



Faculty of Cognitive Science and Human Development

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA:
SATU TINJAUAN DI LEMBAGA HASIL DALAM NEGERI, KUCHING.

MASKINAH BINTI MAIMON

HF
5549.5
J63
M398
2001

Kota Samarahan
2001

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA: SATU
TINJAUAN DI LEMBAGA HASIL DALAM NEGERI, KUCHING**

P.KHIDMAT MAKLUMAT AKADEMIK
UNIMAS



0000092678

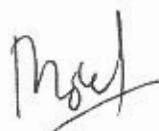
Oleh

Maskinah binti Maimon

Projek ini merupakan salah satu keperluan kursus untuk mendapat Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian (Pembangunan Sumber Manusia) dari Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia,
Universiti Malaysia Sarawak

Projek bertajuk "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja : Satu Tinjauan di Lembaga Hasil Dalam Negeri, Kuching" telah diserahkan kepada Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia sebagai memenuhi syarat untuk mendapat Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian (Pembangunan Sumber Manusia).

Diterima untuk diperiksa oleh :



(Encik Mohd Razali Othman)

Tarikh:

27.03.01

PENGHARGAAN

Assalammualaikum warahmatullahi wabarakatuh...

Alhamdulillah dan syukur ke hadrat Allah s.w.t kerana dengan izinnya, dapat juga projek tahun akhir ini disempurnakan. Setinggi-tinggi penghargaan ini saya tujuhan buat penyelia yang dihormati En. Mohd. Razali Othman di atas segala bimbingan, tunjuk ajar dan nasihat yang diberikan sepanjang saya menyiapkan projek tahun akhir ini.

Rakaman penghargaan ini juga ditujukan buat En. Baring Atoi selaku Pegawai Perhubungan Awam LHDN yang telah banyak membantu dalam mendapatkan maklumat bagi menjayakan lagi projek ini. Seterusnya kepada warga LHDN, terima kasih di atas kerjasama yang telah diberikan.

Seterusnya, terima kasih dan penghargaan ini khas ditujukan untuk Abdul Halim yang telah begitu banyak membantu dan memberikan dorongan sepanjang menyiapkan projek ini. Tidak lupa juga kepada Norma, Ina Ahyat, Lanzma, Zam dan semua rakan-rakan yang telah banyak membantu. Buat rakan-rakan HRD 98/99 terima kasih di atas segala kerja sama yang telah diberikan. Semoga kita sama-sama berjaya di dalam bidang yang diceburi.

Akhir sekali, sekalung penghargaan ini istimewa ditujukan kepada ayah (En. Maimon B Hj Jalani), emak (Pn. Maspha bt Awap), akak, Atta, Alem, Ahim dan Ijal yang sentiasa memberikan nasihat, sokongan dan dorongan. Segala pengorbanan kalian akan sentiasa dikenang. Dan untuk anak-anak buah Azmal, Atiqah dan Athirah, jadikanlah kejayaan dan kegigihan ini sebagai sumber inspirasi kalian untuk meneruskan perjuangan di masa-masa akan datang.

Sekian, wassalam.

JADUAL KANDUNGAN

Penghargaan	iii
Jadual Kandungan	iv
Senarai Rajah	vi
Senarai Jadual	vii
Abstrak	ix
<i>Abstract</i>	x
1 Pendahuluan	
1.0 Pengenalan	1
1.1 Latar Belakang Kajian	2
1.2 Kenyataan Masalah	2
1.3 Objektif Kajian	
1.3.1 Objektif Am	2
1.3.2 Objektif Khusus	3
1.4 Kerangka Konseptual	3
1.5 Hipotesis Kajian	3
1.6 Kepentingan Kajian	4
1.7 Definisi Istilah	4
1.8 Limitasi Kajian	6
1.9 Latar Belakang Organisasi	
1.9.1 Misi Korporat	6
1.9.2 Wawasan Lembaga Hasil Dalam Negeri, Malaysia	6
1.9.3 Pekerja-pekerja LHDNM	6
2 Kajian Semula Penulisan	
2.0 Pengenalan	7
2.1 Konsep Kepuasan Kerja	7
2.2 Hasil Kajian Lepas Yang Berkaitan Dengan Kepuasan Kerja	8
2.3 Faktor-faktor Yang Mempunyai Perkaitan Dengan Kepuasan Kerja	9
2.3.1 Faktor Gaji	9
2.3.2 Faktor Kenaikan Pangkat	10
2.3.3 Faktor Penyeliaan	11
2.3.4 Faktor Rakan Sekerja	11
2.4 Kesimpulan	12
3 Metodologi Kajian	
3.0 Pengenalan	13
3.1 Rekabentuk Kajian	13
3.2 Populasi Dan Persampelan Kajian	13
3.3 Instrumen Kajian	13
3.3.1 Borang Soal Selidik	14
3.4 Kajian Rintis	15
3.5 Pengumpulan Data	15
3.5.1 Data Primer	16
3.5.2 Data Sekunder	16
3.6 Penganalisaan Data	16
3.6.1 Kaedah Statistik Deskriptif	16
3.6.2 Kaedah Statistik Inferensi	16

3.7 Kesimpulan	17
4 Dapatan dan Perbincangan	
4.0 Pengenalan	18
4.1 Ciri-ciri Demografi Responden	18
4.1.1 Jantina	18
4.1.2 Umur	18
4.1.3 Bangsa	18
4.1.4 Gaji	19
4.1.5 Jawatan	19
4.1.6 Tahap Pendidikan	19
4.1.7 Tempoh Bekerja	20
4.1.8 Taraf Perkahwinan	21
4.2 Pengukuran Tahap Kepuasan Kerja Di Kalangan Pekerja-pekerja di LHDN	21
4.3 Pengujian Hipotesis	
4.3.1 Hipotesis Nul 1	23
4.3.2 Hipotesis Nul 2	23
4.3.3 Hipotesis Nul 3	23
4.3.4 Hipotesis Nul 4	23
4.3.5 Hipotesis Nul 5	24
4.3.6 Hipotesis Nul 6	24
4.3.7 Hipotesis Nul 7	25
4.3.8 Hipotesis Nul 8	26
4.4 Pengujian Objektif Kajian	
4.4.1 Mengenalpasti Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	27
4.5 Keputusan Keseluruhan Kajian	28
5 Rumusan, Kesimpulan dan Cadangan	
5.0 Pengenalan	29
5.1 Rumusan	
5.1.1 Demografi Responden	29
5.1.2 Pengukuran Tahap Kepuasan Kerja	30
5.1.3 Hubungan Di Antara Faktor Peluang Kenaikan Pangkat Dengan Kepuasan Kerja	30
5.1.4 Hubungan Di Antara Faktor Penyeliaan Dengan Kepuasan Kerja	30
5.1.5 Hubungan Di Antara Faktor Rakan Sekerja Dengan Kepuasan Kerja	30
5.1.6 Hubungan Di Antara Faktor Gaji Dengan Kepuasan Kerja	31
5.1.7 Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	31
5.2 Kesimpulan	31
5.3 Cadangan Kepada Organisasi	
5.3.1 Kajian Semula Terhadap Corak Penyeliaan	32
5.3.2 Polisi Kenaikan Pangkat Yang Adil	32
5.3.3 Penekanan Terhadap Faktor Rakan Sekerja	32
5.4 Cadangan Kepada Kajian Lanjutan	
5.4.1 Skop Kajian Diluaskan	32
BIBLIOGRAFI	34
LAMPIRAN A	37

SENARAI RAJAH

Rajah 1.4	
Kerangka Konseptual	3
Rajah 2.3	
Faktor-faktor Yang Berkaitan Dengan Kepuasan Kerja	9

SENARAI JADUAL

Jadual 3.3	
Bahagian-bahagian Faktor Kepuasan Kerja	14
Jadual 3.4	
Kategori Respon	14
Jadual 3.5	
Nilai Skor dan Tahap Kepuasan	15
Jadual 3.6	
Keputusan Nilai Cronbach Alpha	15
Jadual 3.7	
Nilai Pekali Korelasi 'r' dan Interpretasi Perkaitannya	16
Jadual 4.1	
Taburan Jantina Responden	18
Jadual 4.2	
Taburan Umur Responden	19
Jadual 4.3	
Taburan Bangsa Responden	19
Jadual 4.4	
Taburan Gaji Responden	19
Jadual 4.5	
Taburan Jawatan Responden	20
Jadual 4.6	
Taburan Taraf Akademik Responden	20
Jadual 4.7	
Taraf Akademik Mengikut Tahap	20
Jadual 4.8	
Taburan Tempoh Bekerja Responden	21
Jadual 4.9	
Taburan Taraf Perkahwinan	21
Jadual 4.10	
Taburan Tahap Kepuasan Kerja Responden	22
Jadual 4.11	
Tahap Umur Responden Terhadap Kepuasan Kerja	22

Jadual 4.12		
Keputusan Analisis Korelasi Pearson Bagi Faktor Umur		23
Jadual 4.13		
Keputusan Analisis Ujian T Bagi Faktor Taraf Akademik		23
Jadual 4.14		
Keputusan Analisis Korelasi Pearson Bagi Faktor Tempoh Bekerja		24
Jadual 4.15		
Keputusan Analisis Ujian T Bagi Faktor Jantina		24
Jadual 4.16		
Keputusan Analisis Korelasi Pearson Bagi Faktor Peluang Kenaikan Pangkat		25
Jadual 4.17		
Keputusan Analisis Korelasi Pearson Bagi Faktor Penyelia		25
Jadual 4.18		
Keputusan Analisis Korelasi Pearson Bagi Faktor Rakan Sekerja		26
Jadual 4.19		
Keputusan Analisis Korelasi Pearson Bagi Faktor Gaji		27
Jadual 4.20		
Faktor Dominan Mempengaruhi Kepuasan Kerja		27
Jadual 4.21		
Faktor-faktor Yang Menyumbang Kepada Kepuasan Kerja		27
Jadual 4.22		
Keputusan Keseluruhan Kajian		28

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA : SATU TINJAUAN DI LEMBAGA HASIL DALAM NEGERI, KUCHING

Maskinah Binti Maimon

Pada umumnya, projek ini bertujuan untuk mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja di Lembaga Hasil Dalam Negeri. Objektif kajian adalah untuk menentukan tahap kepuasan dan melihat perkaitan di antara faktor demografi terpilih (umur, tahap pendidikan, tempoh bekerja, jantina) dan faktor-faktor pekerjaan (gaji, peluang kenaikan pangkat, corak penyeliaan, keadaan rakan sekerja) dengan kepuasan kerja. Kajian ini juga turut mengenalpasti faktor dominan yang menyumbang kepada kepuasan kerja keseluruhan. Seramai 53 orang pekerja telah dipilih secara persampelan rawak mudah. Data dikumpul melalui borang soal selidik yang diisi sendiri oleh responden. Dapatkan kajian menunjukkan bahawa majoriti responden (69.8%) mempunyai tahap kepuasan kerja yang tinggi sementara hanya 30.2% tahap kepuasan yang dimiliki adalah sederhana. Dapatkan menunjukkan terdapat perkaitan signifikan antara faktor peluang kenaikan pangkat dengan kepuasan kerja ($r=0.305$), terdapat perkaitan signifikan antara faktor corak penyeliaan dengan kepuasan kerja ($r=0.273$), terdapat perkaitan signifikan antara faktor keadaan rakan sekerja dengan kepuasan kerja ($r=0.316$) dan terdapat perkaitan signifikan antara faktor gaji dengan kepuasan kerja ($r=0.447$). Dapatkan kajian menunjukkan faktor gaji merupakan faktor pekerjaan paling dominan yang mempengaruhi kepuasan kerja dengan menyumbang varians sebanyak 20.0%. Secara keseluruhannya pekerja berpuas hati dengan gaji, peluang kenaikan pangkat, corak penyeliaan dan rakan sekerja.

ABSTRACT

THE FACTORS THAT INFLUENCE JOB SATISFACTION: A STUDY AT INLAND REVENUE BOARD OF MALAYSIA, KUCHING

Maskinah binti Maimon

Generally, this study was carried out to investigate the factors that influence job satisfaction among workers at Inland Revenue Board of Malaysia, Kuching. This study determines the overall level of job satisfaction, the relationship between the selected demographic factors (age, educational level, length of working experience, gender) and work factors (pay, advancement opportunity, supervision, colleagues). This study also identifies the most dominant factor that contributes to job satisfaction. 53 respondents participated in this research who were picked out randomly. The findings show that the majority of respondents (69.8%) have a high level of satisfaction, while the remaining 30.2% of respondents have an average level of satisfaction. The result showed there is a significant relationship between advancement opportunity and job satisfaction ($r=0.305$), there is a significant relationship between supervision and job satisfaction ($r=0.273$), there is a significant relationship between colleagues and job satisfaction ($r=0.316$) and there is a significant relationship between pay and job satisfaction ($r=0.447$). The result proves that pay factors represents the most dominant factors (20.0%) that influencing job satisfaction. On the whole, employees are satisfied and offered positive views on their pay, advancement opportunity, supervision and colleagues.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.0 Pengenalan

Sebagaimana yang diketahui, aspek kepuasan kerja merupakan salah satu isu yang paling banyak dibincangkan dalam kajian-kajian terdahulu terutama yang berkaitan dengan psikologi industri, pengurusan sumber manusia dan pengurusan organisasi (Cranny, Smith & Stone, 1992). Di negara-negara perindustrian sejak awal tahun 1990 lagi para penyelidik telah mula mengkaji mengenai aspek kepuasan kerja yang dipelopori oleh negara-negara Eropah dan kemudiannya diikuti Amerika Syarikat.

Dalam sesebuah organisasi tanpa diambil kira saiznya sama ada besar atau pun kecil, keberkesanan tenaga sumber manusia secara umumnya akan wujud dengan adanya kepuasan kerja. Perkara ini berlaku disebabkan oleh keberkesanan sesuatu organisasi itu adalah hasil daripada kepuasan kerja yang wujud dan dengan itu ini akan menggalakkan pekerja mengeluarkan produk dan perkhidmatan dengan output yang tinggi sama ada dari segi kualiti dan kuantitinya (Miner, 1992). Oleh yang demikian sekiranya aspek kepuasan kerja di kalangan pekerja diabaikan ia akan menyebabkan sesebuah organisasi tidak stabil dan seterusnya sukar untuk berkembang maju dan berdaya saing.

Manusia yang bekerja mempunyai beberapa matlamat dan tujuan tertentu. Antara tujuan dan matlamat tersebut ialah untuk menyara kehidupan seharian, mendapatkan ganjaran yang lebih serta untuk kepuasan diri sendiri. Bagi mendapatkan ganjaran yang berpatutan, pekerja akan berusaha dengan bersungguh-sungguh. Ganjaran yang akan diberikan adalah terbahagi kepada dua iaitu ekstrinsik dan intrinsik. Ganjaran ekstrinsik ialah merupakan ganjaran berbentuk luaran seperti yang berbentuk wang atau faedah sampingan lain. Manakala ganjaran berbentuk intrinsik pula ialah yang lahir dari potensi kerja individu itu sendiri yang melihat kerja itu sebagai suatu kerja yang menyeronokkan dan seseorang pekerja itu akan merasa dirinya dihargai dan mempunyai pembangunan diri (Steers, 1991).

Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan yang lahir dari individu yang bekerja terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Setiap orang mempunyai tahap kepuasan kerja yang berlainan. Ini kerana mereka mempunyai emosi, persepsi, citara dan kehendak yang berbeza-beza. Menurut Dubrin (1992), kepuasan kerja yang tinggi adalah penting terhadap produktiviti pekerja terutamanya mereka yang sentiasa berinteraksi dengan orang ramai. Ciri-ciri seperti kawalan emosi yang baik, dapat menerima kritikan, menjadi lebih bijaksana, perihatin dan peka terhadap masalah orang lain secara tidak langsung menunjukkan pekerja itu berpuas hati terhadap pekerjaannya.

1.1 Latar Belakang Kajian

Kepuasan kerja merupakan salah satu aspek yang amat penting di dalam organisasi dan ia tidak sepautnya diabaikan. Khidmat tenaga kerja golongan pekerja amat diperlukan dan merupakan salah satu aset terpenting di dalam sebuah organisasi. Walau bagaimanapun, salah satu perkara yang perlu ditekankan ialah mengenai sikap pekerja terhadap pekerjaan mereka.

Dua konsep utama yang dikaitkan dengan kepuasan kerja ialah komitmen organisasi dan penglibatan kerja. Dengan ini dapat dilihat bahawa isu kepuasan kerja ini bukan merupakan tanggungjawab sebelah pihak sahaja tetapi ianya melibatkan kedua-dua pihak iaitu pihak organisasi dan pekerja itu sendiri. Sekiranya sumber manusia tidak wujud, maka semua aktiviti organisasi tidak dapat dilakukan. Oleh yang demikian pekerja yang tidak memperolehi kepuasan kerja akan memberi kesan langsung terhadap individu khususnya dan kepada organisasi amnya. Sekiranya kepuasan kerja dapat diperbaiki maka ia secara tidak langsung akan berupaya untuk meningkatkan prestasi khususnya dari segi pusing ganti, ketidakhadiran dan kelembapan melakukan tugas (Carrel, Kuzmits & Elbert, 1992). Maka, pihak organisasi perlu lebih menitikberatkan masalah kepuasan kerja ini agar segala perlaksanaan kerja harian dapat mencapai hasil produktiviti yang tinggi.

1.2 Kenyataan Masalah

Golongan pekerja memainkan peranan yang amat penting di dalam organisasi terutamanya bagi mencapai misi dan hala tuju organisasi. Oleh itu untuk melaksanakan pengurusan sumber manusia dengan lebih berkesan, salah satu elemen yang harus diambil kira oleh pihak pengurusan organisasi ialah mengenai aspek kepuasan kerja.

Kepuasan kerja juga boleh melibatkan faktor-faktor seperti umur, kesihatan, bilangan tahun bekerja, kestabilan emosi, status sosial, aktiviti rekreasi, perhubungan keluarga, motivasi dan aspirasi personal (Schultz, 1990). Faktor-faktor tersebut merupakan faktor individu yang mana akan mempengaruhi persepsi pekerja terhadap kerja.

Kepuasan kerja yang tinggi akan memberikan kesan yang baik seperti setia kepada organisasi dan kesihatan mental yang baik (Dubrin, 1991). Namun demikian kepuasan kerja pada umumnya bersifat relatif. Ini kerana kepuasan kerja adalah berbeza antara seorang individu dengan individu yang dan antara sebuah organisasi dengan organisasi yang lain (Baron & Paulus, 1991).

Berdasarkan kepada kajian di atas, kajian ini melihat persepsi pekerja tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Beberapa faktor yang akan dikaji adalah seperti faktor demografi terpilih, faktor rakan sekerja, faktor corak penyeliaan, faktor peluang kenaikan pangkat dan faktor gaji di mana perkaitan antara faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan kerja akan dilihat.

1.3 Objektif Kajian

1.3.1 Objektif Am

Secara amnya kajian ini dilakukan untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja di dalam organisasi.

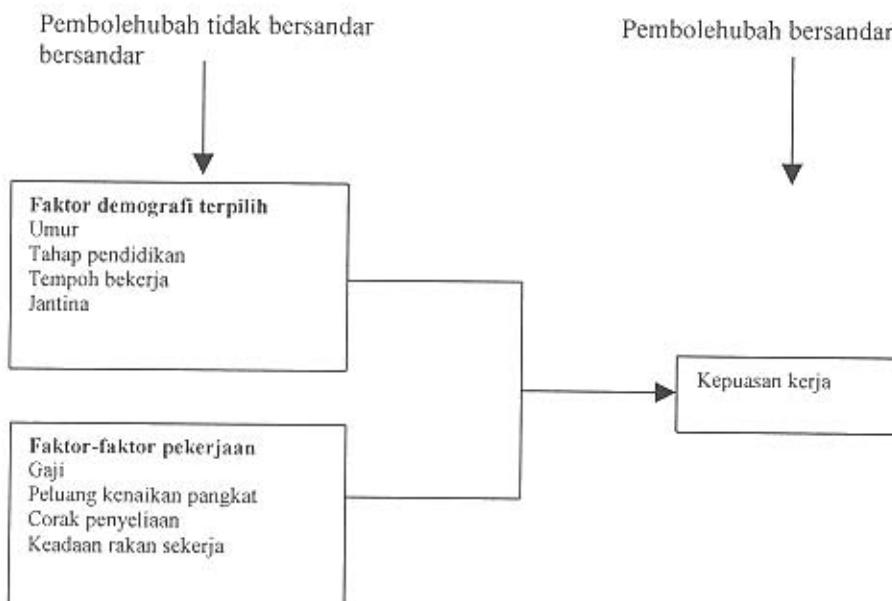
1.3.2 Objektif Khusus

Secara khususnya kajian ini dijalankan untuk:

1. Mengenalpasti tahap kepuasan kerja keseluruhan di kalangan pekerja di Lembaga Hasil Dalam Negeri
2. Mengenapasti faktor dominan yang mempengaruhi tahap kepuasan kerja.
3. Mengenalpasti perhubungan antara faktor-faktor tersebut iaitu faktor demografi terpilih dan faktor pekerjaan dengan kepuasan kerja.

1.4 Kerangka Konseptual

Rajah 1.4 Kerangka Konseptual Kajian



Kerangka konseptual ini menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Pembolehubah tidak bersandar ialah faktor demografi terpilih iaitu umur, tahap pendidikan, tempoh bekerja dan jantina manakala faktor pekerjaan pula ialah gaji, peluang kenaikan pangkat, corak penyeliaan dan keadaan rakan sekerja.

1.5 Hipotesis Kajian

Faktor Demografi

- H_{o1} : Tiada perkaitan signifikan antara faktor umur dengan kepuasan kerja.
H_{o2} : Tiada perbezaan signifikan antara faktor tahap pendidikan dengan kepuasan kerja.
H_{o3} : Tiada perkaitan signifikan antara faktor tempoh bekerja dengan kepuasan kerja
H_{o4} : Tiada perbezaan signifikan antara faktor jantina dengan kepuasan kerja

Faktor Pekerjaan

- H_{o5} : Tiada perkaitan signifikan antara peluang kenaikan pangkat dengan kepuasan kerja
H_{o6} : Tiada perkaitan signifikan antara keadaan corak penyeliaan dengan kepuasan kerja

Ho7 : Tiada perkaitan signifikan antara keadaan rakan sekerja dengan kepuasan kerja.

Ho8 : Tiada perkaitan signifikan antara gaji dengan kepuasan kerja.

1.6 Kepentingan Kajian

Hasil daripada kajian ini adalah diharapkan bukan sahaja dapat memberi rujukan dan garis panduan kepada pihak organisasi untuk mengetahui tahap kepuasan kerja golongan pekerja tetapi dapat menjadi kayu pengukur untuk melaksanakan persekitaran kerja yang lebih menarik. Davidmann (1995) telah menegaskan adalah menjadi tanggungjawab organisasi untuk memastikan faktor kepuasan di tempat kerja diperbaiki agar menjadi pemangkin untuk pembangunan kerjaya dan prestasi kerja yang lebih cemerlang.

Di samping itu, kajian ini juga diharapkan dapat memperbaiki pentadbiran organisasi. Melalui hasil kajian, segala kelemahan yang dapat dikenalpasti akan dapat diperbaiki agar segala masalah yang wujud tidak berpanjangan. Sebagaimana yang diketahui, kepuasan kerja golongan pekerja akan mempengaruhi imej organisasi pada keseluruhannya. Malah kepuasan kerja yang tinggi akan menyebabkan prestasi kerja menjadi lebih baik dan mereka akan memberikan kenyataan yang membina terhadap jabatan atau pun organisasi kepada orang luar (Dubrin, 1991). Tambah beliau lagi ini akan ini akan menjadi pendorong kepada pekerja tersebut untuk terus melindungi dan memelihara sumber-sumber penting organisasi seperti pengedar atau pun dari segi kewangan.

Di samping itu juga, kajian ini berpeluang untuk memberi pendedahan kepada penyelidik untuk mengetahui realiti kehidupan di alam pekerjaan yang sebenar. Ini kerana apa yang diperolehi melalui pembelajaran di kelas tidak mampu memberi pendedahan sebenar. Melalui kajian ini, penyelidik akan berpeluang untuk mendalami aspek pengurusan sumber manusia secara lebih praktikal lagi terutama sebagai persiapan untuk menghadapi suasana pekerjaan yang sebenar nanti.

1.7 Definisi Istilah

Definisi istilah digunakan untuk menerangkan istilah-istilah yang banyak digunakan di dalam kajian ini. Terdapat dua jenis definisi yang digunakan iaitu secara konseptual dan operasional

Faktor-faktor

Konseptual

Menurut Kamus Dewan (1993), faktor merupakan keadaan atau tenaga yang mempunyai pengaruhnya atas hasil daripada sesuatu.

Operasional

Dalam kajian ini, faktor-faktor merupakan pembolehubah-pembolchubah tidak bersandar yang terdiri daripada faktor demografi terpilih dan faktor pekerjaan.

Kepuasan Kerja

Konseptual

Kepuasan kerja merujuk kepada sikap pekerja terhadap kerja, organisasi, ganjaran dan alam sekitar tempat bekerja (Leap & Crino, 1993). Menurut McCormick & Ilgen (1985), kepuasan kerja adalah tingkah laku khusus pekerja terhadap pekerjaan.

Operasional

Kepuasan kerja adalah merupakan sikap pekerja itu sendiri terhadap pekerjaan yang dilakukannya sama ada berpuas hati atau tidak, memberi jaminan hidup, tidak merasa tertekan dengan tugas yang dilakukan dan menganggap pekerjaannya adalah sesuatu yang amat menyenangkan dan tidak membebankan.

Penyeliaan

Konseptual

Penyeliaan adalah merujuk kepada cara pimpinan yang telah dilaksanakan oleh pihak atasan seperti penyelia dan ketua unit bagi mengawal perlaksanaan pekerja di bawah arahannya.

Operasional

Dalam kajian ini penyeliaan merujuk kepada sikap penyelia terhadap pekerja sama ada membantu pekerja dalam melaksanakan tugas, memastikan segala tugas yang dilakukan berjalan lancar dan sentiasa ada apabila diperlukan.

Rakan sekerja

Konseptual

Menurut Kamus Dewan (1993), rakan merupakan kawan dalam sebuah perkongsian (persatuan, persekutuan, jabatan) atau sesuatu kegiatan dan sekerja ialah sama pekerjaan iaitu terlibat di dalam jenis kerja yang sama.

Operasional

Dalam kajian ini, hubungan rakan sekerja merujuk kepada sikap mereka terhadap satu sama lain sama ada menggalakkan untuk bekerja lebih, rajin, jujur dan bertanggungjawab.

Peluang Kenaikan Pangkat

Konseptual

Pangkat merupakan tingkat kedudukan dalam kerja (Kamus Dewan, 1993). Merujuk kepada peluang yang diberikan kepada pekerja oleh majikan untuk memperbaiki taraf kedudukan atau jawatan yang kebiasaannya lebih baik daripada kedudukan asal berdasarkan kriteria tertentu seperti melalui kemahiran, bakat dan kebolehan yang ditonjolkan oleh pekerja.

Operasional

Dalam kajian ini kenaikan pangkat merupakan peluang untuk pekerja mengembangkan kerjayanya sama bergantung kepada kebolehan, peluang kenaikan yang tinggi, berdasarkan prestasi, polisi yang adil atau bergantung kepada tempoh perkhidmatan.

Gaji

Konseptual

Gaji merupakan indeks kepada nilai kerja yang dilakukan oleh pekerja (Bennett, 1994). Menurut Kamus Dewan (1993), gaji merupakan upah yang tetap atau bayaran yang tetap untuk pekerjaan.

Operasional

Dalam kajian ini gaji merujuk kepada pendapatan yang diterima setiap bulan oleh pekerja.

1.8 Limitasi Kajian

Kajian ini mempunyai beberapa limitasi. Kajian ini hanya akan melibatkan beberapa pembolehubah sahaja iaitu seperti gaji, peluang kenaikan pangkat, corak penyeliaan dan rakan sekerja. Selain itu hanya beberapa demografi terpilih sahaja yang akan dilihat iaitu dari segi gaji, jantina, tahap pendidikan dan tempoh bekerja walaupun masih banyak lagi pembolehubah-pembolehubah lain yang boleh digunakan. Penyelidik juga tidak membuat perbandingan dengan beberapa organisasi yang mempunyai fungsi yang sama dengan organisasi yang dipilih dan dengan itu perbezaan antara organisasi terhadap tahap kepuasan kerja tidak dapat dilihat.

1.9 Latar Belakang Organisasi

1.9.1 Misi Korporat

Misi korporat Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia ialah:

LHDN adalah komited untuk memungut cukai yang sepatutnya dengan adil, cekap dan amanah, pada kos yang berpatutan dan dengan kualiti perkhidmatan yang cemerlang kepada pelanggan.

1.9.2 Wawasan Kembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia

Wawasan Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (LHDNM) adalah seperti berikut:

- LHDNM dikenali sebagai pentadbir cukai yang terulung di rantau ini dan merupakan agensi kerajaan yang terbaik di negara ini;
- Pewujudan suatu sistem pengurusan percukaian yang adil, telus dan dihormati;
- Pengurusan LHDNM senantiasa peka kepada kebijakan pekerjanya, memberi peluang kemajuan kerjaya kepada setiap pekerja dan mengiktiraf kecemerlangan individu;
- Pegawai dan staf LHDNM merupakan pekerja yang komited untuk mencapai kecemerlangan dalam menghasilkan kerja yang berkualiti dan memberikan perkhidmatan yang cekap kepada pelanggan;
- Orang awam mempunyai keyakinan yang tinggi terhadap keadilan sistem percukaian negara.

1.9.3 Pekerja-pekerja LHDNM

Terdapat lebih kurang 6,000 pekerja di Lembaga Hasil Dalam Negeri seluruh Malaysia. Pekerja-pekerja ini terdiri daripada pegawai/staf teknikal dan bukan teknikal. Pegawai/staf teknikal menjalankan kerja-kerja teknikal seperti menaksir/memungut cukai berdasarkan undang-undang sedia ada. Merca juga menjalankan kerja-kerja penyiasatan dan perisikan, 'field auditing', pendakwaan dan sebagainya.

Kebanyakan daripada staf bukan teknikal menjalankan kerja-kerja sokongan seperti pentadbiran, perkeranian, kemasukan data elektronik dan sebagainya. Di Cawangan Kuching terdapat 360 orang pekerja yang terdiri daripada 230 staf teknikal dan 130 staf bukan teknikal. Daripada jumlah 230 staf teknikal, 80 orang daripadanya adalah berpangkat pegawai (eksekutif).

BAB 2

KAJIAN SEMULA PENULISAN

2.0 Pengenalan

Bab dua ini akan terbahagi kepada beberapa bahagian utama yang akan meliputi konsep kepuasan kerja, kajian-kajian umum yang berkaitan dengan kepuasan kerja serta kajian khusus yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.

2.1 Konsep Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menurut Schultz dan Schultz (1990), melibatkan aspek yang luas iaitu merangkumi faktor-faktor seperti umur, kesihatan, bilangan tahun bekerja, kestabilan emosi, status sosial, aktiviti reaksi, perhubungan keluarga, motivasi dan aspirasi personal. Secara jelasnya, apa yang dibincangkan oleh pengkaji ini merupakan faktor individu yang akan mempengaruhi persepsi individu tadi terhadap kerjanya sama ada berpuashati atau pun sebaliknya.

Locke (1969) pula, mendefinisikan kepuasan kerja sebagai keadaan emosi yang menyeronokkan hasil daripada jangkaan seseorang terhadap pekerjaannya sebagai menyenangkan dan berjaya. Kepuasan kerja juga dilihat sebagai fungsi hubungan yang dialami di antara apa yang dirasai sebagai perolehan yang diterimanya. Kepuasan kerja menurut Locke lebih melihat kepada aspek dalaman individu tentang harapan dan jangkaan terhadap kerjanya.

Bagi Schemerhorn, Templer, Cattaneu, Hunt dan Osborn (1992) menyatakan ada dua konsep penting yang berkait rapat dengan kepuasan kerja iaitu penglibatan pekerja dan komitmen organisasi. Penglibatan pekerja bermakna individu tadi berkeinginan untuk bekerja dan menyumbang sepenuh usaha dan tenaganya terhadap organisasi. Komitmen organisasi cuba untuk mengukur bagaimana organisasi mengiktiraf sumbangan pekerja yang memang diketahui sebagai sebahagian daripada organisasi.

Luthans (1992), sebaliknya telah membahagi dimensi kepuasan kerja kepada tiga peringkat iaitu:

- I. Melibatkan satu tindakbalas emosi terhadap situasi kerja.
- II. Kaedah penilaian akan dibuat berdasarkan kepada hasil yang diperolehi sama ada akan memenuhi jangkaan atau pun tidak.
- III. Akan mencetuskan beberapa sikap yang berkaitan tentang harapan dan jangkaan tadi.

Muchinsky (1993), menyatakan kepuasan kerja berkait rapat dengan strata respon afektif (perasaan dan naluri) yang dirujuk sebagai perasaan seseorang terhadap sesuatu perkara sama ada ia dapat diterima atau tidak dan disukai atau sebaliknya. Namun demikian, apa yang cuba dinyatakan oleh pengkaji ini adalah khusus kepada individu dan bukannya kepada kumpulan kerana setiap individu adalah terpisah dari individu lain dari segi kehendak dan keperluan.

Landy (1989) membahagi kepuasan kerja kepada dua kategori iaitu kepuasan kerja secara keseluruhan dan kepuasan kerja khusus. Kepuasan kerja keseluruhan diperolehi apabila seseorang pekerja berjaya memenuhi segala apa yang diperlukan dalam kerjayanya yang memang diketahui sukar untuk dicapai manakala kepuasan kerja khusus pula adalah berbeza dan bergantung kepada setiap individu tentang sesuatu aspek yang perlu ditekankan dalam kerjaya mereka.

Parkinson, Rustomji dan Spre (1992) menyatakan kepuasan kerja adalah hasil daripada interaksi dengan syarikat dan pengurusan, penyeliaan, rakan sekerja, ganjaran kewangan, keadaan sekerja, peluang kenaikan pangkat dan status dan bentuk kerja itu sendiri.

2.2 Hasil Kajian Lepas yang Berkaitan Dengan Kepuasan Kerja

Sebagaimana yang diketahui, kajian mengenai kepuasan kerja telah dilakukan oleh ramai penyelidik. Sehingga tahun 1992 sahaja bilangan artikel yang berkaitan dengan kepuasan kerja telah melebihi 5,000 salinan (Cranny *et al.*, 1992). Namun demikian, hasil yang diperolehi dalam kepuasan kerja adalah berbeza mengikut tempat kajian dijalankan berdasarkan maklumat dan data yang diperolehi. Ini membuktikan bahawa kepuasan kerja adalah bersifat subjektif. Menurut Schultz (1990), aspek kepuasan kerja akan berubah mengikut perubahan masa dan suasana sesuatu tempat.

Oleh kerana, kepuasan kerja melibatkan aspek yang luas sudah pasti tahap motivasi yang akan mempengaruhi kepuasan kerja juga seringkali tidak sama atau berbeza di kalangan pekerja dalam pelbagai bidang pekerjaan atau pun untuk suatu jangka masa tertentu sahaja.

Kajian lepas juga mendedahkan bahawa kepuasan kerja juga boleh dipengaruhi oleh tingkat ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh pekerja. Kajian yang dibuat oleh University of Michigan's Survey Research Centre dan National Opinion Research Centre (1987) mendapati bahawa pekerja muda yang memiliki kelulusan tinggi akan kurang memiliki kepuasan kerja berbanding dengan golongan yang berpendidikan lebih melihat kepada prospek dalam kerjaya mereka serta sentiasa mencari peluang untuk memperolehi pendapatan yang lebih.

Selain itu, peringkat umur juga boleh mempengaruhi tahap kepuasan kerja. Di Kanada, tahap kepuasan kerja bagi pekerja yang berumur 45 tahun ke atas adalah lebih tinggi berbanding dengan pekerja yang berumur kurang daripada 30 tahun (Schermerhorn, Templer, Cattaneo, Hunt, & Osborn 1992). Keadaan ini dapat dikaitkan dengan aspirasi golongan muda yang kebiasaannya memiliki cita-cita yang tinggi dalam hidup dan kerjaya mereka. Bagi pekerja yang masih muda, mereka lebih mementingkan pembangunan kerjaya, latihan dan juga kemudahan melanjutkan pelajaran yang diberikan oleh organisasi (John, 1992).

Kepuasan kerja juga lazimnya akan berbeza mengikut peringkat jawatan seseorang pekerja. Hal ini dibuktikan oleh kajian Bergmann (1981) dan Rhodes (1983) yang mendapati pengurus di jawatan yang tertinggi lebih memiliki tahap kepuasan kerja berbanding pekerja diperingkat rendah. Pengkaji seterusnya Schermerhorn *et al.*, (1992) turut menyatakan majoriti pekerja

professional di negara tersebut mempunyai tahap kepuasan kerja yang tinggi. Hal ini berlaku kerana golongan pengurus tidak begitu merasa tertekan dengan bebanan tugas mereka berbanding pekerja biasa yang sentiasa diawasi oleh pihak atasan.

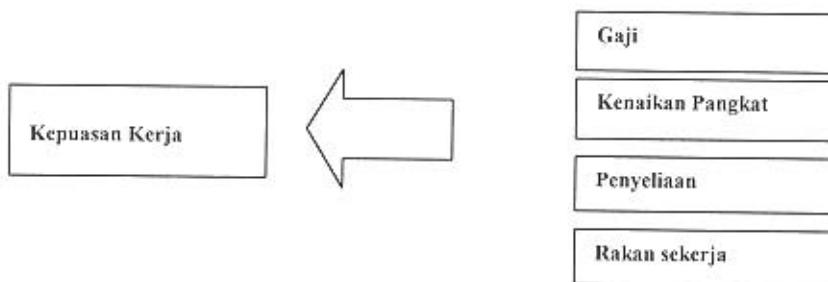
Pelbagai faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja akan menyumbang kepada pusing ganti kerja. Faktor-faktor tersebut termasuklah komitmen organisasi organisasi yang rendah, penglibatan yang sedikit di dalam kerja, peluang kenaikan pangkat yang kurang dan ketidakpuasan terhadap penyeliaan dan rakan sekerja (Blau dan Boal, 1987).

2.3 Faktor-Faktor yang Mempunyai Perkaitan dengan Kepuasan Kerja.

Dalam membincangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, pengkaji telah menggunakan empat faktor sahaja. Menurut Steers (1991) terdapat 3 aspek utama yang dikaji di dalam kepuasan kerja bentuk kerja itu sendiri, penyeliaan, hubungan individu dengan pekerja lain, ganjaran dan peluang kenaikan pangkat. Walau bagaimanapun penyelidik hanya menggunakan empat daripada lima aspek yang telah dinyatakan seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 2.3.

Rajah 2.3 Faktor-faktor Yang Berkaitan Dengan Kepuasan Kerja

Faktor-Faktor Yang Berkaitan Dengan Kepuasan Kerja



2.3.1 Faktor Gaji

Di kalangan generasi muda persoalan mengenai gaji merupakan isu yang sensitif dan kerap diberi perhatian utama. Ini kerana pekerja akan merasa puas sekiranya gaji yang diperolehi sama berbanding pekerjaan lain yang mempunyai hasil kerja yang serupa (Adams, 1965). Bagi golongan muda tanpa mengambil kira taraf pendidikannya gaji yang diterima sudah semestinya berpatutan dengan sumbangan tenaga mereka terutama di kalangan individu yang berpendidikan tinggi. Ini kerana pekerja akan sentiasa membuat perbandingan tentang ganjaran yang diterima daripada organisasi tempat mereka bekerja dengan organisasi tempat rakannya dalam status jawatan yang sama (Adam, 1965). Hal ini telah diperkuahkan lagi oleh Dubrin (1992) iaitu hubungan di antara kepuasan kerja dan prestasi kerja adalah lebih kuat apabila ganjaran dan gaji dinilai berdasarkan prestasi.

Dalam tempoh jangka panjang, pemberian gaji yang seimbang akan berupaya untuk menarik pekerja baru dan mengekal tenaga kerja yang sedia ada. Ini kerana pemberian gaji yang baik merupakan salah satu keperluan yang diharapkan oleh pekerja (Steers, 1991). Oleh yang

demikian, amat penting bagi pihak organisasi memastikan agar gaji yang diberikan kepada pekerja mampu menarik dan mengekalkan tenaga kerja yang baik (Rozhan Othman, 1991). Jika aspek ini berjaya diperbaiki, organisasi akan memperolehi kesan positif akibat pengekalan ramai tenaga kerja mahir. Luthans (1992), telah menyatakan bahawa wang merupakan faktor yang begitu jelas dan penting dalam kepuasan kerja. Ia bukan sahaja membantu manusia mendapatkan keperluan asas malah ia dapat meningkatkan kepuasan kerja. Ini telah dipersetujui oleh John (1992) yang telah menyatakan bahawa gaji dan kepuasan kerja mempunyai perkaitan yang positif. Di dalam satu kajian lain, di dapat bahawa sekumpulan pekerja telah bekerja lebih masa untuk mendapatkan duit lebih kerana mereka berpendapat bahawa gaji yang tinggi akan meningkatkan kepuasan kerja (John, 1992).

Kajian lepas banyak membuktikan isu ketidakpuasan kerja timbul berhubung soal pemberian gaji. Gaji yang rendah dan tidak menunjukkan persaingan akan mengurangkan kepuasan kerja (Carrel *et al.*, 1992). Kajian oleh Lawler dan Porter (1967) yang mengkaji hampir sejumlah 148 pengurus mendapati bahawa jumlah gaji yang tinggi mempunyai hubungan yang amat positif dengan kepuasan kerja.

Di samping itu, jumlah gaji yang diterima juga boleh mewujudkan rasa kesetiaan dan keyakinan diri dalam diri pekerja kerana merasa terjamin dengan sumber pendapatan yang diperolehi. Bagi Herzberg, Mausner, Peterson dan Capwell (1957) gaji adalah satu pembolehubah yang penting kepada kepuasan kerja mempunyai hubungan yang positif di mana semakin tinggi bayaran gaji maka kepuasan kerja juga akan meningkat (Adelman, 1987).

Namun demikian, pengaruh faktor gaji dan kepuasan kerja adalah berbeza mengikut individu. Ini kerana setiap orang mempunyai perasaan mengenai jumlah gaji yang diterimanya (McCormick & Ilgen, 1985). Bagi golongan yang telah lama berkhidmat dan memiliki status jawatan yang tinggi kebiasaannya berpuas hati terhadap jumlah gaji yang diterima berbanding golongan yang memegang jawatan di peringkat bawahan.

2.3.2 Kenaikan Pangkat

Kenaikan pangkat secara dasarnya adalah tergolong dalam pembangunan kerjaya seseorang pekerja dalam organisasi. Oleh yang demikian jika peluang individu tersebut untuk naik pangkat adalah lebih cepat daripada apa yang dijangkakan, maka sudah pasti tahap kepuasan kerja akan diperolehi oleh pekerja tadi. Ini kerana apabila pekerja melihat peluang yang sempit dalam kenaikan pangkat ianya akan menyebabkan pekerja bersikap negatif terhadap kerja dan organisasi (Larson, 1982). Luthans (1992) menyatakan bahawa peluang kenaikan pangkat akan memberikan pelbagai kesan kepada kepuasan kerja. Pada kebiasaannya pekerja yang mendapat kenaikan pangkat berdasarkan sistem "seniority" di dapat lebih puas berbanding berdasarkan prestasi.

Di samping itu, melalui kemahiran dan kebolehan yang dimiliki oleh individu secara tidak langsung akan membentuk *self pride*, rasa berkemahiran dan keyakinan diri di kalangan pekerja yang seterusnya akan membentuk rasa kepuasan terhadap kerja. Ini kerana peluang kenaikan pangkat dapat memberi ganjaran dari segi kewangan dan bukan kewangan kepada pekerja tersebut (Mondy & Noe 1992).

Jika pekerja merasa organisasi menyediakan peluang untuk memajukan diri, sudah pasti akan mewujudkan rasa kesetiaan pekerja terhadap majikannya dan secara tidak langsung melahirkan kepuasan kerja. Ini kerana ketidakpuasan di kalangan pekerja menyebabkan berlaku pusing

ganti, ketidakhadiran, penurunan prestasi dan pengeluaran yang tidak produktif. Hal ini telah diperkuuhkan oleh kajian Pigors dan Myres (1981) iaitu pekerja akan terus kekal apabila mereka menemui kehendak dan keperluan dari organisasi tersebut. Oleh yang demikian, selain berupaya menghasilkan kepuasan kerja, peluang kenaikan pangkat berupaya untuk mengekalkan tenaga kerja dalam organisasi.

Maka dengan itu sememangnya peluang kenaikan pangkat yang luas merupakan penyumbang yang penting terhadap kepuasan kerja (John, 1992).

2.3.3 Faktor Penyeliaan

Menurut Carrel *et al.*, kepuasan kerja akan meningkat apabila penyelia berlaku adil dengan pekerja, saling bantu-membantu, cekap dan efektif. Ianya akan melibatkan kemahiran seperti menyelesaikan masalah, berupaya menjadi pembimbing, pelatih dan menjadi rujukan pekerja berkenaan maklumat mengenai bidang tugas mereka.

Hubungan serta komunikasi yang baik dengan penyelia juga merupakan satu aspek penting yang boleh meningkatkan kepuasan kerja (Muchinsky, 1993). Oleh kerana itu adalah penting bagi penyelia mengkaji semula corak penyeliaan kerana corak penyeliaan dan sifat kepimpinan yang ditunjukkan oleh penyelia akan mempengaruhi kepuasan kerja. Di samping itu penyelia juga harus memegang peranan sebagai satu saluran utama untuk mengetahui masalah pekerja. Jika penyelia gagal memainkan peranan ini sudah pasti pekerja akan bertindak sendirian yang boleh menimbulkan masalah terhadap organisasi. Penyelia yang bertindak sendirian tanpa mempertimbangkan kepentingan pekerja bukan sahaja akan menggecewakan pekerja malah akan akan melemahkan semangat pekerja yang merasa diabaikan. Menurut Siegall dan Cumming (1986), kepuasan terhadap penyeliaan bermakna apabila penyelia merupakan sumber utama bagi menjelaskan sesuatu arahan.

Teori yang dipelopori Locke (1976), menyatakan bahawa perhubungan antara penyelia dan pekerja bawahan merupakan satu fungsi tarikan kepada pekerja. Fungsi ini merujuk kepada apa yang diberikan oleh penyelia kepada mereka merupakan sesuatu yang boleh membantu mendapatkan hasil yang mereka kehendaki dan seterusnya meningkatkan kepuasan kerja. Evans (1971) dan House (1971) juga bersetuju dengan pernyataan tersebut dan mengatakan bahawa penyelia boleh memberikan peluang-peluang yang baik dengan menyediakan tugas dan seterusnya memberi maklumbalas terhadap kerja yang telah dibuat oleh pekerja bawahan mereka. Maklum balas yang baik seterusnya akan dapat meningkatkan kepuasan kerja. Sebagai contohnya di dalam satu kajian yang dilakukan oleh Landau dan Hammer (1986) didapati bahawa pekerja muda yang mendapat maklum balas yang baik dari penyelia mempunyai peluang yang baik untuk bertugas di bahagian lain dalam organisasi. Ini dapat mengelakkan pekerja bertukar dari organisasi tersebut kerana mereka telah mendapat kepuasan yang tinggi hasil dari maklum balas yang baik oleh penyelia.

2.3.4 Faktor Rakan Sekerja

Dalam melaksanakan kerja harian, peranan rakan sekerja dalam sesebuah organisasi adalah terpenting. Menurut Luthans (1992) hubungan yang baik dengan rakan sekerja merupakan faktor utama yang meningkatkan kepuasan kerja. Selain untuk berkomunikasi, rakan sekerja boleh memainkan beberapa peranan lain terutama dalam membantu apa juga masalah yang wujud sama ada yang berkaitan soal pekerjaan atau beberapa masalah lain. Ini kerana, kajian

Adler (1992) mendedahkan bahawa komunikasi yang jelas di antara orang atasan dengan pekerja-pekerja adalah faktor penting kepada kepuasan kerja di kebanyakan organisasi.

Di samping itu, dalam melaksanakan kerja harian, setiap pekerja sudah pasti memerlukan bantuan rakan sekerja yang berada disekelilingnya. Peranan rakan sekerja amat diperlukan terutama apabila timbul masalah seperti tekanan dan masalah yang wujud dalam kerja. Oleh yang demikian, sokongan dan penglibatan rakan sekerja adalah amat penting bagi meningkatkan kepuasan kerja (Landy, 1985). Bagi Carrell *et al.*, (1992) hubungan dengan rakan sekerja merupakan faktor penyumbang kepada kepuasan kerja.

Sesubungan dengan itu, hasil daripada kerja berpasukan ini selain mewujudkan kerjasama dan muafakat di kalangan pekerja. Hasil kajian mendapati pekerja yang mempunyai pendapat dan buah fikiran yang sama dengan rakan sekerja akan dapat meningkatkan kepuasan kerja (Landy, 1992).

Ursula (1992) telah menekankan bahawa perhubungan yang renggang di kalangan pekerja menyebabkan kurangnya motivasi dan kepuasan dalam melakukan kerja. Ini disebabkan, adalah mustahil untuk seseorang pekerja melaksanakan sesuatu kerja secara bersendirian tanpa melibatkan rakan sekerja atau pihak lain. Oleh yang demikian, faktor rakan sekerja turut menyumbang kepada kepuasan dan ketidakpuasan pekerja. Hal ini sebagaimana yang ditegaskan oleh Sylvia dan Hutchinson (1988) iaitu faktor setiaawan, kecekapan rakan sekerja, sifat prihatin, kerjasama, kepercayaan dan penghormatan rakan sekerja mempunyai perkaitan yang signifikan dengan kepuasan kerja.

2.4 Kesimpulan

Secara keseluruhannya, tinjauan kajian lepas ini akan dijadikan panduan bagi melihat perkaitan antara faktor-faktor tersebut dengan kepuasan kerja. Ia seterusnya akan memperkuatkan lagi hasil dapatan kajian ini nanti.

BAB 3

METODOLOGI KAJIAN

3.0 Pengenalan

Bab ini akan menerangkan cara kajian dilakukan. Ini termasuk beberapa langkah yang perlu dilakukan secara sistematik dan tersusun. Pengkaedahan kajian ini terbahagi kepada beberapa bahagian seperti rekabentuk kajian, populasi, persampelan, instrumen kajian, pengumpulan data dan analisis data.

3.1 Rekabentuk kajian

Kajian yang akan dijalankan adalah berbentuk tinjauan di mana borang soal selidik akan diedarkan kepada responden yang terpilih iaitu sampel yang dipilih daripada satu populasi yang telah ditetapkan. Kaedah ini merupakan kaedah yang paling sesuai kerana ia akan menjimatkan kos dan masa. Selain itu maklumat yang diperolehi agak tepat memandangkan pengenalan diri responden tidak akan didedahkan kepada umum. Schumacher dan McMillan (1993) berpendapat bahawa kajian tinjauan ini selain daripada berbentuk deskriptif, ia juga mengkaji perhubungan antara pembolchubah-pembolehubah dalam bentuk penerangan yang lebih jelas.

3.2 Populasi dan Persampelan Kajian

Populasi merupakan satu lagi aspek yang penting dalam kajian ini. Menurut Yahaya Mahamood (1992), populasi merupakan satu set pengukuran yang menjadi tumpuan kajian. Populasi dalam kajian ini terdiri daripada kesemua pekerja sama ada kakitangan eksekutif dan bukan ekskutif.

Sampel pula merujuk kepada satu bahagian daripada populasi. Ini bermaksud penyelidik akan memilih sampel daripada populasi kajian. Penyelidik menggunakan kaedah persampelan rawak berstrata untuk mendapatkan sampel dari sejumlah populasi.

Populasi yang akan dikaji ialah seramai 360 orang yang terdiri daripada 230 staf teknikal dan 130 staf bukan teknikal. Daripada jumlah 230 staf teknikal, 80 orang daripadanya adalah berpangkat pegawai (eksekutif). Penyelidik menggunakan kaedah persampelan rawak berstrata di mana hanya responden dipilih ialah seramai 60 orang. Daripada 70 set borang soal selidik yang dihantar hanya 53 set borang yang dikembalikan.

3.3 Instrumen kajian

Instrumen yang digunakan dalam kajian ini ialah dalam bentuk borang soal selidik, di mana responden diminta untuk mengisi borang soal selidik. Penyelidik telah menggunakan soal selidik Job Descriptive Index yang dicadangkan oleh Smith, Kendall dan Hulin (1969). Walau