membincangkan tentang subjek kajian, instrumen kajian, kajian rintis, penentuan tahap kepuasan kerja dan prestasi kerja, pentadbiran soal selidik dan penganalisisan data.

#### **3.2 Subjek Kajian**

Kajian ini dijalankan ke atas pekerja-pekerja Perbadanan Kemajuan Perusahaan Kayu Sarawak (PUSAKA), Kuching, Sarawak yang berjumlah 249 orang kakakitangan. Jumlah responden yang terlibat dalam kajian berjumlah di antara 85 orang pekerja bukan eksekutif seperti Penolong Pegawai (Hal Ehwal Ekonomi), Pembantu Tadbir (Hal Ehwal Ekonomi/Akauntan), Juruteknik, Jurutrengkas, Kerani, Jurutaip, Operator Komputer, Pembantu Am, Pemandu dan Pengawal Keselamatan.

### 3.3 Instrumen Kajian

Borang soal selidik kajian hubungan kepuasan kerja dengan prestasi kerja dibahagikan kepada tiga bahagian iaitu bahagian A, B dan C. Bahagian A mempunyai 14 item iaitu mengenai ciri-ciri demografi responden. Bahagian B mempunyai 96 item berkaitan dengan kepuasan kerja responden. Item-item bahagian B ini dibahagikan kepada kepada 6 kumpulan;

- |                     |                |
|---------------------|----------------|
| 1. Keadaan kerja    | = 16 item      |
| 2. Gaji             | = 9 item       |
| 3. Kenaikan Pangkat | = 6 item       |
| 4. Penyelia         | = 18 item      |
| 5. Rakan Sekerja    | = 18 item, dan |
| 6. Faedah Sampingan | = 24 item      |

Setiap item dalam bahagian ini terdapat lima pilihan jawapan yang menunjukkan darjah persetujuan skala lima mata berbentuk Likert.

Bahagian C mengandungi 15 item berkaitan dengan prestasi kerja responden yang menggunakan pilihan jawapannya dalam skala 1 hingga 10. Skala ini memberi lebih banyak peluang kepada responden membuat pilihan.

Item-item yang berkaitan kepuasan kerja menggunakan instrumen “Job Descriptive Index (JDI)” iaitu keadaan kerja, gaji, penyelia, kenaikan pangkat, dan rakan sekerja (Smith *et al.* ,1975) dan faedah sampingan daripada syarikat. Faedah sampingan

dijadikan salah satu faktor-faktor kepuasan kerja adalah berdasarkan Staw (1976) menyatakan faedah sampingan yang disediakan oleh organisasi juga mempengaruhi kepuasan kerja. Instrumen JDI ini mempunyai ketekalan di antara 0.80 hingga 0.88. Kajian oleh Johnson *et al.* (1982) menunjukkan indeks ketekalan instrumen 0.87 apabila menggunakan skala Likert. Instrumen JDI yang digunakan dalam kajian ini adalah diubahsuai oleh Mohd. Majid (1990) mempunyai indeks ketekalan di antara 0.79 hingga 0.86 ( Jadual 3.3a).

**Jadual 3.3a** Nilai Ketekalan Instrumen JDI (Ubahsuai)

Instrumen JDI	Nilai alpha Cronbach
Keadaan kerja	0.81
Gaji	0.79
Kenaikan Pangkat	0.82
Penyelia	0.87
Rakan Sekerja	0.87

Kepuasan kerja responden diukur dengan meminta responden menandakan darjah persetujuan pada skala lima mata berbentuk Likert. Kedudukan skala bergantung kepada jenis pernyataan iaitu pernyataan positif atau pernyataan negatif, seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 3.3b.

**Jadual 3.3b** Darjah Persetujuan Skala Lima Mata Bentuk Likert

Persetujuan	Pernyataan	
	Positif	Negatif
sangat setuju	5	1
setuju	4	2
tidak pasti	3	3
tidak setuju	2	4
sangat tidak setuju	1	5

### 3.4 Kajian Rintis

Kajian rintis telah dijalankan kepada 10 orang pekerja Maktab Perguruan Batu Lintang pada 5 April 1997 untuk memastikan ketekalan instrumen kajian yang digunakan. Dapatan telah dianalisis menggunakan alpha Cronbach untuk menentukan nilai ketekalan instrumen. Jadual 3.4 memuatkan hasil kajian rintis, di mana instrumen yang digunakan memberikan indeks ketekalan di antara 0.7950 hingga 0.9550.

**Jadual 3.4** Nilai Ketekalan Instrumen Untuk Kajian Rintis

Instrumen JDI	Nilai alpha Cronbach
Keadaan kerja	0.9107
Gaji	0.7950
Kenaikan Pangkat	0.8320
Penyelia	0.8369
Rakan Sekerja	0.9550
Faedah Sampingan	0.9317
Prestasi Kerja	0.9331

### 3.5 Penentuan Tahap Kepuasan Kerja dan prestasi kerja

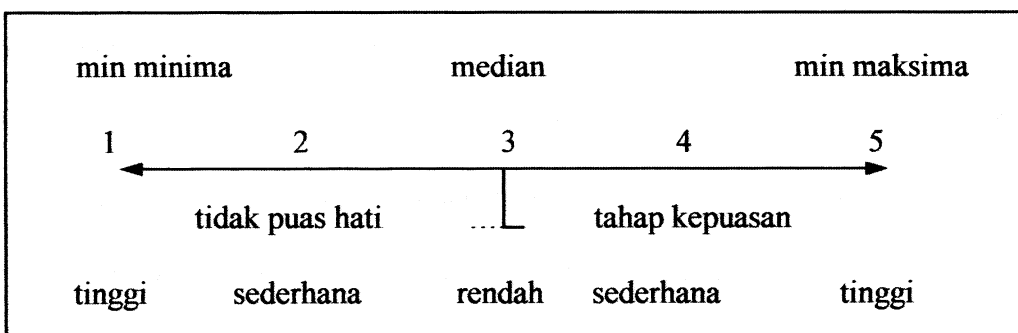
Analisis 'compute mean' dalam perisian SPSS (Statistical Package For The Social Science) versi 6.01 digunakan untuk mencari min setiap faktor kepuasan kerja, faedah sampingan, dan kepuasan keseluruhan (min semua item faktor kepuasan kerja dan faedah sampingan) bagi setiap responden. Manakala analisis frekuensi



untuk mencari min setiap faktor kepuasan kerja, faedah sampingan dan kepuasan keseluruhan untuk semua responden.

Nilai min minima ialah 1, min maksima ialah 5 dan median ialah 3 untuk faktor kepuasan kerja. Nilai-nilai ini adalah sama bagi setiap faktor kepuasan kerja, faedah sampingan, dan kepuasan keseluruhan. Menurut Khaleque dan Rahman (1987), nilai skor (atau min) yang sama atau melebihi median menunjukkan responden berpuas hati terhadap kerja mereka, manakala yang kurang daripada median dianggap kurang berpuas hati. Tahap kepuasan kerja responden boleh diukur dengan membandingkan nilai min dengan median. Bagi kepuasan kerja, responden dianggap berpuas hati jika  $\text{min} \geq 3$  dan kurang berpuas hati jika  $\text{min} < 3$ . Rajah 3.5a menunjukkan ukuran tahap kepuasan kerja yang digunakan dalam kajian ini.

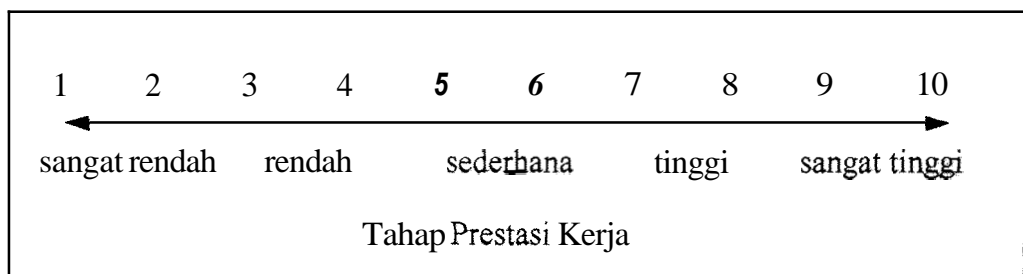
**Rajah 3.5a** Ukuran Tahap Kepuasan Kerja



Prestasi kerja responden diukur menggunakan persepsi responden terhadap prestasi kerja mereka. Sebanyak 24 item soalan diajukan kepada responden mengikut skala sepuluh mata berbentuk Likert. Analisis 'compute mean' digunakan untuk mencari

nilai prestasi setiap responden. Manakala analisis frekuensi untuk mencari min untuk prestasi kerja semua responden. Untuk menentukan tahap prestasi kerja responden, nilai min prestasi diukur **dari** skor skala sepuluh mata (nilai 1 **hingga** 10). Tahap prestasi diukur mengikut susunan sangat rendah, rendah, sederhana, tinggi, dan sangat tinggi seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 3.5b.

**Rajah 3.5b** Ukuran Tahap Prestasi Kerja



### 3.6 Pentadbiran Soal Selidik

Setelah mendapat surat kebenaran dari pihak Fakulti Sains Kognitif **Dan** Pembangunan Manusia Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS) pada 15 Mei 1997, pengkaji telah membuat temujanji **dengan** pihak **bahagian** Personel Pembangunan Sumber Manusia (PSM) PUSAKA, Kuching, Sarawak pada petang hari yang sama. Surat kelulusan dari PUSAKA telah diperolehi pada 22 Mei 1997. **Borang-borang** soalselidik telah diedarkan kepada responden dengan kerjasama pihak Bahagian Personel PSM PUSAKA pada 22 Mei 1997. Borang-borang soalselidik telah dikumpul semula **pada** petang 31 Mei 1997.

### 3.7 Penganalisan Data

Data yang telah dikumpul kemudiannya diproses menggunakan SPSS versi 6.01 untuk melihat hubungan di antara pembolehubah-pembolehubah pada aras signifikan 0.05. Statistik yang digunakan adalah untuk menyempurnakan objektif dan menguji hipotesis kajian. Analisis yang digunakan ialah frekuensi, min, peratusan, korelasi Pearson 'r', Ujian-t, Anova sehala termasuk ujian Scheffe dan regresi berganda.

Korelasi Pearson 'r' digunakan untuk melihat hubungan di antara ciri-ciri demografi dengan faktor-faktor kepuasan kerja, kepuasan keseluruhan dan prestasi kerja. Ia juga digunakan untuk menentukan sama ada terdapat hubungan di antara faktor-faktor kepuasan kerja dengan prestasi kerja.

Ujian-t digunakan untuk menentukan perbezaan kepuasan kerja dan prestasi kerja di antara dua kumpulan jantina, dan dua kumpulan latihan berkaitan tugas.

Anova Sehala digunakan untuk menentukan perbezaan kepuasan kerja dan prestasi kerja di antara kumpulan-kumpulan ciri-ciri demografi responden. Manakala Ujian Scheffe digunakan untuk melihat keertian perbezaan min yang wujud bagi kumpulan ciri demografi.

Analisis regresi berganda digunakan untuk melihat sumbangan atau kepentingan ciri-ciri demografi dan faktor-faktor kepuasan kerja terhadap prestasi kerja.

## **BAB 4**

### **DAPATAN KAJIAN**

#### **4.1 Pengenalan**

Bab ini membincangkan dapatan-dapatan penyelidikan. Perbincangan bermula dengan huraian ciri-ciri demografi responden diikuti dengan tahap kepuasan kerja. Seterusnya, perbincangan akan dibuat mengikut ujian-ujian hipotesis kajian.

#### **4.2 Ciri Demografi Responden**

Ciri-ciri demografi dalam kajian ini merujuk kepada jantina, umur, status perkahwinan, jawatan dalam pekerjaan, tahap pendidikan, latihan berkaitan tugas, pengalaman bekerja, cara hadir kerja, jumlah anak dalam tanggungan dan jumlah pendapatan bulanan.

##### **4.2.1 Jantina**

Jadual 4.2.1 menunjukkan terdapat 49.4 peratus responden adalah lelaki dan 50.6 peratus adalah perempuan. Oleh itu taburan jantina responden dalam kajian ini adalah hampir sama banyak.

**Jadual 4.2.1** Taburan Responden Berdasarkan Jantina

Jantina	Frekuensi	Peratus
Lelaki	42	49.4
Perempuan	43	50.6
Jumlah	85	100.0

#### 4.2.2 Umur

Taburan umur responden dapat ditunjukkan dalam Jadual 4.2.2. Umur responden adalah dalam lingkungan 20 hingga 50 tahun. Peratus responden berumur lingkungan 30 hingga 35 tahun adalah yang tertinggi iaitu 44.7 peratus dan diikuti peratus responden yang berumur lingkungan 36 hingga 39 tahun iaitu 20.0 peratus. Purata umur responden ialah 34.70 tahun.

Taburan umur responden dalam kajian ini menunjukkan bahawa sebahagian besar (71.2 peratus) berumur antara lingkungan 25 hingga 39 tahun.

**Jadual 4.2.2** Taburan Responden Berdasarkan Umur

Umur (tahun)	Frekuensi	Peratus
20 - 24	1	1.2
25 - 29	14	16.5
30 - 35	38	44.7
36 - 39	17	20.0
40 - 45	10	11.8
46 - 49	4	4.7
50 ke atas	1	1.2
Jumlah	85	100.0
Purata umur responden = 34.70 tahun		

### 4.2.3 Status Perkahwinan

Jadual 4.2.3 menunjukkan status perkahwinan responden. Majoriti responden adalah berkahwin iaitu 72.9 peratus. Manakala 23.5 peratus responden masih bujang dan 3.5 peratus berstatus duda/janda.

Ini menunjukkan responden yang berkahwin merupakan kumpulan majoriti dalam kajian ini.

**Jadual 4.2.3** Taburan Responden Berdasarkan Status Perkahwinan

Status Perkahwinan	Frekuensi	Peratus
Bujang	20	23.5
Berkahwin	62	72.9
Duda/Janda	3	3.5
Jumlah	85	100.0

### 4.2.4 Jawatan Dalam Pekerjaan

Jawatan dalam pekerjaan responden dipamerkan di Jadual 4.2.4. Sebanyak 33.3 peratus daripada responden terdiri daripada pembantu tadbir (Hal Ehwal Ekonomi/Akauntan), 21.0 peratus juruteknik/jurutrengkas, 14.8 peratus kerani/jurutaip, dan 14.8 peratus penolong pegawai. Manakala lain-lain jawatan seperti operator komputer, pembantu am, pemandu dan pengawal keselamatan masing-masing 6.2 peratus, 6.2 peratus, 1.2 peratus dan 2.5 peratus.

**Jadual 4.2.4** Taburan Responden berasaskan Jawatan

Jawatan	Frekuensi	Peratus
Penolong Pegawai	12	14.8
Operator Komputer	5	6.2
Juruteknik/jurutrengkas	17	21.0
Pembantu Pegawai	27	33.3
Kerani/jurutaip	12	14.8
Pembantu Am	5	6.2
Pemandu	1	1.2
Pengawal Keselamatan	2	2.5
Jumlah	85	100.0

Oleh itu dalam kajian ini, majoriti (83.9 peratus) responden terdiri daripada pembantu pegawai, juruteknik/jurutrengkas, kerani/jurutaip dan juga penolong pegawai.

#### 4.2.5 Tahap Pendidikan

Jadual 4.2.5 menunjukkan taburan tahap pendidikan responden. Responden yang mempunyai kelulusan Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) atau setaraf dengannya merupakan kumpulan terbanyak iaitu 62.4 peratus, diikuti pemegang diploma sebanyak 18.8 peratus. Responden yang mempunyai lulusan Sijil Rendah Pelajaran (SRP) atau setaraf dengannya, sarjana muda, sekolah rendah dan Sijil Tinggi Persekolahan (STPM) atau setaraf dengannya masing-masing 7.1 peratus, 4.7 peratus, 4.7 peratus dan 2.4 peratus.

Ini menunjukkan sebahagian besar (62.4 peratus) responden mempunyai lulusan SPM atau yang setara dengannya.

**Jadual 4.2.5** Taburan Responden Berdasarkan Tahap Pendidikan

Tahap Pendidikan	Frekuensi	Peratus
Sekolah Rendah	4	4.7
PMR/SRP/LCE	6	7.1
SPM/SPVM/MCE	53	62.4
STPM/HSC	2	2.4
Diploma	16	18.8
Sarjana Muda	4	4.7
Jumlah	85	100.0

#### 4.2.6 Latihan Berkaitan Tugas

Jadual 4.2.6 menunjukkan taburan responden yang mendapat latihan berkaitan tugas. Terdapat sebanyak 61.2 peratus daripada responden mendapat latihan berkaitan tugas dalam bidang pekerjaan masing-masing. Manakala 30.6 peratus daripada responden menyatakan tidak mendapat latihan berkaitan dengan tugas.

**Jadual 4.2.6** Taburan Responden Berdasarkan Latihan Berkaitan Tugas

Latihan	Frekuensi	Peratus
Ada	52	61.2
Tiada	26	30.6
Tiada respon	7	8.2
Jumlah	85	100.0

Oleh itu, kumpulan responden telah mengikuti latihan berkaitan tugas merupakan golongan teramai dalam kajian ini.



#### 4.2.7 Pengalaman Bekerja

Pengalaman kerja responden ditunjukkan pada Jadual 4.2.7. Responden yang mempunyai pengalaman bekerja antara 6 hingga 10 tahun merupakan kumpulan teramai iaitu 31.8 peratus dan diikuti pengalaman 11 hingga 15 tahun iaitu 30.6 peratus. Purata pengalaman bekerja responden ialah 11.10 tahun.

**Jadual 4.2.7** Taburan Responden Berdasarkan Pengalaman Bekerja

Pengalaman Bekerja (Tahun)	Frekuensi	Peratus
1 - 5	16	18.8
6 - 10	27	31.8
11 - 15	26	30.6
16 - 20	11	12.9
21 - 25	5	5.9
Jumlah	85	100.0
Purata Pengalaman bekerja = 11.10 tahun		

Responden dalam kajian ini, sebahagian besarnya (62.4 peratus) mempunyai pengalaman bekerja antara 6 hingga 15 tahun.

#### 4.2.8 Cara Hadir Kerja

Jadual 4.2.8 menunjukkan cara hadir kerja responden. Majoriti (70.6 peratus) daripada responden menggunakan kereta untuk hadir ke tempat kerja dan diikuti dengan 22.4 peratus menggunakan motorsikal. Cara lain untuk hadir ke tempat kerja adalah menggunakan van, iaitu 7.1 peratus. Oleh itu kereta merupakan pengangkutan utama responden dalam kajian ini.

**Jadual 4.2.8** Taburan Responden Berdasarkan Cara Hadir Kerja

Cara Hadir Kerja	Frekuensi	Peratus
Motosikal	19	22.4
Kereta	60	70.6
Van	6	7.1
Jumlah	85	100.0

#### 4.2.9 Jumlah Anak Dalam Tanggungan

Jumlah anak dalam tanggungan responden dapat ditunjukkan dalam Jadual 4.2.9. Lebih separuh (50.6 peratus) responden mempunyai bilangan anak 2 atau 3 orang diikuti seorang anak atau 4 orang anak, masing-masing sebanyak 8.2 peratus. Responden mempunyai 6 orang anak sebanyak 1.2 peratus dan tiada mempunyai anak sebanyak 25.9 peratus (sebahagian besarnya responden masih bujang).

Ini bermakna sebahagian besar responden dalam kajian ini mempunyai bilangan anak dalam tanggungan dua atau tiga orang.

**Jadual 4.2.9** Taburan Jumlah Anak Dalam Tanggungan

Jumlah Anak	Frekuensi	Peratus
1	7	8.2
2	18	21.2
3	25	29.4
4	7	8.2
5	5	5.9
6	1	1.2
0	22	25.9
Jumlah	85	100.0
Purata jumlah anak dalam tanggungan ialah 2.08		

#### 4.2.10 Jumlah Pendapatan Bulanan

Jadual 4.2.10 menunjukkan jumlah pendapatan bulanan responden. Sebahagian besar daripada responden mempunyai jumlah pendapatan bulanan antara RM 1,000.00 hingga RM 1,499.00 iaitu 45.9 peratus. Diikuti jumlah pendapatan bulanan kurang dari RM 1,000.00 sebanyak 30.6 peratus, pendapatan antara RM 1,500.00 hingga RM 1,999.00 sebanyak 15.3 peratus, dan pendapatan antara RM 2,000.00 hingga RM 2,499.00 sebanyak 5.9 peratus. Hanya 2.4 peratus mempunyai jumlah pendapatan bulanan responden melebihi RM2,500.00. Purata jumlah pendapatan bulanan responden adalah RM 1,273.02.

**Jadual 4.2.10** Taburan Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan

Jumlah Pendapatan Bulanan	Frekuensi	Peratus
Kurang daripada RM 1,000.00	26	30.6
RM 1,000.00 - RM 1,499.00	39	45.9
RM 1,500.00 - RM 1,999.00	13	15.3
RM 2,000.00 - RM 2,500.00	5	5.9
Lebih daripada RM 2,500.00	2	2.4
Jumlah	85	100.0
Purata Jumlah Pendapatan Bulanan = RM 1,273.02		

Oleh itu kumpulan responden yang mempunyai jumlah pendapatan antara RM 1,000.00 hingga RM 1,499.00 merupakan kumpulan teramai dalam kajian ini. Pendapatan ini berada dalam lingkungan purata jumlah pendapatan keseluruhan.

### 4.3 Tahap Kepuasan Dan Prestasi Kerja

#### 4.3.1 Tahap Kepuasan Kerja

Tahap kepuasan kerja responden diukur berdasarkan kedudukan nilai min faktor kepuasan terhadap median antara nilai min minima dengan nilai min maksima. Nilai min yang sama atau melebihi median menunjukkan responden berpuas hati dengan kerja mereka. Nilai min yang kurang daripada median menunjukkan responden kurang berpuas hati dengan kerja mereka.

Jadual 4.3.1 menunjukkan nilai min faktor-faktor kepuasan kerja. Pada umumnya tahap kepuasan responden terhadap faktor-faktor kepuasan kerja adalah sederhana. Tahap kepuasan kerja keseluruhan (min = 3.4753) adalah sederhana. Antara faktor-faktor kepuasan kerja, faktor rakan sekerja (min = 3.6941) adalah teratas, diikuti faedah sampingan (min = 3.5765), penyelia (min = 3.4824), keadaan kerja (min = 3.3765), dan gaji (min = 3.2471). Responden didapati kurang berpuas hati dengan kenaikan pangkat di mana minnya ialah 2.8471.

**Jadual 4.3.1** Nilai Min Faktor Kepuasan Kerja

Faktor Kepuasan Kerja	Min	Hiraki
Rakan Sekerja	3.6941	1
Faedah Sampingan	3.5765	2
Penyelia	3.4824	3
Keadaan Kerja	3.3765	4
Gaji	3.2471	5
Kenaikan Pangkat	2.8471	6
min kepuasan keseluruhan ialah 3.4753 Bilangan responden ialah 85		

Pada keseluruhannya tahap kepuasan kerja responden dalam kajian ini adalah sederhana. Responden didapati berpuas hati terhadap faktor-faktor rakan sekerja, faedah sampingan, penyelia, keadaan kerja, dan gaji. Manakala responden kurang berpuas hati terhadap faktor kepuasan kerja kenaikan pangkat.

#### 4.3.2 Tahap Prestasi Kerja

Tahap prestasi kerja responden diukur berdasarkan kedudukan nilai min prestasi kerja terhadap skala sepuluh mata (nilai 1 hingga 10). Tahap prestasi diukur mengikut susunan sangat rendah, rendah, sederhana, tinggi, dan sangat tinggi. Jadual 4.3.2 menunjukkan bahawa tahap prestasi kerja responden terhadap pekerjaan mereka pada umumnya adalah tinggi iaitu 8.012.

**Jadual 4.3.2** Nilai Min Prestasi Kerja

	Min Skor (skala 10)	Sisihan Piawai
Prestasi Kerja	8.012	1.210
Bilangan responden ialah 85		

#### 4.4 Hubungan antara Ciri Demografi Terpilih (umur, tahap pendidikan, pengalaman bekerja, jumlah anak dalam tanggungan, dan jumlah pendapatan bulanan) dengan Faktor Kepuasan Kerja Dan Prestasi Kerja

Korelasi Pearson 'r' digunakan untuk melihat hubungan antara ciri-ciri demografi terpilih dengan faktor-faktor kepuasan kerja dan prestasi kerja. Hubungan antara pembolehubah ini ditafsir berdasarkan indeks yang dibentuk oleh Davis (1971).

Jadual 4.4 adalah indeks Davis yang menjadi rujukan dalam kajian ini untuk menerangkan 'hubungan' bagi nilai r.

**Jadual 4.4** Indeks Davis (1971)

Pekali Pearson 'r'	Penerangan 'hubungan'
0.70 atau lebih	sangat kuat
0.50 hingga 0.69	kuat
0.30 hingga 0.49	sederhana kuat
0.10 hingga 0.29	rendah
0.01 hingga 0.09	diabaikan

#### 4.4.1 Hubungan antara Ciri Demografi Terpilih (umur, tahap pendidikan, pengalaman bekerja, jumlah anak dalam tanggungan, dan jumlah pendapatan bulanan) dengan Faktor Kepuasan Kerja

Seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 4.4.1, hanya umur, tahap pendidikan dan jumlah pendapatan bulanan sahaja mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja.

**Jadual 4.4.1** Pekali Korelasi r antara Ciri Demografi Terpilih (umur, tahap pendidikan, pengalaman bekerja, jumlah anak dalam tanggungan, dan jumlah pendapatan bulanan) dengan Faktor Kepuasan Kerja

	Faktor-faktor Kepuasan Kerja						
	Keadaan Kerja	Gaji	Kenaikan Pangkat	Penyelia	Rakan Sekerja	Faedah Sampingan	Kepuasan Keseluruhan
Umur	0.0684	0.1469	-0.0964	<b>0.2394*</b>	0.1614	-0.0457	-0.0657
Tahap Pendidikan	<b>0.2349*</b>	0.1843	-0.1529	-0.0803	0.0653	-0.0758	-0.1336
Pengalaman Bekerja	-0.0810	0.1035	-0.1533	0.1558	0.1135	-0.0193	-0.1013
Jumlah Anak	-0.2161	0.1054	-0.2765	0.1278	-0.1119	-0.0379	-0.2771
Jumlah pendapatan	-0.0833	0.0507	<b>0.3020**</b>	0.0777	0.1855	-0.1178	-0.1955

\* menunjukkan aras signifikan kurang daripada 0.05

\*\* menunjukkan aras signifikan kurang daripada 0.01

Terdapat hubungan yang *positif sederhana kuat* di antara jumlah pendapatan bulanan ( $r = 0.3020$ ) dengan kepuasan terhadap kenaikan pangkat. Wujud hubungan *positif yang rendah* di antara umur ( $r = 0.2394$ ) dengan kepuasan terhadap penyelia, hubungan di antara tahap pendidikan ( $r = 0.2349$ ) dengan kepuasan terhadap keadaan kerja.

Manakala ciri-ciri demografi yang lain iaitu pengalaman bekerja dan jumlah bilangan anak dalam tanggungan tidak menunjukkan sebarang perkaitan yang signifikan pada aras keyakinan 0.05 dengan faktor-faktor kepuasan kerja.

Dapatan ini menunjukkan bahawa kepuasan terhadap kenaikan pangkat meningkat bila jumlah pendapatan bulanan bertambah. Begitu juga, semakin meningkatnya umur pekerja, kepuasan terhadap penyelia bertambah baik. Kepuasan terhadap keadaan kerja meningkat jika tahap pendidikan pekerja-pekerja ditingkatkan. Ini mungkin disebabkan gaji yang diperolehi juga tinggi.

### **Pengujian Hipotesis**

**Hipotesis 1 : Terdapat hubungan yang signifikan antara ciri demografi dengan kepuasan kerja pekerja-pekerja PUSAKA**

Dapatan kajian menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara ciri demografi dengan kepuasan kerja. Oleh itu hipotesis 1 yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara ciri demografi dengan kepuasan kerja pekerja-pekerja PUSAKA *diterima* bagi hubungan antara jumlah pendapatan bulanan dengan kenaikan pangkat, umur dengan penyelia, dan tahap pendidikan dengan keadaan

kerja. Hipotesis 1 ditolak bagi hubungan ciri-ciri demografi lain iaitu pengalaman bekerja dan jumlah bilangan anak dalam tanggungan dengan faktor kepuasan kerja.

#### 4.4.2 Hubungan antara Ciri Demografi Terpilih (umur, tahap pendidikan, pengalaman bekerja, jumlah anak dalam tanggungan, dan jumlah pendapatan bulanan) dengan Prestasi Kerja

Jadual 4.4.2 menunjukkan umur ( $r = 0.2189$ ), dan jumlah pendapatan bulanan ( $r=0.2670$ ) sahaja, mempunyai hubungan positif yang signifikan pada aras 0.05 dengan prestasi kerja. Berdasarkan indeks Davis (1971), kedua-dua hubungan ciri-ciri demografi ini dengan prestasi kerja adalah lemah atau rendah. Manakala ciri-ciri demografi yang lain tidak mempunyai sebarang hubungan yang signifikan dengan prestasi kerja.

**Jadual 4.4.2** Pekali korelasi Pearson antara Ciri Demografi Terpilih dengan Prestasi kerja

Ciri Demografi	Prestasi Kerja
Umur	<b>0.2189*</b>
Tahap Pendidikan	-0.0714
Pengalaman Bekerja	0.1623
Jumlah Anak Dalam Tanggungan	0.1744
Jumlah Pendapatan Bulanan	<b>0.2670*</b>

\* signifikan pada aras 0.05

Dapatan kajian ini mendapati, meningkatnya umur pekerja-pekerja, dan bertambahnya jumlah pendapatan bulanan mereka menunjukkan prestasi kerja mereka juga meningkat.



## **Pengujian Hipotesis**

**Hipotesis 2 : Terdapat hubungan yang signifikan antara ciri demografi (umur, tahap pendidikan, pengalaman bekerja, jumlah anak dalam tanggungan, dan jumlah pendapatan bulanan) dengan prestasi kerja pekerja-pekerja PUSAKA**

Dapatan kajian mendapati, terdapat hubungan yang signifikan antara beberapa ciri demografi dengan prestasi kerja. Oleh itu hipotesis 2 yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara ciri demografi dengan prestasi kerja pekerja-pekerja PUSAKA *diterima* bagi hubungan prestasi kerja dengan umur, dan jumlah pendapatan bulanan. Hipotesis 2 ditolak bagi hubungan ciri-ciri demografi lain iaitu tahap pendidikan, pengalaman bekerja, dan jumlah anak dalam tanggungan dengan prestasi kerja.

### **4.5 Perbezaan Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja berdasarkan Ciri Demografi Terpilih (Jantina, Status perkahwinan, Jawatan dalam pekerjaan, Latihan berkaitan tugas, dan Cara hadir kerja)**

Ujian-t dan Anova sehala digunakan untuk menentukan perbezaan yang signifikan bagi sebahagian ciri-ciri demografi terhadap faktor-faktor kepuasan kerja dan prestasi kerja. Ujian-t digunakan untuk menentukan perbezaan antara min-min bagi dua kumpulan sampel bebas dari populasi yang sama, sementara Anova sehala min-min lebih daripada dua kumpulan populasi yang sama.

Jika Anova sehala menunjukkan ada kesignifikan perbezaan pada aras 0.05, maka ujian Scheffe dijalankan untuk menentukan keertian perbezaan yang wujud antara pasangan min yang berbeza bagi kumpulan pembolehubah dikaji. Keputusan yang tidak ada keertian perbezaan diabaikan dan tidak dimasukkan ke dalam jadual.

#### 4.5.1 Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan Ciri Demografi Terpilih (Jantina, Status perkahwinan, Jawatan dalam pekerjaan, Latihan berkaitan tugas, dan Cara hadir kerja)

Jadual 4.5.1a menunjukkan tidak terdapat perbezaan kepuasan kerja yang signifikan di antara kumpulan jantina, dan kumpulan latihan berkaitan tugas.

**Jadual 4.5.1a** Nilai t antara Ciri Demografi (Jantina dan Latihan berkaitan tugas) dengan Faktor-faktor Kepuasan Kerja (Ujian-t)

Ciri Demografi	Faktor-faktor Kepuasan Kerja						
	Keadaan Kerja	Gaji	Kenaikan Pangkat	Penyelia	Rakan Sekerja	Faedah Sampingan	Kepuasan Seluruhan
Jantina	-0.63	0.24	-1.47	-0.10	0.31	-1.15	0.63
Latihan Berkaitan Tugas	1.46	1.88	-0.11	0.93	0.00	0.94	1.72

tidak ada yang signifikan pada aras 0.05

**Jadual 4.5.1b** Nilai F antara Ciri Demografi (Status Perkahwinan, Jawatan Dalam Pekerjaan, dan Cara Hadir Kerja) dengan Faktor Kepuasan Kerja (ANOVA Sehalu)

Ciri Demografi	Faktor Kepuasan Kerja						
	Keadaan Kerja	Gaji	Kenaikan Pangkat	Penyelia	Rakan Sekerja	Faedah Sampingan	Kepuasan Seluruhan
Status Perkahwinan	0.5768	0.6832	2.0304	0.1616	0.8878	0.0592	<b>3.7951*</b>
Jawatan Dalam Pekerjaan	1.4790	0.3525	1.6049	1.0748	0.8090	1.8905	1.3261
Cara Hadir Kerja	0.4787	1.4191	1.2908	0.1390	0.5429	0.1318	1.2511

\* signifikan pada aras 0.05

Jadual 4.5.1b menunjukkan terdapat perbezaan kepuasan keseluruhan yang signifikan di antara kumpulan status perkahwinan. Seterusnya Ujian Scheffe dijalankan untuk menentukan keertian perbezaan yang wujud.

Hasil Ujian Scheffe ( Jadual 4.5.1c), menunjukkan terdapat keertian perbezaan di antara kumpulan status perkahwinan terhadap kepuasan keseluruhan. Hasil ujian ini juga menunjukkan bahawa pekerja-pekerja bujang lebih berpuas hati terhadap kepuasan keseluruhan berbanding pekerja-pekerja yang berkahwin.

**Jadual 4.5.1c** Ujian Scheffe Bagi Kepuasan Keseluruhan Berdasarkan Status Perkahwinan

Kepuasan Keseluruhan	Status Perkahwinan		
	Bujang	Berkahwin	Duda/Janda
n	20	62	3
Min	3.4500*	3.1174*	3.000
Sisihan Piawai	0.5104	0.3851	0.000

Min yang bertanda \* yang sama adalah berbeza secara signifikan pada aras 0.05

### Pengujian Hipotesis

**Hipotesis 4 :** Terdapat perbezaan faktor kepuasan kerja yang signifikan di antara kumpulan ciri demografi pekerja-pekerja PUSAKA

Dapatan menunjukkan terdapat perbezaan kepuasan keseluruhan yang signifikan di antara kumpulan status perkahwinan. Oleh itu hipotesis 4 yang menyatakan terdapat perbezaan faktor kepuasan kerja yang signifikan di antara kumpulan ciri demografi pekerja-pekerja PUSAKA *diterima* bagi perbezaan kepuasan keseluruhan dari aspek status perkahwinan. Hipotesis 4 ditolak bagi perbezaan faktor kepuasan dengan ciri demografi yang lain iaitu jawatan dalam pekerjaan dan cara hadir kerja.

#### 4.5.2 Perbezaan Prestasi Kerja berdasarkan Ciri Demografi Terpilih (Jantina, Status perkahwinan, Jawatan dalam pekerjaan, Latihan berkaitan tugas, dan Cara hadir kerja)

Jadual 4.5.2a menunjukkan tidak terdapat perbezaan prestasi kerja yang signifikan di antara kumpulan jantina, dan kumpulan latihan berkaitan tugas. Sementara Jadual 4.5.2b menunjukkan terdapat perbezaan prestasi kerja yang signifikan di antara kumpulan status perkahwinan. Ujian Scheffe dijalankan untuk menentukan keertian perbezaan.

**Jadual 4.5.2a** Nilai t antara Ciri Demografi (Jantina dan Latihan berkaitan tugas) dengan Prestasi Kerja (Ujian t)

Ciri Demografi	Prestasi Kerja
Jantina	0.63
Latihan Berkaitan Tugas	1.66

tidak ada menunjukkan signifikan pada aras 0.05

**Jadual 4.5.2b** Nilai F antara Ciri Demografi (Status perkahwinan, Jawatan dalam pekerjaan, dan Cara hadir kerja) dengan Prestasi Kerja (ANOVA Sehalu)

Ciri Demografi	Prestasi Kerja
Status Perkahwinan	3.0481
Jawatan Dalam Pekerjaan	<b>2.4354*</b>
Cara Hadir Kerja	1.0659

\* signifikan pada aras 0.05

Hasil Ujian Scheffe mendapati tidak terdapat keertian perbezaan prestasi kerja yang signifikan di antara kumpulan jawatan dalam pekerjaan.

## Pengujian Hipotesis

### **Hipotesis 5 : Terdapat perbezaan prestasi kerja yang signifikan di antara kumpulan ciri demografi pekerja-pekerja PUSAKA**

Dapatan menunjukkan tidak terdapat perbezaan prestasi kerja yang signifikan di antara kumpulan Ciri Demografi Terpilih (Jantina, status perkahwinan, jawatan dalam pekerjaan, latihan berkaitan tugas, dan cara hadir kerja). Oleh itu hipotesis 5 yang menyatakan terdapat perbezaan prestasi kerja yang signifikan di antara kumpulan ciri demografi pekerja-pekerja PUSAKA *ditolak*.

## **4.6 Hubungan Faktor Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja**

Jadual 4.6 menunjukkan prestasi kerja mempunyai hubungan yang lemah dengan kepuasan terhadap faedah sampingan ( $r = 0.2996$ ), rakan sekerja ( $r = 0.2189$ ), keadaan kerja ( $r = 0.2173$ ) dan kepuasan keseluruhan ( $r = 0.2021$ ). Bagaimanapun tidak terdapat petunjuk yang signifikan pada aras keyakinan 0.05 untuk menyatakan prestasi kerja mempunyai hubungan dengan faktor-faktor kepuasan kerja gaji, kenaikan pangkat dan penyelia.

Kajian ini menunjukkan peningkatan kepuasan kerja terhadap keadaan kerja, dan rakan sekerja akan meningkatkan prestasi kerja mereka. Pekerja-pekerja yang berpuas hati terhadap faedah sampingan yang disediakan oleh majikan juga akan meningkatkan prestasi kerja pekerja-pekerja berkenaan. Begitu juga, prestasi kerja meningkat jika kepuasan keseluruhan meningkat. Ini menunjukkan faktor-faktor

keadaan kerja, rakan sekerja, faedah sampingan dan kepuasan keseluruhan mempengaruhi secara positif ke atas prestasi kerja.

### Pengujian Hipotesis

#### **Hipotesis 3 : Terdapat hubungan yang signifikan antara faktor kepuasan kerja dengan prestasi kerja pekerja-pekerja PUSAKA**

Dapatan kajian mendapati, terdapat hubungan yang signifikan antara faktor kepuasan kerja dengan prestasi kerja. Oleh itu hipotesis 3 yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara faktor kepuasan kerja dengan prestasi kerja pekerja-pekerja PUSAKA *diterima* bagi hubungan prestasi kerja dengan keadaan kerja, rakan sekerja, faedah sampingan, dan kepuasan keseluruhan. Hipotesis 3 ditolak bagi hubungan prestasi kerja dengan gaji, dan kenaikan pangkat.

**Jadual 4.6** Pekali Korelasi Pearson antara Faktor Kepuasan Kerja dengan Prestasi Kerja

Faktor Kepuasan Kerja	Pekali korelasi 'r'
Keadaan Kerja	0.2173*
Gaji	0.1021
Kenaikan Pangkat	0.0311
Penyelia	0.0954
Rakan Sekerja	0.2189*
Faedah Sampingan	0.2996**
Kepuasan Keseluruhan	0.2021*

\* aras signifikan < 0.05 \*\* aras signifikan < 0.01

### **4.7 Kepentingan Ciri Demografi dan Faktor Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja**

Analisis Regresi Berganda digunakan untuk menyiasat kepentingan ciri demografi dan faktor kepuasan kerja terhadap prestasi kerja.

**Jadual 4.7** Kepentingan Ciri Demografi dan Faktor Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja (Analisis Regresi Berganda)

Pembolehubah	B	Beta
<b><u>Ciri-ciri Demografi</u></b>		
Umur	0.178567 *	0.112366
Tahap Pendidikan	-0.234560	-0.244567
Pengalaman Bekerja	-0.149604	-0.107878
Jumlah Anak Dalam Tanggungan	0.185644	0.226139
Jumlah Pendapatan Bulanan	0.524464 *	0.405769
<b><u>Faktor Kepuasan Kerja</u></b>		
Keadaan Kerja	0.212025 *	0.125328
Gaji	-0.017639	-0.008267
Kenaikan Pangkat	-0.053432	-0.058765
Penyelia	-0.123433	-0.072566
Rakan Sekerja	0.517112*	0.265585
Faedah Sampingan (Pemalar)	0.715265**	0.352455
Multiple R	=	0.68189
R Square	=	0.46498
F	=	3.05740
Signif F	=	0.0257

\*p < 0.05 \*\* p < 0.01

Jadual 4.7 menunjukkan bahawa umur, jumlah pendapatan bulanan, keadaan kerja, rakan sekerja dan faedah sampingan mempunyai hubungan positif yang signifikan terhadap prestasi kerja. Faktor-faktor lain tidak menunjukkan perkaitan yang signifikan pada aras 0.05 dengan prestasi kerja. Jadual 4.7 juga menunjukkan 46.5 peratus variasi dalam prestasi kerja disumbangkan oleh umur, jumlah pendapatan bulanan, keadaan kerja, rakan sekerja dan faedah sampingan.

Berdasar nilai beta, jumlah pendapatan bulanan merupakan faktor terpenting sekali menyumbang terhadap prestasi kerja. Ini diikuti pula oleh faedah sampingan, rakan

rakan sekerja, keadaan kerja dan umur. Kelima-lima faktor ini boleh digunakan untuk meramal prestasi kerja pekerja-pekerja.

#### **4.8 Ringkasan Dapatan**

Jumlah responden yang terlibat dalam kajian ini adalah seramai 85 orang iaitu pekerja-pekerja bukan eksekutif PUSAKA. Bilangan perempuan dan lelaki hampir sama banyak, sebahagian besar (71.2 peratus) responden berumur antara 25 hingga 39 tahun. Majoriti (72.9 peratus) responden berkahwin, dan 69.1 peratus responden menjawat jawatan juruteknik, jurutrengkas, pembantu pegawai, kerani dan jurutaip. Tahap pendidikan responden sebahagian besarnya mempunyai lulusan SPM atau setaraf (62.4 peratus). Kebanyakan responden telah mendapat latihan berkaitan tugas (61.2 peratus). Sebahagian besar responden mempunyai pengalaman bekerja antara 6 hingga 15 tahun (62.4 peratus). Kereta merupakan kenderaan yang popular digunakan untuk hadir kerja (70.6 peratus). Lebih separuh (50.6 peratus) responden mempunyai anak dua atau tiga orang. Kebanyakan responden (45.9 peratus) mempunyai pendapatan bulanan antara RM 1,000.00 hingga RM 1,499.00. Manakala purata jumlah pendapatan bulanan responden ialah RM 1,273.00

Pada keseluruhannya pekerja-pekerja PUSAKA berpuas hati (sederhana) terhadap faktor-faktor rakan sekerja, faedah sampingan, penyelia, keadaan kerja dan gaji tetapi kurang berpuas hati terhadap faktor kepuasan kerja kenaikan pangkat. Manakala tahap prestasi kerja pekerja-pekerja PUSAKA adalah tinggi.



Terdapat hubungan yang signifikan ciri-ciri demografi seperti umur, tahap pendidikan, dan jumlah pendapatan bulanan dengan faktor kepuasan kerja. Iaitu hubungan signifikan antara umur dengan penyelia, tahap pendidikan dengan keadaan kerja dan jumlah pendapatan dengan kenaikan pangkat. Manakala prestasi kerja pula mempunyai hubungan yang signifikan dengan umur, dan jumlah pendapatan bulanan. Ciri-ciri demografi lain tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan faktor kepuasan kerja dan prestasi kerja.

Terdapat perbezaan kepuasan keseluruhan yang signifikan di antara kumpulan status perkahwinan. Dapatan kajian menunjukkan bahawa pekerja-pekerja bujang lebih berpuas hati terhadap kepuasan keseluruhan berbanding pekerja-pekerja yang berkahwin. Tidak terdapat perbezaan faktor kepuasan kerja yang signifikan di antara kumpulan ciri demografi yang lain.

Kajian ini mendapati tidak terdapat perbezaan prestasi kerja yang signifikan di antara kumpulan ciri demografi terpilih iaitu jantina, status perkahwinan, jawatan dalam pekerjaan, latihan berkaitan tugas, dan cara hadir kerja.

Prestasi kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan terhadap rakan sekerja, keadaan kerja, faedah sampingan, dan kepuasan keseluruhan. Manakala faktor-faktor kepuasan kerja gaji, kenaikan pangkat dan penyelia tidak mempunyai hubungan yang signifikan terhadap prestasi kerja.

Analisis regresi berganda mendapati ciri-ciri demografi (umur dan jumlah pendapatan bulanan) dan faktor kepuasan kerja (keadaan kerja, rakan sekerja, dan faedah sampingan) mempunyai hubungan signifikan dengan prestasi kerja. Sebanyak 46.5 peratus variasi dalam prestasi kerja disumbangkan oleh umur, jumlah pendapatan bulanan, keadaan kerja, rakan sekerja, dan faedah sampingan. Di antara faktor-faktor ini, jumlah pendapatan bulanan merupakan faktor terpenting sekali menyumbang terhadap prestasi kerja. Ini diikuti pula oleh faedah sampingan, rakan sekerja, keadaan kerja, dan umur. Faktor-faktor ini juga boleh digunakan untuk meramal prestasi kerja pekerja-pekerja PUSAKA.

## **BAB 5**

### **PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN**

#### **5.1 Pengenalan**

Tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk mengenalpasti tahap kepuasan kerja dan hubungannya dengan prestasi kerja pekerja-pekerja PUSAKA. Di samping itu kajian ini juga cuba mengenalpasti hubungan dan perbezaan di antara ciri demografi dengan kepuasan kerja dan prestasi pekerja-pekerja PUSAKA.

#### **5.2 Perbincangan**

Berdasarkan dapatan kajian bab ini akan membuat perbincangan dan rumusan berdasarkan objektif dan hipotesis kajian. Seterusnya membuat cadangan terhadap dapatan-dapatan kajian.

##### **5.2.1 Tahap Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja**

Berdasarkan penemuan kajian, didapati pekerja-pekerja PUSAKA berpuas hati terhadap faktor-faktor rakan sekerja, faedah sampingan, penyelia, keadaan kerja, dan gaji tetapi kurang berpuas hati dari segi kenaikan pangkat. Ini bersesuaian dengan

dapatan kajian Kyriacou dan Sutcliffe (1978), Nor Azizah (1988), Ahmad (1989) mendapati pekerja-pekerja kurang berpuas hati dengan kenaikan pangkat.

Memang sudah diakui bahawa peluang kenaikan pangkat selalunya terhad dan tidak kerap. Biasanya pekerja terpaksa menunggu begitu lama atau terpaksa mengikut giliran untuk dinaikan pangkat. Ada kalanya kenaikan pangkat hanya dapat dikecapi bila hampir hendak pencen. Oleh itu pekerja-pekerja kurang berpuas hati terhadap kenaikan pangkat. Di samping itu juga ada sebab-sebab lain pekerja kurang berpuas hati terhadap kenaikan pangkat antaranya, dasar kenaikan yang tidak adil dan tidak mengikut peraturan. Ini biasanya berlaku apabila ada pekerja yang tidak berkelayakan dinaikan pangkat dan ini menimbulkan rasa ketidakpuasan bagi pekerja yang benar-benar layak.

Dapatan juga mendapati tahap prestasi kerja pekerja-pekerja PUSAKA pada umumnya tinggi dan mempunyai hubungan yang positif dengan keadaan kerja. Ini menunjukkan bahawa pekerja-pekerja yang berpuas hati dengan keadaan kerja menghasilkan prestasi kerja yang tinggi. Keadaan kerja yang menyeronokan, berfaedah, mencabar, rutin, selesa, tidak meletihkan, dan mempunyai rasa pencapaian akan memberikan kepuasan kerja. Menurut Staw (1976) pekerja mempunyai berbagai jenis jangkaan terhadap kerjanya, sekiranya jangkaan tersebut dapat dicapai maka ia akan mendapat kepuasan kerja dan seterusnya meningkatkan prestasi kerja. Pekerja-pekerja sentiasa menjangkakan agar kerja yang dilakukan menghasilkan sesuatu yang berkualiti. Keadaan kerja yang menyeronokan, tidak sempit, pengudaraan yang baik, kelengkapan yang mencukupi, ada kemahiran dan

masa yang mencukupi akan menjadi perangsang pencapaian matlamat jangkaan tersebut. Jika hasil yang perolehinya berkualiti, maka ia akan merasa puas terhadap kerjanya dan seterusnya prestasi kerja juga meningkat. Oleh itu keadaan kerja yang baik akan menjadi pemangkin prestasi kerja.

Dapatan kajian juga mendapati faedah sampingan mempunyai hubungan dengan prestasi kerja. Staw (1976) menyatakan faedah sampingan yang diperolehi dari pekerjaan akan mempengaruhi kepuasan kerja. Oleh itu faedah sampingan adalah salah satu faktor kepuasan kerja. Faedah sampingan seperti bonus tahunan, elaun-elaun, sijil atau anugerah kecemerlangan, kemudahan pinjaman perumahan, biasiswa untuk diri atau anak, pemilikan saham, insuran diri dan keluarga, cuti, dan sebagainya membolehkan pekerja-pekerja cuba bertahan lebih lama atau kekal bekerja di syarikat berkenaan. Oleh itu pihak majikan sepatutnya prihatin tentang faedah sampingan ini dan seterusnya mengkaji tentang keberkesanannya sekerap mungkin. Pekerja-pekerja yang menunjukkan prestasi yang cemerlang seharusnya diberi pengiktirafan oleh majikan. Pengiktirafan yang boleh diberikan oleh majikan seperti anugerah perkhidmatan cemerlang, pergerakan gaji selaras dengan prestasi, latihan, dan diberikan kemudahan lain yang berpatutan. Pengiktirafan seperti ini akan menjadi contoh bagi pekerja-pekerja lain untuk meningkatkan prestasi mereka. Manakala pekerja-pekerja yang cemerlang yang diberikan faedah sampingan atas kecemerlangannya akan menjadi motivasi agar terus berkhidmat di tempat yang sama. Oleh itu faedah sampingan yang bermakna akan meningkatkan prestasi kerja.

### **5.2.2 Hubungan Antara Ciri Demografi Dengan Faktor Kepuasan Kerja Dan Prestasi kerja**

Dapatan kajian mendapati umur mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja terhadap penyelia dan prestasi kerja. Meningkatnya umur akan menjadikan seseorang itu lebih matang terhadap tugas-tugas berkaitan kerjanya. Mereka biasanya sudah mengetahui, berkemahiran dan cekap tentang kerja yang mereka dilakukan. Di samping itu, penyelia yang bertimbang rasa, mesra, senang didampingi, terbuka, menerima pendapat pekerja, melibatkan pekerja bawahan untuk merancang dan menentukan matlamat kerja didapati lebih meningkatkan kepuasan kerja (Locke, 1975). Ini pula disokong oleh Latham dan Locke (1979) mendapati pekerja-pekerja berpuas hati terhadap penyelia, apabila penyeliana ada bersama semasa mereka bekerja, telah mengikuti latihan-latihan yang bersesuaian dengan tugas, telah diberi penerangan dan tunjuk cara bagaimana menjalankan tugas.

Berdasarkan kajian ini juga menunjukkan bahawa semakin tinggi tahap pendidikan semakin meningkat kepuasan pekerja terhadap keadaan kerja. Biasanya tahap pendidikan yang tinggi akan memberikan peluang kepada pekerja untuk menjawat jawatan yang lebih baik dan selesa. Menurut Greenberg (1988), pekerja yang berstatus tinggi biasanya mendapat gaji lebih banyak, pekerjaan lebih rutin, keadaan kerja bebas dan selesa, dan tidak perlukan daya fizikal yang berat berbanding yang berstatus rendah.

Dapatan kajian juga mendapati jumlah pendapatan bulanan mempunyai hubungan dengan kepuasan terhadap kenaikan pangkat dan prestasi kerja. Ini menunjukkan semakin tinggi jumlah pendapatan pekerja akan meningkatkan kepuasan terhadap kenaikan pangkat dan prestasi kerja. Kajian Herzberg *et al.* (1959) terhadap jurutera dan akauntan, Forgionne dan Peeter (1982) terhadap pengurus, dan Md. Zabid *et al.* (1990) terhadap pengurus bank di Malaysia menunjukkan pekerja-pekerja (pengurus/jurutera/akauntan) mempunyai kepuasan terhadap kenaikan pangkat. Mereka ini biasanya mempunyai pendapatan yang lebih tinggi berbanding pekerja bawahannya. Jumlah pendapatan berkaitan rapat dengan status jawatan. Semakin tinggi jawatan semakin besar jumlah pendapatannya. Pekerja-pekerja biasanya sentiasa berusaha untuk meningkatkan jumlah pendapatannya. Mereka akan cuba meningkatkan prestasi kerjanya dan secara tidak langsung mereka berpeluang untuk kenaikan pangkat. Sekiranya ini dapat dilaksanakan dengan baik, mereka bukan sahaja dapat menunjukkan prestasi kerja yang tinggi, malah jumlah pendapatan juga meningkat dan seterusnya dapat merasai kepuasan kerja.

### **5.2.3 Perbezaan Di antara Kumpulan Ciri Demografi Terhadap Faktor Kepuasan Kerja Dan Prestasi Kerja**

Dapatan kajian mendapati pekerja-pekerja bujang lebih berpuas hati terhadap kepuasan keseluruhan berbanding pekerja-pekerja yang berkahwin. Dapatan ini, selaras dengan kajian Curran & Stanworth (1981), Martin (1981) dan Wright *et al.* (1987) menunjukkan pekerja yang belum berkahwin mempunyai kepuasan terhadap kerja berbanding pekerja yang sudah berkahwin.

Menurut Steers (1991) terdapat beberapa keperluan yang diharapkan oleh pekerja-pekerja terhadap pekerjaannya, iaitu gaji yang baik dan faedah-faedah sampingan lain, peluang kenaikan pangkat dan kemajuan diri, rakan sekerja yang menggalakan, pengiktirafan terhadap kerja yang telah dilakukan, kerja-kerja yang mencabar, persekitaran kerja yang baik, loyalti syarikat kepada pekerja-pekerja, dan terdapat perkhidmatan kaunseling ke atas pekerjaannya. Menurut Muchinsky (1993), semua orang mempunyai keperluan asas yang sama, tetapi berbeza terhadap nilai keperluannya. Nilai keperluan pekerja-pekerja yang berkahwin adalah berbeza berbanding yang tidak berkahwin. Mungkin keperluan pekerja-pekerja yang berkahwin lebih tinggi nilainya atau lebih banyak. Biasanya pekerja yang berkahwin lebih banyak keperluannya terutamanya tanggungan terhadap ahli-ahli keluarganya. Mereka perlu menampung keperluan keluarganya seperti tempat tinggal, makanan, pakaian, dan pendidikan untuk anak-anak. Nilai keperluan-keperluan ini lebih tinggi berbanding mereka yang bujang. Menurut teori perbandingan interpersonal, tahap kepuasan kerja mudah menurun jika nilai keperluan yang tinggi tidak dapat dipenuhi berbanding nilai keperluan yang rendah. Oleh itu pekerja-pekerja bujang mudah lebih puas hati berbanding pekerja-pekerja berkahwin.

#### **5.2.4 Hubungan Faktor Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja**

Dapatan kajian menunjukkan kepuasan kerja terhadap rakan sekerja, keadaan kerja, faedah sampingan prestasi kerja mempunyai hubungan dengan prestasi kerja. Semakin tinggi kepuasan terhadap rakan sekerja akan menjadikan prestasi kerja meningkat. Kepuasan terhadap rakan sekerja meningkat apabila pekerja-pekerja



mendapati wujudnya persefahaman, kerjasama, saling membantu, memberi kepercayaan dan saling menghormati (Sylvia & Hutchison, 1985). Putai Jin (1993) berpendapat keadaan mesra, saling membantu, dan persahabatan yang erat di kalangan pekerja dapat meningkatkan motivasi dan prestasi kerja. Di samping itu kecekapan rakan sekerja, kepercayaan, kerja sebagai satu pasukan dan hubungan interpersonal yang baik di kalangan rakan sekerja akan menjadikan lebih produktif dan efektif. Seterusnya menjadikan prestasi kerja pekerja-pekerja lebih tinggi.

Dapatan kajian juga mendapati pekerja-pekerja yang mempunyai kepuasan kerja terhadap keadaan kerja ada hubungannya dengan prestasi kerja.

#### **5.2.5 Kepentingan Ciri Demografi Dan Faktor Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja**

Ciri demografi (Umur, jumlah pendapatan bulanan) dan faktor kepuasan kerja (rakan sekerja, keadaan kerja dan faedah sampingan) merupakan aspek yang penting bagi menentukan prestasi kerja pekerja-pekerja. Dapatan kajian menunjukkan sebanyak 46.5 peratus variasi dalam prestasi kerja pekerja-pekerja PUSAKA disumbangkan oleh umur, jumlah pendapatan bulanan, keadaan kerja, rakan sekerja dan faedah sampingan.

Jika ditinjau kembali, kebanyakan (71.2 peratus) umur pekerja-pekerja PUSAKA berumur antara lingkungan 25 hingga 39 tahun. Mereka ini dianggap belia yang mempunyai mempunyai peluang masa hadapan yang baik dan berpotensi meningkatkan prestasi kerja terhadap organisasi. Oleh itu merupakan salah satu

faktor penting dalam menyumbang terhadap prestasi kerja. Kebanyakan pekerja-pekerja yang terlibat dalam penyelidikan ini mempunyai jumlah pendapatan bulanan antara RM 1,000.00 hingga RM 1,499.00 iaitu jumlah pendapatan yang sederhana. Pendapatan ini mungkin mencukupi untuk kehidupan pekerja di samping terdapatnya banyak faedah sampingan yang diberikan oleh majikan. Rakan sekerja yang sentiasa memberi sokongan, galakan, mesra, berkerja sama, berkemahiran, boleh dipercayai, hormat menghormati dan setia menjadi inspirasi pekerja ke arah peningkatan prestasi kerja. Begitu juga keadaan kerja yang baik dan bersesuaian dengan keperluan-keperluan pekerja-pekerja boleh menyumbang ke arah peningkatan prestasi kerja.

Oleh itu umur, jumlah pendapatan bulanan, keadaan kerja, rakan sekerja dan faedah sampingan merupakan faktor-faktor penting dalam menentukan prestasi kerja pekerja-pekerja PUSAKA.

### **5.3 Kesimpulan**

Kesimpulan hasil kajian ini ialah:

1. Pekerja-pekerja PUSAKA berpuas hati dengan rakan sekerja, faedah sampingan, penyelia, keadaan kerja, dan gaji tetapi kurang berpuas hati dari segi kenaikan pangkat. Tahap prestasi kerja pekerja-pekerja PUSAKA secara umumnya adalah tinggi;

2. Terdapat hubungan positif antara umur dengan penyelia, tahap pendidikan dengan keadaan kerja, dan jumlah pendapatan bulanan dengan kenaikan pangkat. Umur, dan jumlah pendapatan bulanan mempunyai hubungan yang positif dengan prestasi kerja. Semakin tinggi tahap pendidikan, maka semakin tinggi kepuasan terhadap keadaan kerja. Begitu juga, semakin meningkat umur dan jumlah pendapatan bulanan, semakin tinggi prestasi kerja;
3. Terdapat perbezaan kepuasan keseluruhan di antara kumpulan status perkahwinan. Dapatan menunjukkan bahawa pekerja-pekerja bujang lebih berpuas hati terhadap kepuasan keseluruhan berbanding pekerja-pekerja yang berkahwin;
4. Prestasi kerja mempunyai hubungan positif dengan kepuasan terhadap rakan sekerja, keadaan kerja, faedah sampingan, dan kepuasan keseluruhan. Semakin tinggi kepuasan terhadap rakan sekerja, keadaan kerja, faedah sampingan, dan kepuasan keseluruhan, semakin tinggi prestasi kerja; dan
5. Sebanyak 46.5 peratus variasi dalam prestasi kerja disumbangkan oleh umur, jumlah pendapatan bulanan, keadaan kerja, rakan sekerja, dan faedah sampingan. Jumlah anak dalam tanggungan merupakan faktor terpenting sekali menyumbang terhadap prestasi kerja. Ini diikuti pula oleh faedah sampingan, rakan sekerja, keadaan kerja dan umur.

## 5.4 Cadangan

Hasil dari kajian ini, beberapa cadangan diambil kira penting oleh penulis untuk dicadangkan. Menurut Gruneberg (1979), peningkatan kepuasan kerja akan meningkatkan produktiviti, kemampuan dan keberkesanan sesebuah organisasi. Oleh itu inisiatif perlu diambil bagi berhubung kepuasan kerja dan prestasi kerja. Antara lain cadangan-cadangan hasil kajian ini ialah:

- a. Kajian ini mendapati kebanyakan pekerja-pekerja kurang berpuas hati dari aspek kenaikan pangkat. Oleh itu dicadangkan supaya peluang kenaikan pangkat diwujudkan lebih banyak lagi. Ada cadangan di kalangan pekerja-pekerja agar peluang kenaikan pangkat dikerapkan lagi, dan pekerja yang telah lama berkhidmat dinaikkan taraf jawatan secara lantikan;
- b. Kajian menunjukkan umur dan jumlah pendapatan mempunyai hubungan positif dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja. Semakin meningkat umur dan bertambahnya jumlah pendapatan akan meningkatkan kepuasan kerja dan prestasi kerja pekerja-pekerja PUSAKA. Adalah dicadangkan agar hubungan yang positif ini digunakan oleh majikan untuk meningkatkan lagi kepuasan kerja dan prestasi kerja pekerja-pekerjanya. Iaitu apabila majikan ingin membuat pilihan pekerja-pekerja mengikuti latihan kemahiran atau kursus motivasi ciri-ciri umur dan jumlah pendapatan patut diambil kira;

- c. Sesuatu yang menarik dalam kajian ialah pekerja-pekerja bujang mempunyai kepuasan kerja yang lebih terhadap kepuasan keseluruhan berbanding pekerja-pekerja yang berkahwin di PUSAKA. Ini menunjukkan nilai keperluan yang diharapkan oleh pekerja-pekerja berkahwin adalah tinggi berbanding pekerja-pekerja bujang. Adalah dicadangkan agar pihak majikan mengenalpasti keperluan bagi pekerja-pekerja yang berkahwin untuk meningkatkan kepuasan kerja dan prestasi kerja mereka. Faedah-faedah sampingan dari majikan perlu dikaji dari segi keberkesanannya terhadap pekerja. Insentif-insentif lain juga patut diambil kira seperti skim biasiswa atau hadiah kecemerlangan untuk anak-anak pekerja yang mencapai keputusan cemerlang dalam peperiksaan umum, dan bantuan persekolahan anak-anak bagi pekerja-pekerja berpendapatan rendah;
- d. Dalam kajian ini, latihan berkaitan tugas tidak menunjukkan sebarang perkaitan yang signifikan atau bermakna dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja. Walau bagaimanapun latihan yang berkaitan tugas adalah sangat penting untuk meningkatkan kemahiran pekerja-pekerja dan seterusnya meningkatkan prestasi kerja. Adalah dicadangkan agar latihan perlu diadakan di bahagian-bahagian yang kurang produktif, atau bahagian-bahagian yang baru dibekalkan peralatan canggih seperti komputer, atau bahagian-bahagian memerlukan kerja-kerja mencabar dan berisiko. Pemilihan calon-calon berdasarkan keperluan tugas dan mereka yang benar-benar layak sahaja dipilih. Maka tidaklah berlaku orang yang berkelayakan atau berkaitan tugas menghadiri kursus atau latihan; dan

- e. Terdapat banyak cadangan daripada pekerja-pekerja yang terlibat dalam kajian, agar pihak majikan mengadakan ‘kursus atau seminar mengenai keberkesanan bekerja secara kumpulan atau kursus membina pasukan’ yang merangkumi pegawai atasan dan bawahan. Ini kerana kerja secara berpasukan, bukan sahaja meningkatkan kesefahaman di kalangan pekerja-pekerja tetapi akan meningkatkan produktiviti dan prestasi organisasi.

### **5.5 Cadangan Untuk Penyelidikan Akan Datang.**

Cadangan untuk penyelidikan akan datang ialah:

1. Kepuasan Kerja bukan sahaja dikaitkan dengan prestasi kerja, tetapi juga berkaitan dengan motivasi dan komitmen terhadap tugas, dan pekerjaan. Adalah dicadangkan agar kajian kepuasan kerja terhadap motivasi dan komitmen dijalankan pada masa akan datang;
2. Kajian ini dibuat ke atas pekerja-pekerja bukan eksekutif PUSAKA. Adalah dicadangkan agar kajian akan datang juga dibuat ke atas pegawai eksekutif dan juga pekerja-pekerja lain; dan
3. Feadah sampingan dijadikan salah satu faktor kepuasan kerja dalam kajian ini. Faktor lain seperti keperluan-keperluan yang dijangka daripada pekerjaan dan hasil kerjanya mempengaruhi kepuasan kerja. Oleh itu faktor ini dimasukkan dalam kajian kepuasan kerja untuk penyelidikan akan datang.

## BIBLIOGRAFI

- Abd. Main Salimon (1989). Perkaitan Kepuasan Kerja dan Pencapaian Mendelegasi Tugas Dengan Faktor-faktor Personel dan Pentadbiran di Kalangan Pengetua Sekolah Menengah. *Jurnal Pendidikan UKM*. 13 dan 14: 51-57.
- Abdul Latif Abdul Manan (1986) *Job Satisfaction: A Look at the Plantation*. Project Paper. Serdang: UPM.
- Abdul Patah Abd Malek and J. W. Kotlik (1986) Job Satisfaction of Vocational Agriculture Teachers in the Southeastern United States. *The Journal of the American Association of Teacher Educators in Agriculture*. 27(1): 33-38.
- Abu Bakar Hashim (1985) *An Analysis of Job Satisfaction Among Academic Staff of University in Malaysia*. Ph.D Dissertation, Ohio University.
- Adams, J. S. (1963). Toward an Understanding of Inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*. 67 (5): 422 - 436.
- Adams, J. S. (1965). Inequity in Sosial Exchange dalam L. Berkowitz (edc) *Advances in Experimental Social Psychology*, 2. (267-299). New York : Academic Press.
- Ahmad Mohamad Shariff (1989) *Leader Behavior, Organizational Effectiveness and Job Satisfaction of Vocational Teachers in Malaysia*. Ph.D. Dissertation, Luisiana State University and Agricultural Mechanical College.
- Alderfer, C. P. (1967). An Organizational Syndrome. *Administrative Science Quarterly*, 12: 440 - 460.
- Andrews, I. R. (1967). Wage Inequity and Job Performance: An experimental Study. *Journal of Applied Psychology*. 51 (1) : 39 - 45.
- Ariffin Hj. Zainal (1987). Teori Dua-Faktor Herzberg: Satu Penilaian Dalam Konteks Malaysia. *Jurnal Psikologi Malaysia*. 8: 71 - 84.
- Arvey, R. D. (1972). Task Performance As A Function of Percieved Effort-Performance And Performance Reward Contingencies : *Organizational Behavior and Human Performance*, 8 (3) : 424- 433
- Bame, K. N. (1972) *The Ghanaian Elementary Teacher and His Career: A study of sociological factors which influence the job satisfaction and career aspirations of Ghanaian Elementary school teachers*. Unpublished Ph. D. Thesis, University of Toronto, Canada
- Baron, R. A. and J. Greenberg (1986). *Behavior in Organizations: Understanding and Managing The Human Side of Work*, 2<sup>nd</sup> edn. Boston: Allyn and Bacon, Inc. pp. 70-174

- Berkowitz, L., C. Fraser, F.P. Treasure and S. Cochran (1987). Pay, Equity, Job Gratifications, and Comparisons in Pay Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*. 72 (4): 544 - 551.
- Bonnely, J.H. and J. L. Gibson (1978). *Fundamentals of management Selected Reading*. New York: Business Pub. Inc.
- Bray, A. H. and W. H. Crockett (1955) Employee attitudes and employee performance. *Psychology Bulletin*, 52, 396-424
- Brooke, P.P. and D. W. Russell (1988) Discriminant Validation of Measures of Job Satisfaction, Job Involvement and Organizational Comitments. *Journal of Applied Psychology*. 73 (2): 139 - 145.
- Cranny, C. J., P. C. Smith and E. F. Stone (1992). *Job Satisfaction: how people feel about their jobs and how it affects their performance* (Ed. by), New York: Lexington Books. p. 296
- Curran, J. and J. Stanworth (1981) A New Look at Job Satisfaction in the Small Firm. *Human Relations*. 34(5): 343-365.
- D'Arcy, C., J. Syrotnik and C.M. Siddique (1984) Perceived Job Attributes, Jobstisfaction and Psychological Distress: A Comparison of Working Men and Women. *Human Relation*. 37 (8): 603 - 611.
- Davis, J.A. (1971) *Elementary Survey Analysis*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Dessler, Gary (1976) *Organization ang management: A contingency approach*, Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall, Inc.
- Elifson, K. W., R. P. Runyon and A. Haber (1990). *Fundamentals of Social Statistics* 2nd Edn. Singapore: McGraw-Hill Pub. Co.
- Ewen, R. B., P. . Hulin and E. A. Locke (1966). An Empirical Test of the Herzberg Two-Factor Theory. *Journal of Applied Psychology*. 50 (5): 544 - 550.
- Fisher, C.D. (1978). The Effective Of Personel Control, Competence And Extricsic Reward System On Intrinsic Motivation. *Journal of Organizational Behavior And Human Performace*. 2 : 21 -23.
- Forgionne, G. A. and V. E Peeters (1982) Differences in Job Motivation and Satisfaction Among Female and Male Managers. *Human Relations*. 35 (2): 101 - 118.
- Friedman, A. and P. Goodman (1967). Wage Inequity Self-Qualifications, and productivity. *Organizational Behavior and Human Performance*. 2 (4): 406 - 417.



- Galloway, D., P. F. Boswell, C. Boswell and K. Green (1984) Sources of Satisfaction and Dissatisfaction for New Zealand Primary School Teachers. *Educational Research*. 27 (1): 44 - 51.
- Ganster, D.C., M. R. Fusilier and B. T. Mayers (1986) Role of Social Support in the Experience of Stress at Work. *Journal of Applied Psychology*. 71 (1): 102 - 110.
- Ghazali Othman (1979) *An Investigation of the Sources of Job Satisfaction of Malaysia School Teachers*. Ph.D Dissertation, University of California, Los Angeles.
- Gordon, J. R. (1993). *A Diagnostic Approach to Organizational Behavior*, 4<sup>th</sup> Edn. Boston: Allyn and Bawn. pp. 122-167
- Greenberg, J. (1987). Reactions to Procedural Injustice in Payment Distributions: Do the Means Justify the Ends? *Journal of Applied Psychology*. 72 (1) : 55 -61.
- Greenberg, J. (1988). Equity and Workplace Status: A Field Experiment: *Journal of Applied Psychology*. 73 (4): 606 - 613.
- Gruneberg, M. M. (1979). *Understanding Job Satisfaction*. London: MacMillan Press.
- Halpin, A. (1967). *Theory and Research in Administration*. New York: John Wiley and Sons.
- Hamzah Said (1994). *Kepuasan Kerja Guru dan Pensyarah Sains Pertanian di Sekolah Menengah dan Institut Pertanian di Semenanjung Malaysia*. Tesis Sarjana Sains, Fakulti Pengajian Pendidikan, Universiti Pertanian Malaysia.
- Hedderon, J. And M. Fisher (1993) *SPSS made simple*, 2<sup>nd</sup>. Edn., Belmont, Ca: Wadsworth pub. Co.
- Herzberg, F. , B. Mausner and B. Synderman (1959). *The Motivation To Work*. New York : John Wiley & Son Inc.
- Hulin, C.L. and P. C. Smith (1964) Sex Difference in Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 48(1):88-92.
- Hulin, C.L. and P.A. Smith (1967). An Empirical Investigation of Two Implications of the Two-Factor Theory of Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*. 51 (3): 396 - 402
- Iaffaldano, M. R. and P. M. Muchinsky (1985). Job satisfaction and job performance : A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 97, 251-273
- Ivancevish, J.M., A.D. Szilagyi, Jr. and M.J Wallace, Jr. (1977). *Organizational Behavior and Performance*. Santa Monica, California: Goodyear Publishers.

- Jackofsky's, H. (1984) The relationship between job performance and job satisfaction *Journal of Applied Psychology*. 74 (2) : 258-267.
- Johns, Gary (1994). *Organizational Behavior: Understanding Life at Work*, 3rd Edn. New York: Haper Collins Pub. pp. 137-161
- Johnson, S.M., P. C. Smith and S. M. Tucker (1982) Response Format of the Job Descriptive Index: Assessment of Reliability and Validity by the Multivariate - Multimethod Matrix. *Journal of Applied Psychology*. 67 (4): 500 - 505.
- Kalleberg, A. L. (1977). Work And Job Rewards : A Theory of Job Satisfaction, *American Sociological Review*. 4(2): 124-143.
- Katzell, R. A., D. E. Thompson and R. H. Guzzo (1992) How job satisfaction and job performance are and are not linked in Cranny, C. J., P. C. Smith and E. F. Stone (1992) pp. 195-217
- Khaleque, A. and M. A. Rahman (1987) Perceived Importance of Job Facts and Overall Job Satisfaction of Industrial Workers. *Human Relations*. Vol. 40(7): 401- 416.
- Korman, A.K. (1971). *Industrial And Organizational Psychology*. Homewood Illinois: The Dorsey Press.
- Kyriacou, C. and J. Sutcliffe (1978) Teacher stress and satisfaction. *Educational Research*. 21(2): 89-96
- Laporan Tahunan PUSAKA (1995), Percetakan oleh PUSAKA, Wisma Sumber Alam, Petra Jaya, Kuching, Sarawak.
- Latham, G.P and E. A. Locke (1979). Goal Setting - A Motivational Technique That Works: *Organization Dynamic, Autumn* : 68 - 80
- Lawler, E. E. and L. M. Porter (1967). The Effect of Performance on Job Satisfaction. In D.W. Organ (ed.) *The Applied Psychology of Work Behavior*. Homewood, Boston: Irwin, pp. 95-105.
- Lawler, E. E. and P. W. O'Gara (1967). Effects of Inequity Produced by Underpayment on Work Output, Work Quality, and Attitudes Toward the Work. *Journal of Applied Psychology*. 51 (5): 403 - 410.
- Lawler, E.E. and J .L. Shuttles (1972). A Causal Correlational Test of the Need Hierarchy Concept. *Organizational Behavior and Human Performance*. 1972 (7): 265 - 287.
- Levine, E. L., A. Flory and R. A. Ash (1977). Self-Assessment in personnel selection. *Journal of Applied Psychology*, 62, 428-435

- Likert, R. (1961). *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill.
- Locke, E. A. and R.J. Whitting (1974). Sources of Satisfaction and Dissatisfaction Among Solid Waste Management Employees. *Journal of Applied Psychology*. 59 (2) : 145 - 156.
- Locke, E. A. (1969). What is Job Satisfaction?. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336.
- Locke, E. A. (1975). The Supervisor As Motivator: It Is Influence On Employee Performance and Satisfaction, dalam Steers, R.M. dan Porter, L.W. : *Motivation And Behavior*. New York : Mc Graw Hill.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. Dalam M.D. Dunnette (eds.). *Motivation and Work Behavior*, New York: McGraw-Hill.
- Luthans, Fred (1992). *Organizational Behavior* 6<sup>th</sup> Edn., New York: McGraw-Hill, Inc. pp. 107-131
- Martin, T.N. (1981) A Path Analytic Model of Human Capital and Organizational Job Characteristics on Female Job Satisfaction. *Human Relations*. 34(11): 975-988.
- Maslow, A. H. (1954) *Motivation and Personality* 2<sup>nd</sup> edn. New York: Harper and Row.
- Mc Neely, R.L. (1983) Organizational Patterns and Work Satisfaction in a Comprehensive Human Service Agency: an Empirical Test. *Human Relations*. 36 (10): 957 - 972.
- McCormick, E. J. and D. R. Ilgen (1980). *Industrial psychology* , 7<sup>th</sup> Edn., Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall
- Md Zabid Abdul Rashid, Juradah Abu Bakar and Rahim Abdullah (1990) *Job Satisfaction and Motivation Among Bank Managers*. Kajian ilmiah yang tidak diterbitkan. Serdang: UPM.
- Meyer, H. H. (1980). Self-appraisal of job performance. *Personnel Psychology*, 33, 291-296
- Mohd Majid Konting (1990) *Kepuasan Kerja Guru-guru Sains Pertanian*. Laporan Penyelidikan. Fakulti Pengajian Pendidikan. Serdang: UPM.
- Mohd Shah Lassim, Abd Patah Abd Malek, Zakaria Kasa dan Abd Main Salimon (1990) *Kepuasan Bekerja Guru-guru Matapelajaran Elektif di Sekolah-sekolah Menengah di Negeri Selangor*. Kajian ilmiah yang tidak diterbitkan. Serdang: UPM.

- Mohd. Yusuf Abdul Hadi (1996). *Hubungan Kepuasan Kerja dengan Prestasi Kerja Kakitangan Kilang Memproses Sawit Sedenak, Eastern Plantation Agency Management Sdn. Bhd. Johor*. Tesis M. Ed. Unpublish, Universiti Teknologi Malaysia.
- Mottaz, C. (1986) Gender Differences in Work Satisfaction, Work Related Reward and Value the Determinants of Work Satisfaction. *Human Relations*. 39(4): 359-376.
- Mount, M. K. (1984). Psychometric properties of subordinate ratings of managerial performance. *Personnel Psychology*, 37, 687-702
- Muchinsky, P. M. (1993). *Psychology Applied to Work : An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*, 4<sup>th</sup> Edn. Pacific Grove, California: Brooks/Cole Pub. Co. p. 584
- Mullins, L.J. (1989) *Management and Organizational Behavior*. 2<sup>nd</sup> edn. UK: Pitman Publishing
- Muzita Mustafa (1986) *Kajian ke atas Tahap Kepuasan Kerja Pekerja-pekerja Pengkeranian Bank-bank Perdagangan di Kuala Lumpur*. Kertas Projek. Serdang: UPM.
- Nor Azizah Mohd Salleh (1988) *Job Satisfaction and Profesional Needs of College - Trained Teachers in Selangor, Malaysia and its Implication for Continuing Education*. Ph. D. Dissertation, Michigan State University.
- Noran Fauziah Yaakob dan Sharifah Mohd Noor (1990) Kepuasan Kerja Guru di dua Jenis Sekolah. *Jurnal Psikologi Malaysia*. 6: 1-22.
- Oldham, G.R. (1987) Employee Reactions to Work Space Characteristic. *Journal of Applied Psychology*. 77 (6): 963 - 974.
- Ostroff, C. (1992). The Relationship Contribution between Satisfaction, Attitudes and Performance : An Organizational Level Analysis : *Journal of Applied Psychology*. 77 (6) : 75-80
- Pavett, C.M. (1986) High Stress Profesional: Satisfaction, Stress and Well-Being of Spouse of Profesional. *Human Relations*. 39 (12): 1141 - 1154.
- Podsakoff, P. M. and L. J. Williams (1986). The relationship between job performance and job satisfaction *Journal of Applied Psychology*. 75 (2) : 248-257.
- Porter, L.W. dan E. E. Lawler (1968). *Managerial Attitudes and Performance* . Homeward, Illionos: Irwin

- Putai Jin (1993) Work motivation and productivity in voluntarily formed work teams: A field study in China. *Organizational behavior and human decision process*.54(1): 133-155
- Robbins, S.P (1993). *Organizational Behavior, Concepts, Controversies And Application*. New Jersey: A Simon & Schuster Co.
- Robbins, S.P. (1978) *Personel: The Management of Human Resource*. New Jersey: Prentice - Hall
- Sandman, B. A. (1992) The Measurement of job stress in Cranny, C. J., P. C. Smith and E. F. Stone (1992) pp. 241-253
- Sanggin, Spencer Empading (1993). *Perceived Continuing Professional Education Process Needs of County Extension Agents in North Carolina*. Unpublished Doctor of Education Thesis, North Carolina State University, at Raleigh, North Carolina.
- Schaefer, S.D. (1977). *The Motivation Process*. Cambridge: Winthrop Publications.
- Schermerhorn, G. Jr. John, J. G. Hunt and R. N. Osborn (1994). *Managing Organization Behavior*, 5<sup>th</sup> Edn. New York: John Wiley & Son, Inc. pp. 134-164
- Schmidt, F.L., T. E. Hunter and A. N. Outerbridge (1986) The Impact of Job Experience and Ability on Job Knowledge, Work Sample Performance, and Supervisory Ratings of Job Performance. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 71(4): 432-439.
- Schultz, D.P. (1982) *Psychology and Industry Today : An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. New York : Mc Millan Pub. Co., Inc.
- Schultz, P. D. and S. E. Schultz (1994). *Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*, 6<sup>th</sup> Edn. New York : Macmillan Pub. Co. p. 566
- Siegall, M. and Cummings (1986) Task Role Ambiguity, Satisfaction and the Moderating Effect of Task Instruction Source. *Human Relations*. 39 (11): 1017 - 1032.
- Smith, H. R. (1980). *Management Making Organizational Perform*. New York: Mac Millan Pub. Co., Inc.
- Smith, P.C., L. M. Kendala and C. L. Hulin (1969). The Measurement of Satisfaction and Willingness to Report Stress. *British Journal of Educational Psychology*. 54: 84 -92.

- Smith, P.C., L. M. Kendala and C. L. Hulin (1975) *The Measurement of Job Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago, Illinois: Tand Mc Nally and Company.
- Smylie, M.A. (1992) Teacher Participation in School Decision Making: Assessing Willingness to Participate. *Educational Evaluation and Policy Analysis*. 14(1): 53 - 67.
- Staw, B. M. (1976). *Intrinsic and Extrinsic Motivation*. Morristown, New Jersey: General Learning Press.
- Staw, B. M. (1995). *Psychological Dimentions of Organizational Behavior*, 2<sup>nd</sup> Edn. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, Inc. p 516
- Steel, R. P., & N. K. Ovalle (1984). Self-appraisal based upon supervisory feedback. *Personnel Psychology*, 37, 667-686
- Steers, R. M. (1991). *Introduction to Organizational Behavior*, 4<sup>th</sup> Edn. New York : Harper Collins Publishers Inc, pp. 146-217.
- Sulaiman Ngah Razali (1991) *Penggunaan Statistik dalam Penyelidikan Pendidikan*, Selangor: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Sylvia, R. D. and T. Hutchinson (1985) What make Ms. Johnson Teach? A study of teacher across mainstream and special education. *Human Relations*. 38(9): 841-856
- Thornton, G. C., III. (1980). Psychometric properties of self-appraisal of job performance, *Personnel Psychology*, 33, 263-272.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Wall, V.D. and L.L. Nolan (1986) Perception of Inequity, Satisfaction and Conflit in Task-Oriented Group. *Human Relations*. 39 (11).
- Weaver, C.N. (1980) Job Satisfaction in the United State in the 1970s. *Journal of Applied Psychology*. 65(3): 364-367.
- Welsh, H.P. and H. Lavan (1981) Inter-relationships between Organizational Comitment and Job Characteristics, Job Satisfaction, Professional Behavior and Organizational Climate. *Human Relations*. 34 (12): 1079 - 1089
- White, D. D. and D. A. Bedner (1991). *Organizational Behavior: Understanding and Managing People at Work*, 2<sup>nd</sup> Edn. Boston: Allyn and Bacon, Inc. pp. 142-192
- William, P. A. (1981). *Management Competencies and Incompetencies*. Sydney: Addison Wesley Pub. Co.

Wright, R. Jr., S.W. King, W.E. Berg and R.F. Creecy (1987). Job Satisfaction Among Black Female Managers: A Causal Approach. *Human Relations*. 40 (8): 489 - 506.

Zaccaro, S.J. and E.F. Stone (1988). Incremental Validity of and Empirically Based Measure of Job Characteristics. *Journal of Applied Psychology*. 73 (2) : 245-252.

Zaidatul Akmaliah Lope Pihie dan Sharifah Md Noor (1988) *Kajian untuk Mengenalpasti Faktor-faktor Berhubung Dengan Kepuasan Kerja Guru-guru Perdagangan dan Keusahwanan*. Kajian ilmiah yang tidak diterbitkan. Serdang: UPM.

## SOAL SELIDIK

### KAJIAN HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN PRESTASI KERJA.

Terima kasih kerana melibatkan diri dalam kajian ini. Tuan/puan tidak perlu menulis nama. **Semua maklumat** yang tuan/puan berikan adalah **rahsia dan tidak dihebahkan** kepada sesiapa pun. Segala kenyataan akan diproses untuk tujuan akademik semata-mata.

Sila tandakan (✓) dan isikan jawapan pada ruangan yang berkaitan serta menjawabnya dengan teliti, jujur dan tepat.

#### BAHAGIAN A

##### A. Latar Belakang Anda

(a) Jantina anda:

1. Lelaki

2. Perempuan

(b) Berapakah umur anda sekarang? \_\_\_\_\_ tahun

(c) Nyatakan taraf perkahwinan anda ?

1. Bujang

2. Berkahwin

3. Duda/Janda

(d) Apakah jawatan anda dalam pekerjaan sekarang? \_\_\_\_\_

(e) Apakah tahap pendidikan tertinggi anda ?

1. Sekolah Rendah

2. PMR/SRP/LCE

3. SPM/SPVM/MCE

4. STPM/HSC

5. Diploma

6. Sarjana Muda

7. Sarjana

8. Doktor Falsafah



(f) Adakah anda telah mendapat latihan berkaitan tugas sekarang ?

1. Ya

2. Tidak

(g) Sudah berapa lamakah anda bekerja di sini ? \_\_\_\_\_ tahun

(h) Berapakah jarak rumah kediaman anda dari tempat kerja ? \_\_\_\_\_ km

(i) Bagaimanakah cara anda datang ke tempat kerja ?

1. Motorsikal


2. Kereta

3. Bas

4. Van

5. Jalan kaki

6. Lain-lain, nyatakan \_\_\_\_\_


(j) Berapakah jumlah anak dalam tanggungan anda ? (jika ada) \_\_\_\_\_ orang.

(k) Jumlah pendapatan bulanan anda: RM \_\_\_\_\_

## **BAHAGIAN B**

Bagi bahagian ini, sila nyatakan PERASAAN atau PENDAPAT anda tentang keadaan/faktor-faktor seperti yang terdapat dalam organisasi anda sekarang dengan menandakan [✓] di tempat yang telah disediakan.

### **1. Pekerjaan saya sekarang adalah;**

a) Menyeronokkan (*Fascinating*)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

b) Berulang-ulang (*Routine*)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

c) Memuaskan (*Satisfying*)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

d) Membosankan (*Boring*)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

e) Baik/bagus (*Good*)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

f) Dihormati (*Respected*)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

g) Kurang selesa (*Uncomfortable*)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

h) Menyelesaikan (*Pleasant*)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

i) Berfaedah (*Useful*)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

j) Meletihkan (*Tiresome*)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

k) Menyihatkan (*Health - as against stressful*)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

l) Mencabar (*Challenging*)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

m) Terlalu banyak untuk dibuat (*Too Much to do*)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

n) Mengecewakan (*Frustrating*)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

o) Mudah (*Simple*)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

p) Memberi rasa pencapaian  
(*Gives sense of accomplishment*)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------



#### 4. Penyelia ( ketua ) saya;

a) Meminta nasihat atau pandangan saya  
(Asks me for my views or opinion)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

b) Susah untuk memuaskan hatinya  
(difficult to please)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

c) Tidak berbudi bahasa (Impolite)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

d) Memuji pekerjaan yang baik  
(Praises a job well done)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

e) Berhati-hati (Tactful)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

f) Berpengaruh (Influential)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

g) Kemas kini (Up to date)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

h) Kurang menyelia (Inadequate supervision)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

i) Cepat marah (Easily upset)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

j) Menerangkan di mana kedudukan saya  
(Tells me where I stand)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

k) Mengganggu (Annoying)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

l) Keras hati (Stubborn)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

m) Mengetahui kerja dengan baik  
(Knows his/her job well)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

n) Tidak baik (Bad)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

o) Cerdas (Intelligent)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

p) Biarkan saya bersendirian (Gives me autonomy)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

q) Sentiasa ada bila diperlukan  
(Always around when needed)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------

r) Malas (Lazy)

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Sangat bersetuju
---------------------	--------------	-------------	--------	------------------



6. Faedah-faedah sampingan yang anda perolehi adalah;  
(Tandakan (✓) pada jawapan yang dipilih).

- |   |   |                                    |                                   |   |  |
|---|---|------------------------------------|-----------------------------------|---|--|
| a) Kemudahan perubatan untuk diri dan keluarga                    | <input type="radio"/> Sangat tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak pasti | <input type="radio"/> Setuju            | <input type="radio"/> Sangat bersetuju |
| b) Pinjaman perumahan   | <input type="radio"/> Sangat tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak pasti | <input type="radio"/> Setuju            | <input type="radio"/> Sangat bersetuju |
| c) Bonus hujung tahun   | <input type="radio"/> Sangat tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak pasti | <input checked="" type="radio"/> Setuju | <input type="radio"/> Sangat bersetuju |
| d) Saham syarikat (jika ada)                                      | <input type="radio"/> Sangat tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak pasti | <input type="radio"/> Setuju            | <input type="radio"/> Sangat bersetuju |
| e) Elaun/Biasiswa anak-anak sekolah                               | <input type="radio"/> Sangat tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak pasti | <input type="radio"/> Setuju            | <input type="radio"/> Sangat bersetuju |
| f) Kemudahan mendapat cuti  | <input type="radio"/> Sangat tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak pasti | <input type="radio"/> Setuju            | <input type="radio"/> Sangat bersetuju |
| g) Pengangkutan percuma ke tempat kerja                           | <input type="radio"/> Sangat tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak pasti | <input type="radio"/> Setuju            | <input type="radio"/> Sangat bersetuju |
| h) Elaun pengangkutan   | <input type="radio"/> Sangat tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak pasti | <input type="radio"/> Setuju            | <input type="radio"/> Sangat bersetuju |
| i) Tempat dan alat-alat rekreasi/sukan                            | <input type="radio"/> Sangat tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak pasti | <input type="radio"/> Setuju            | <input type="radio"/> Sangat bersetuju |
| j) Peluang mempertingkatkan pendidikan dengan pembiayaan syarikat | <input type="radio"/> Sangat tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak pasti | <input type="radio"/> Setuju            | <input type="radio"/> Sangat bersetuju |
| k) Kemudahan beribadat dan mengadakan aktiviti kerohanian         | <input type="radio"/> Sangat tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak pasti | <input type="radio"/> Setuju            | <input type="radio"/> Sangat bersetuju |
| l) Anugerah kecemerlangan kerja                                   | <input type="radio"/> Sangat tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak pasti | <input type="radio"/> Setuju            | <input type="radio"/> Sangat bersetuju |
| m) Elaun perpindahan/pertukaran kerja ke tempat baru.             | <input type="radio"/> Sangat tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak pasti | <input type="radio"/> Setuju            | <input type="radio"/> Sangat bersetuju |
| n) Elaun-elaun kerja lebih masa                                   | <input type="radio"/> Sangat tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak pasti | <input type="radio"/> Setuju            | <input type="radio"/> Sangat bersetuju |
| o) Skim perlindungan diri dan keluarga                            | <input type="radio"/> Sangat tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak setuju | <input type="radio"/> Tidak pasti | <input type="radio"/> Setuju            | <input type="radio"/> Sangat bersetuju |

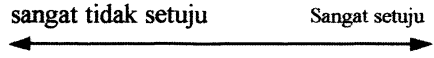


**BAHAGIAN C**

- C. Berikut adalah pernyataan berkaitan dengan persepsi terhadap prestasi kerja anda. Baca tiap-tiap pernyataan dengan teliti, kemudian nyatakan pendapat anda tentang item tersebut dengan **membulatkan ( O )** pada angka yang dipilih di sebelah kanan.

	← sangat tidak setuju	Sangat setuju →
1. Kehadiran kerja saya penuh di sepanjang tahun.	1	2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. Saya sentiasa memastikan supaya ketidakhadiran saya bekerja tidak melanggar peraturan syarikat.	1	2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. Di sepanjang masa bekerja saya tidak pernah membuat kerja-kerja yang tiada kaitan dengan tugas saya.	1	2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. Saya dapat menumpukan sepenuh fikiran dan tenaga untuk melaksanakan tugas.	1	2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. Masalah yang tidak ada kaitan dengan tugas tidak pernah saya bawa ke tempat kerja.	1	2 3 4 5 6 7 8 9 10
6. Saya dapat menyiapkan semua kerja-kerja yang diberikan kepada saya mengikut masa yang ditetapkan.	1	2 3 4 5 6 7 8 9 10
7. Rakan sekerja selalu meminta saya menunjukkan cara membuat kerja yang betul.	1	2 3 4 5 6 7 8 9 10
8. Hasil kerja saya sentiasa memuaskan pihak majikan.	1	2 3 4 5 6 7 8 9 10
9. Saya mematuhi semua peraturan kerja yang ditetapkan oleh pihak majikan.	1	2 3 4 5 6 7 8 9 10
10. Saya tidak pernah melengah-lengahkan kerja.	1	2 3 4 5 6 7 8 9 10
11. Saya tidak pernah datang lewat ke tempat kerja dan pulang awal.	1	2 3 4 5 6 7 8 9 10





- |  |                      |
|--|----------------------|
| 12. Saya tidak pernah membantah apabila diminta membuat pekerjaan yang lain daripada kerja saya yang sebenarnya.                     | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 13. Pihak majikan sepatutnya meminta semua pekerja mencontohi cara saya bekerja.   | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 14. Saya sanggup bekerja lebih masa walaupun pada anggapan saya upah yang saya terima tidak setimpal dengan kerja yang saya lakukan. | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |
| 15. Saya marah jika pekerja tidak hadir bekerja tanpa alasan yang munasabah.   | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 |

Cadangan anda untuk **meningkatkan kepuasan kerja dan prestasi kerja anda.**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**TERIMA KASIH DI ATAS KERJASAMA YANG DIBERIKAN**

*Semoga kegembiraan bekerja di tempat kerja sekarang berkekalan di samping kometmen tinggi pihak pengurusan/majikan yang sentiasa menjaga kebajikan pekerja*

## **SURAT KEBENARAN KAJIAN**



15 Mei, 1997.

Pengurus Besar  
Perbadanan Kemajuan Perusahaan Kayu Sarawak (PUSAKA)  
Wisma Sumber Alam, Jalan Stadium,  
93050 Kuching, Sarawak.

Tuan/Puan,

### PERMOHONAN UNTUK MEMBUAT KAJIAN

Dengan ini adalah disahkan bahawa pelajar di bawah adalah pelajar Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia, Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS) yang sedang mengikuti program Sarjana Sains (Pembangunan Manusia).

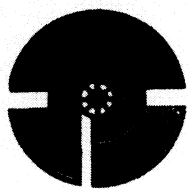
Nama:	Rahim bin Ibas
Kad Pengenalan:	6014707
Tajuk Projek:	Hubungan Kepuasan Kerja dengan Prestasi Kerja
Penyelia:	Dr. Spencer Empading Sagin
Perhubungan:	Telefon: 082-671000 samb. 344 E-mail: spencer@tualang.unimas.my No Faxes: 082-672281

Sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat program ini, pelajar ini diperlukan membuat kajian dan mendapat maklumat-maklumat tertentu daripada organisasi tuan/puan. Oleh yang demikian, sukacita kiranya pihak tuan/puan dapat memberikan pertolongan dan kerjasama kepada pelajar tersebut. Pihak UNIMAS menjamin bahawa segala maklumat yang diperolehi akan hanya digunakan untuk tujuan akademik semata-mata dan dijamin akan kerahsiaannya.

Sekian, di atas segala pertolongan dan kerjasama tuan/puan di dalam hal ini, kami dahului dengan ucapan terima kasih.

Yang benar

Dr Haji Abang Ahmad Ridzuan Abang Awit  
Penyelaras Program



**PUSAKA**

STIDC.07.26/1

22 Mei 1997

Dr. Haji Abang Ahmad Ridzuan Abang Awit,  
Penyelaras Program,  
Universiti Malaysia Sarawak,  
94300 Kota Samarahan.

Fax : 082 - 672281

Tuan,

**Permohonan Untuk Membuat Kajian**

Dengan hormatnya surat tuan yang bertarikh 15 Mei 1997 mengenai perkara tersebut di atas adalah dirujuk.

Sukacita dimaklumkan bahawa pihak kami bersetuju untuk membenarkan pelajar tuan, Encik Rahim bin Ibas, untuk membuat kajian di PUSAKA berhubung projek yang bertajuk "Hubungan Kepuasan Kerja dengan Prestasi Kerja".

Sehubungan itu, sukacita sekiranya pihak tuan dapat mengemukakan salinan tesis projek ini apabila tamatnya kajian yang berkaitan.

Sekian, terima kasih.

**"BERSATU BERUSAHA BERBAKTI"**

Yang benar,

**HAJI RABANI TAIP**  
Pengurus Pentadbiran  
b.p. Pengurus Besar

JA/sl

