



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

**PENGARUH FAKTOR DEMOGRAFI DAN FAKTOR
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA
DALAM KALANGAN KAKITANGAN
PEJABAT DAERAH DAN TANAH
KINTA PERAK**



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

MOHD SANI BIN KAMARUDDIN

UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

2013



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi



PENGARUH FAKTOR DEMOGRAFI DAN FAKTOR KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA DALAM KALANGAN KAKITANGAN
PEJABAT DAERAH DAN TANAH KINTA, PERAK

MOHD SANI BIN KAMARUDDIN



DISERTASI/TESIS DIKEMUKAKAN BAGI MEMENUHI SYARAT UNTUK
MEMPEROLEHI IJAZAH SARJANA PENGURUSAN
(PEMBANGUNAN SUMBER MANUSIA)
(MOD PENYELIDIKAN)

FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

2013





Sila tanda (✓)

Kertas Projek

Sarjana Penyelidikan

Sarjana Penyelidikan dan Kerja Kursus

Doktor Falsafah

✓

INSTITUT PENGAJIAN SISWAZAH**PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN**

Perakuan ini telah dibuat pada 13 (hari bulan) Mei (bulan) 2013

i. Perakuan pelajar :

Saya, MOHD SANI BIN KAMARUDDIN, No. Matrik M20071000189, FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI (SILA NYATAKAN NAMA PELAJAR, NO. MATRIK DAN FAKULTI) dengan ini mengaku bahawa disertasi/tesis yang bertajuk PENGARUH FAKTOR DEMOGRAFI DAN FAKTOR KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DALAM KALANGAN KAKITANGAN PEJABAT DAERAH DAN TANAH KINTA PERAK adalah hasil kerja saya sendiri. Saya tidak memplagiat dan apa-apa penggunaan mana-mana hasil kerja yang mengandungi hak cipta telah dilakukan secara urusan yang wajar dan bagi maksud yang dibenarkan dan apa-apa petikan, ekstrak, rujukan atau pengeluaran semula daripada atau kepada mana-mana hasil kerja yang mengandungi hak cipta telah dinyatakan dengan se jelasnya dan secukupnya

Tandatangan pelajar

ii. Perakuan Penyelia:

Saya, DR KHUAN WAI BING (NAMA PENYELIA) dengan ini mengesahkan bahawa hasil kerja pelajar yang bertajuk PENGARUH FAKTOR DEMOGRAFI DAN FAKTOR KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DALAM KALANGAN KAKITANGAN PEJABAT DAERAH DAN TANAH KINTA PERAK (TAJUK) dihasilkan oleh pelajar seperti nama di atas, dan telah diserahkan kepada Institut Pengajian Siswazah bagi memenuhi sebahagian/sepenuhnya syarat untuk memperoleh Ijazah SARJANA PENGURUSAN (PEMBANGUNAN SUMBER MANUSIA). (SILA NYATAKAN NAMA IJAZAH).

Tarikh

Tandatangan Penyelia





UNIVERSITI
PENDIDIKAN
SULTAN IDRIS
اوتنورسيتي قنديديقن سلطان ادريس

SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY

**INSTITUT PENGAJIAN SISWAZAH /
INSTITUTE OF GRADUATE STUDIES**

UPSI/IPS-3/BO 31
Pind.: 00 m/s: 1/1

**BORANG PENGESAHAN PENYERAHAN TESIS/DISERTASI/LAPORAN KERTAS PROJEK
DECLARATION OF THESIS/DISSERTATION/PROJECT PAPER FORM**

Tajuk / Title: **PENGARUH FAKTOR DEMOGRAFI DAN FAKTOR KERJATERHADAP
KEPUASAN KERJA DALAM KALANGANKAKITANGAN PEJABAT
DAERAH DAN TANAH KINTA PERAK**

No. Matrik /Matric's No.: **M20071000189**

Saya / I : **MOHD SANI BIN KAMARUDDIN**

mengaku membenarkan Tesis/Disertasi/Laporan Kertas Projek (Doktor Falsafah/Sarjana)* ini disimpan di Universiti Pendidikan Sultan Idris (Perpustakaan Tuanku Bainun) dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:-

acknowledged that Universiti Pendidikan Sultan Idris (Tuanku Bainun Library) reserves the right as follows:-

1. Tesis/Disertasi/Laporan Kertas Projek ini adalah hak milik UPSI.

The thesis is the property of Universiti Pendidikan Sultan Idris

2. Perpustakaan Tuanku Bainun dibenarkan membuat salinan untuk tujuan rujukan sahaja.

Tuanku Bainun Library has the right to make copies for the purpose of research only.

3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan Tesis/Disertasi ini sebagai bahan pertukaran antara Institusi Pengajian Tinggi.

The Library has the right to make copies of the thesis for academic exchange.

4. Perpustakaan tidak dibenarkan membuat penjualan salinan Tesis/Disertasi ini bagi kategori

TIDAK TERHAD.

The Library are not allowed to make any profit for 'Open Access' Thesis/Dissertation.

5. Sila tandakan (✓) bagi pilihan kategori di bawah / *Please tick (✓) for category below:-*

SULIT/CONFIDENTIAL Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub dalam Akta Rahsia Rasmi 1972. /

TERHAD/RESTRICTED Contains confidential information under the Official Secret Act 1972

Mengandungi maklumat terhad yang telah ditentukan oleh organisasi /
badandi mana penyelidikan ini dijalankan. / *Contains restricted information*

TIDAK TERHAD / OPEN ACCESS as specified by the organization where research was done.

✓

(Tandatangan Pelajar/ Signature) (Tandatangan Penyelia / Signature of Supervisor)
& (Nama & Cop Rasmi / Name & Official Stamp)

Tarikh: _____

Catatan: Jika Tesis/Disertasi ini **SULIT @ TERHAD**, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh laporan ini perlu dikelaskan sebagai **SULIT** dan **TERHAD**.

Notes: If the thesis is CONFIDENTIAL or RESTRICTED, please attach with the letter from the organization with period and reasons for confidentiality or restriction.

Dilampirkan bersama di dalam Tesis/Disertasi/Laporan Kertas Projek (jilid keras), selepas lampiran Pengakuan





PENGHARGAAN

Dengan nama Allah yang Maha Pemurah dan Maha Penyayang

Syukur Alhamdulillah, dengan kekuatan dan kesihatan yang diberikan Allah S.W.T, mampu saya menyiapkan penulisan disertasi ini.

Jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada penyelia saya, Dr. Khuan Wai Bing atas bantuan yang begitu besar, teguran dan nasihat yang amat berguna sepanjang kajian ini dijalankan. Tanpa bimbingan dan bantuan beliau di samping dengan izin dari-Nya, mustahil bagi saya untuk menyiapkan kajian ini seadanya. Terima kasih juga juga diucapkan kepada kepada Prof. Dr. Mahzan bin Arshad selaku Dekan Institut Pengajian Siswazah, Dr. Ruhaila bt Yusof selaku Dekan Fakulti Pengurusan dan Ekonomi di atas segala tunjuk ajar dan ilmu yang pernah dicurahkan selama ini. Ucapan terima kasih jua dihulurkan kepada Pegawai Daerah Kinta dan pegawai-pegawai yang terlibat dalam memberikan kerjasama bagi memastikan pengumpulan data dapat dilaksanakan dengan berkesan. Akhir kata jutaan terima kasih juga dirakamkan kepada ibusaya, Puan Hapsah bt Dollah Hamat, Isteri tercinta Puan Zuraini bt. Yahya dan puteri sulungku, Nur Irdina, putera dan puteri kembarku, Muhammad Ikram dan Nur Iffah di atas bantuan, sokongan, semangat dan dorongan tanpa jemu dalam memberikan kekuatan untuk terus gigih menyiapkan penulisan disertasi ini.

Semoga Allah S.W.T sentiasa memberkati hidup kalian atas dan bantuan yang pernah dihulurkan.



ABSTRAK

Kajian ini adalah kajian tinjauan yang bertujuan untuk mengenalpasti tahap kepuasan kerja kakitangan, menganalisis perbezaan kepuasan kerja berdasarkan faktor – faktor demografi, mengenalpasti faktor – faktor kerja yang mempengaruhi kepuasan kerja, mengkaji hubungan faktor – faktor kerja dan mengkaji sumbangan faktor – faktor kerja. Sampel kajian terdiri daripada seramai 209 orang pegawai pengurusan dan profesional serta kakitangan sokongan di Pejabat Daerah dan Tanah Kinta, Batu Gajah. Jenis persampelan yang digunakan adalah persampelan bertujuan. Set soal selidik yang digunakan untuk menggumpul data mengandungi tiga bahagian iaitu Bahagian A demografi 7 soalan, Bahagian B faktor – faktor kerja 20 soalan dan bahagian C faktor kepuasan kerja 26 soalan. Soal selidik ini menggunakan skala Likert 5 poin. Hipotesis kajian ialah, Ho 1, tidak wujud perbezaan signifikan kepuasan kerja berdasarkan ciri-ciri demografi, Ho 2, tidak wujud hubungan yang signifikan di antara faktor kerja dan Ho 3, Tidak wujud sumbangan faktor – faktor kerja ke atas kepuasan kerja di kalangan kakitangan. Data dianalisis secara deskriptif dan inferensi. Statistik deskriptif yang digunakan ialah peratusan dan min. Statistik inferensi ujian t dan ANOVA, telah digunakan untuk melihat perbezaan kepuasan kerja berdasarkan ciri demografi manakala analisis korelasi digunakan bagi menentukan kekuatan hubungan antara faktor kerja dan kepuasan kerja. Hasil kajian mendapati bahawa pertama, tahap kepuasan kerja sederhana. Kedua, tiada perbezaan yang signifikan kepuasan kerja berdasarkan ciri-ciri demografi. Ketiga, terdapat hubungan yang signifikan di antara faktor kerja dengan kepuasan kerja. Keempat, hanya faktor ganjaran, struktur organisasi dan sokongan yang memberi sumbangan kepada kepuasan kerja. Untuk meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi kerja di kalangan kakitangan juga dicadangkan untuk mewujudkan pelbagai bentuk ganjaran dan suasana persekitaran kerja yang harmoni, di samping meningkatkan daya produktiviti.





INFLUENCE OF WORK AND DEMOGRAPHIC FACTORS ON JOB SATISFACTION AMONG EMPLOYEES IN DISTRICT AND LAND OFFICE KINTA, BATU GAJAH

ABSTRACT

This research is a survey to identify work satisfaction level among employees, analyze the difference satisfaction based on demographic factors, identify factors that influence work satisfaction, study the relationship between each work factor and contribution of work factors. The sample consisted of 209 management and professional officers and support staff at the District and Land Office of Kinta, Batu Gajah. The type of sampling used was purposive sampling. The set of questionnaire used to collect data contained three parts, namely Part A has 7 demographic questions, Part B has 20 work factors questions and Part C has 26 work satisfaction factor questions. This questionnaire used a 5-point Likert scale. The hypotheses are Ho 1, there is no significant difference in work satisfaction based on demographic factors, Ho 2, there is no significant relationship among work factors and Ho 3, there is no contribution of work factors towards work satisfaction among employees. Data was analyzed using descriptive and inferential statistics. Descriptive statistics used are mean and percentage. Inferential statistics t-test and ANOVA, were used to identify differences in job satisfaction based on demographic characteristics and the correlation analysis was used to determine the strength of the relationship between work factors and job satisfaction. First, the study found moderate level of job satisfaction. Second, there is no significant difference in job satisfaction based on demographic factors. Third, there is significant relationship between work factors and job satisfaction. Fourth, only reward, organizational structure and support factors contribute to job satisfaction. To increase job satisfaction and work motivation among staff, it is also suggested to create different forms of rewards and a harmonious working environment besides enhancing productivity.



KANDUNGAN

	MUKA SURAT
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	viii
SENARAI RAJAH	ix

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1	Pengenalan	1
1.2	Kepuasan Kerja dan Faktor-Faktor Kerja di Kalangan Kakitangan Pejabat Daerah dan Tanah Kinta	5
1.3	Latar Belakang Kajian	8
1.3.1	Misi Pejabat Daerah dan Tanah Kinta	9
1.3.2	Maklumat Korporat, Objektif Korporat,dan Dasar Organisasi Pejabat Daerah dan Tanah Kinta	10
1.4	Pernyataan Masalah	10
1.5	Persoalan Kajian	13

1.6	Objektif Kajian	14
1.7	Hipotesis Kajian	15
1.8	Skop Penyelidikan	16
1.9	Kepentingan Kajian	16
1.10	Batasan Kajian	18
1.11	Definasi Operasional	18
1.11.1	Kakitangan Di Pejabat Daerah dan Tanah Kinta	18
1.11.2	Kepuasan kerja	18
1.11.3	Faktor – faktor kerja	19
1.12	Penutup	19

BAB 2 KAJIAN LEPAS

2.1	Pengenalan	20
2.2	Permulaan Kajian Pengurusan Sumber Manusia	20
2.3	Pengertian Konsep Kepuasan Kerja	21
2.4	Kepuasan Kerja Dalam Pengurusan Sumber Manusia	23



2.5	Teori-Teori Berkaitan Kepuasan Kerja	24
2.5.1	Teori Hiraki Keperluan Maslow	25
2.5.2	Teori Dua Faktor Herzberg	26
2.5.3	Teori Jangkaan	27
2.5.4	Teori Pengukuhan	28
2.5.5	Teori Hubungan Manusia	29
2.5.6	Teori Persamaan Adams	30
2.6	Faktor-Faktor Demografi	30
2.7	Faktor-Faktor Kerja	33
2.8	Kajian-Kajian Berkaitan Dengan Kepuasan Kerja	35
2.9	Kerangka Teoritik	37
2.10	Kesimpulan	39

BAB 3

METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	40
3.2	Reka Bentuk Kajian	40
3.3	Lokasi Kajian	41
3.4	Populasi dan Persampel Kajian	42
3.5	Instrumen Kajian	45
3.5.1	Bahagian A – Demografi	45
3.5.2	Bahagian B – Faktor Kerja	45
3.5.3	Bahagian C – Faktor Kepuasan Kerja	47
3.6	Kajian Rintis	48





3.7	Kaedah Pengumpulan Data	50
3.8	Prosedur Analisis Data	51
	3.8.1 Statistik Deskriptif	52
	3.8.2 Statistik Inferensi	53
3.9	Kesimpulan	55

BAB 4**ANALISIS DATA DAN DAPATAN KAJIAN**

4.1	Pengenalan	56
4.2	Ujian Kesahan dan Kebolehpercayaan	57
4.3	Analisis Deskriptif	59
	4.3.1 Profil Responen Mengikut Umur	60
	4.3.2 Profil Responden Mengikut Jantina	60
	4.3.3 Profil Responden Mengikut Status Perkahwinan	61
	4.3.4 Profil Responden Mengikut Kelayakan Akademik	62
	4.3.5 Profil Responden Mengikut Kategori Jawatan	62
	4.3.6 Profil Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan	63
	4.3.7 Profil Responden Mengikut Kategori Gaji	64
4.4	Kepuasan Kerja	64



4.5	Tahap Kepuasan Kerja	71
4.6	Pengujian Hipotesis Kajian	71
4.6.1	Menentukan Perbezaan Yang Wujud Di Antara Faktor Demografi Dengan Kepuasan Kerja	72
4.61.1	Dapatan Pengujian Hipotesis 1	72
4.6.1.2	Dapatan Pengujian Hipotesis 2	79
4.6.2	Menentukan Elemen Dominan Bagi Mempengaruhi Kepuasan Kerja	80
4.6.2.1.	Dapatan Pengujian Hipotesis 3	80
a.	Ujian Autokorelasi	80
b.	Ujian Muticollinearity	81
c.	Ujian Hateroscedasticity	82
d.	Normaliti	84
e .	Ujian Regresi	86
4.7	Kesimpulan	89

BAB 5 KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1	Pengenalan	90
5.2	Ringkasan Kajian	91

5.3	Perbincangan Kajian	92
	5.3.1Apakah Tahap Kepuasan Kerja Kakitangan Di Pejabat Daerah dan Tanah Kinta	92
	5.3.2 Apakah Perbezaan Faktor Demografi Ke Atas Kepuasan Kerja	94
	5.3.2.1 Umur	94
	5.3.2.2 Jantina	95
	5.3.2.3 Status Perkhawinan	96
	5.3.2.4 Kelayakan Akademik	96
	5.3.2.5 Tempoh Perkhidmatan	97
	5.3.2.6 Kategori gaji	97
	5.3.3 Apakah Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	98
	5.3.4 Sejauhmanakah Hubungan Faktor - Faktor Kerja Dengan Kepuasan Kerja Di Kalangan Kakitangan	99
	5.3.5 Sejauhmanakah Sumbangan Faktor - Faktor Kerja Ke Atas Kepuasan KerjaDi Kalangan Kakitangan	99
5.4	Kesimpulan	100
5.5	Cadangan	101
5.6	Cadangan Kajian Akan Datang	104
5.7	Penutup	106



RUJUKAN

LAMPIRAN A: Borang Soal Selidik

LAMPIRAN B: Surat kebenaran Pejabat Daerah dan Tanah
Kinta



SENARAI JADUAL

Jadual	Muka Surat
2.1 Faktor-Faktor Kepuasa Kerja Herzberg	27
3.1 Pecahan Populasi Kajian Mengikut Kategori Jawatan, Gred dan bilangan Staf Di Pejabat Daerah Kinta	42
3.2 Pecahan Populasi Kajian Mengikut Kategori Jawatan, Gred dan Bilangan Staf Di Pejabat Daerah Kinta, Ipoh	44
3.3 Faktor, Bilangan dan Contoh Soalan	46
3.4 Skala dan Pilihan Jawapan	46
3.5 Kepuasan Kerja dan Bilangan Soalan	47
3.6 Skala dan Pilihan Jawapan	47
3.7 Kebolehpercayaan Pembolehubah	49
3.8 Analisis Data	52
3.9 Pengkelasan Tahap Kepuasan Kerja	53
3.10 Tafsiran Pekali Kolerasi Pearson	54
4.1 Kesahan Elemen Pembolehubah Borang Soal Selidik	57
4.2 Pembolehan dan Nilai Alfa KeseluruhanSoalan Borang Soal Selidik	58
4.3 Elemen Pembolehubah dan Nilai Alfa Borang Soal Selidik	59
4.4 Profil Responden Mengikut Umur	60
4.5 Profil Responden Mengikut Jantina	60
4.6 Profil Responden Mengikut Taraf Perkahwinan	61
4.7 Profil Responden Mengikut Kelayakan Akademik	62
4.8 Profil Responden Mengikut Kategori Jawatan	62
4.9 Profil Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan Terdahulu	63
4.10 Profil Responden Mengikut Kategori Gaji	64
4.11 Keputusan Keseluruhan Analisis Min Faktor Kerja	65

4.12	Keputusan Analisis Min Bagi Elemen Perhubungan	65
4.13	Keputusan Analisis Min Bagi Elemen Ganjaran	66
4.14	Keputusan Analisis Min Bagi Elemen Sokongan	67
4.15	Keputusan Analisis Min Bagi Elemen Struktur	67
4.16	Keputusan Analisis Min Bagi Elemen PentadbiranSemasa	68
4.17	Keputusan Analisis Min Bagi Elemen Kerja Itu Sendiri	68
4.18	Keputusan Analisis Min Bagi Elemen Majikan	69
4.19	Keputusan Analisis Min Bagi Elemen Masa Depan	70
4.20	Keputusan Analisis Min Bagi Elemen Rakan Sekerja	71
4.21	Ujian t Terhadap Faktor Jantina Dengan Elemen Kepuasan Kerja	72
4.22	Ujian t Terhadap Faktor Taraf Perkahwinan Dengan Elemen Kepuasan Kerja	73
4.23	Ujian t Terhadap Faktor Kategori Jawatan Dengan Elemen Kepuasan Kerja	74
4.24	Ujian Anova Terhadap Faktor Umur Dengan ElemenKepuasan Kerja	75
4.25	Ujian Anova Terhadap Faktor Kelayan Akademik Dengan ElemenKepuasan Kerja	76
4.26	Ujian Anova Terhadap Faktor Tempoh Perkhidmatan Dengan ElemenKepuasan Kerja	77
4.27	Ujian Anova Terhadap Faktor Kategori Gaji Dengan ElemenKepuasan Kerja	78
4.28	Keputusan Keseluruhan Ujian Korelasi Pearson Antara Faktor Kerja dengan Kepuasan Kerja	79
4.29	Model Summary Ujian Durbin Watson	81
4.30	Ujian Multicollinearity	82



4.31	Ujian One – Sample Kolmogorov-Smirnov	84
4.32	Keputusan Keseluruhan Ujian Regresi Sumbangan Faktor – Faktor Kerja Ke Atas Kepuasan Kerja	86
4.33	Keputusan Ujian Regresi Sumbangan Faktor – Faktor Kerja Ke Atas Kepuasan Kerja	87



SENARAI RAJAH

Rajah		Muka Surat
2.1	Teori Jangkaan Vroom	28
2.2	Kerangka Teoritikal	38
4.1	Ujian Multicollinearity	83
4.2	Ujian One –Sample Kolmogorov-Smirnov	86



BAB 1

PENDAHULUAN



1.1 Pengenalan

Pengurusan di era sekarang menitikberatkan dan lebih prihatin di dalam penggunaan sumber-sumber organisasi terutamanya sumber tenaga manusia kerana organisasi sering berhadapan dengan persoalan-persoalan di atas, peranan sumber tenaga manusia sebagai asset utama tidak boleh diabaikan dan dinafikan. Ini adalah kerana sumber tenaga manusia merupakan sumber utama kepada organisasi di dalam menghadapi cabaran-cabaran di atas.





Sumber tenaga manusia atau pekerja merupakan aset utama dan terpenting dalam sesebuah organisasi untuk mencapai matlamat, objektif dan misi yang telah ditetapkan. Tanpa pekerja tidak mungkin sesuatu organisasi dapat beroperasi dengan berkesan dan lancar. Sumber manusia berfungsi sebagai penghubung kepada strategi organisasi dan pembangunan, penyelenggaraan dan pembaikan yang berterusan. Perlaksanaan secara bersepadu di dalam pendidikan, latihan dan pembangunan yang dicorakkan mampu membimbing pekerja kearah memperbaiki pencapaian organisasi sebagaimana yang dijelaskan oleh Mondy et al. (1990). Ini adalah penting kerana untuk menghadapi cabaran akan datang dengan sumber yang terhad dan sedia ada, perlu wujud persefahaman di antara organisasi dengan kakitangan.

Sejak akhir-akhir ini pengurusan sumber tenaga manusia sering mendapat perhatian yang khusus oleh kebanyakan organisasi. Ini adalah kerana pihak pengurusan organisasi telah mula sedar bahawa melalui pengendalian sumber tenaga manusia yang sempurna akan menjamin peningkatan mutu kerja dan produktiviti. Penekanan harus diberi kepada membuat kerja dengan betul, mencapai kepuasan pelanggan (pelanggan dalaman atau luaran) dan menanamkan perasaan dan semangat cinta dan taat setia pekerja terhadap organisasi. Hanya dengan pengendalian, pembangunan secara teratur dan bersistematik akan memastikan penghasilan prestasi yang cemerlang di kalangan kakitangan. Oleh itu adalah perlu wujudnya hubungan yang baik dan harmoni di antara pekerja dengan pengurusan bagi merealisasikan segala perancangan yang telah ditetapkan. Sebaliknya, jika pihak pengurusan tidak melaksanakan pengurusan sumber tenaga manusia secara betul atau wujud jurang di dalam hubungan di antara kakitangan dengan pihak pengurusan maka konflik akan





berlaku yang mana ianya akan mencetuskan perbalahan atau rasa tidak puas hati di kalangan pekerja terhadap pengurusan, organisasi dan pekerjaan itu sendiri.

Dalam usaha memastikan terjalinnya hubungan yang harmoni di antara kakitangan dengan pihak pengurusan beberapa budaya kerja yang positif, kedua-dua pihak perlu mengetahui tentang peranan dan tanggungjawab masing-masing. Untuk mencapai tujuan tersebut organisasi perlu menitikberatkan aspek-aspek kepuasan kerja di kalangan kakitangan. Ketidakepekaan terhadap faktor-faktor yang menyumbang kepada kepuasan kerja di kalangan kakitangan akan memberi implikasi yang besar kepada kakitangan dan organisasi secara keseluruhannya. Kakitangan yang mempunyai tahap kepuasan kerja yang tinggi mempunyai pandangan yang positif terhadap kerja dan sebaliknya mereka yang mempunyai tahap kepuasan kerja yang rendah akan berfikir negatif terhadap kerja yang dilakukan sebagaimana dijelaskan oleh Robins (1993). Oleh itu, pihak pengurusan perlu mewujudkan suasana kerja dan persekitaran yang sesuai, ceria dan harmoni agar dapat mendorong pekerja menyumbangkan sepenuh tenaganya dengan efektif.

Mengikut Jamaliah (2002) iaitu kepuasan sebagai keadaan emosi positif atau negatif yang timbul susulan dari rangsangan yang berkaitan dengan pekerjaan, yang lebih menjurus kepada kepuasan ekstrinsik berhubungan dengan sejauh manakah faktor persekitaran kerja boleh memberi kepuasan. Pekerja yang mempunyai komitmen yang tinggi akan menunjukkan prestasi kerja yang tinggi berbanding dengan mereka yang mempunyai komitmen yang rendah. Kesannya, pekerja akan mendapat kualiti kehidupan yang lebih baik, akan selalu hadir bekerja, tidak bertukar-tukar tempat kerja dan lain-lain lagi. Manusia mengharapkan adanya kepuasan dalam kerjanya,





kerana kepuasankerja dapat memberikan kesan yang positif kepada produktiviti, perlakuan kooperatif,kepuasan hidup, dan kesihatan pekerja. Menurut Whether dan Davis dalam Safrizal(2004),kepuasan akan dapat ditingkatkan melalui kerja berpasukan yang berkesan

Kajian tentang kepuasan kerja telah menarik minat para pengkaji sejak abad ke – 20. Minat para pengkaji ini mula timbul selepas Elton Mayo dan rakan – rakan pada tahun 1920-an bersetuju untuk memantau kajiandi Wastern Electric Hawthorne, Chicago, USA (Hanson, E.M. 2002). Keputusan ini amat memeranjatkan kerana menurutHersey & Blanchard (1996) tidak terdapat hubungan yang signifikan antara faktor pencahayaan dengan produktiviti para pekerja. Lantaran daripada itu, para pengkaji yang terkemudian seperti Doris S. Demanto (2001), Falah Yunus (2003),Syed Kamaruzaman Syed Ali (2004) dan ramai lagi telah mempelbagaikan lagi pemboleh ubah dalam kajian mereka berkaitan dengan kepuasan kerja.

Gruneberg (1979) mendakwa bahawa kepuasan kerja menjadi tumpuan kajian kerana adanya tanggapan umum yang mengatakan bahawa kepuasan kerja bertanggungjawab terhadap peningkatan produktiviti dan keuntungan kepada organisasi. Dessler (2004) berpendapat, kepuasan kerja penting kepada pihak pengurusan kerana aspek ini menjadi penentu kepada kelakuan pekerja samada mereka bekerja atau tidak. Para pengkaji dari dahulu hingga sekarang telah memperkembangkan berbagai – bagai konsep dan teori kepuasan kerja untuk mengenal pasti faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan seseorang individu pekerja. Teori – teori tersebut berkisar disekitar aspek – aspek motivasi, sikap





individu, norma masyarakat, persekitaran pekerjaan, iklim organisasi dan hubungannya dengan kepuasan kerja.

1.2 Pengertian Konsep Kepuasan Kerja

Seringkali kedengaran isu-isu atau masalah tentang kepuasan kerja yang mana persoalan yang selalu dipertikaikan adalah tentang gaji, peluang kenaikan pangkat yang terhad dan lambat, majikan tidak berlaku atau kurang adil dan pilih kasih terhadap pekerja dan juga masalah pertukaran tempat bertugas. Justeru itu, banyak organisasi mulai berminat untuk mengetahui kepuasan kerja di kalangan kakitangan mereka kerana ianya berkait rapat dengan perkara-perkara seperti penambahbaikan moral, peningkatan prestasi dan motivasi sebagaimana menurut Erez etal. (1985) dan Lawler (1986).

Kepuasan kerja juga mempunyai perkaitan dan pengaruh yang besar terhadap kesejahteraan fizikal dan mental yang mana mempunyai kesan ke atas aspek penting kepada seseorang dan kebanyakan individu memperuntukkan masa yang lama di tempat kerja tanpa mempedulikan hubungan sosial dengan masyarakat sekeliling. Dianggarkan sebanyak 53.0% masa juga dihabiskan di tempat kerja.

Oleh itu amatlah perlu untuk memahami faktor-faktor yang menyumbang kepada kepuasan kerja kerana ia akan mempengaruhi keadaan hidup seseorang Gruneberg (1979). Menurut Gruneberg lagi kepuasan kerja dapat meningkatkan produktiviti yang memberi faedah kepada individu itu sendiri dan organisasinya.





Menurut Lawler dan Porter (1968) kepuasan kerja pada dasarnya tidak dapat meningkatkan produktiviti tetapi sebaliknya kepuasan kerja menyebabkan pekerja lebih kreatif dalam memperbaiki keadaan dan mengubah keadaan yang sedia ada kepada yang lebih baik. Bullock (1984) serta Gilson dan Durich (1988) menyatakan terdapat banyak faktor yang boleh mempengaruhi kepuasan kerja di antaranya adalah faktor-faktor kerja dan faktor-faktor bukan kerja.

Menurut Hoppock (1935) kepuasan kerja merupakan satu kombinasi psikologi, fizikal dan persekitaran yang memberi kepuasan bekerja pada seseorang sehingga dia menyatakan yang dia berpuas hati dengan kerja yang dilakukan. Ada sesetengah penyelidik menganggapnya sebagai satu sikap umum terhadap sesuatu kerja atau tugas O'Reilly (1980) ataupun apabila individu memiliki perasaan di saat terakhir apabila selesai melakukan tugas Schaefer (1977).

Kepuasan kerja merupakan satu siri reaksi emosi individu terhadap kerjanya. Sungguhpun kajian untuk memahami dan mengenal pasti sumber asas yang menyumbang kepada kepuasan kerja telah lama dibuat namun masih terdapat kekeliruan di dalam menentukan faktor-faktor yang menyumbang kepada kepuasan kerja iaitu sama ada kerja itu sendiri, persepsi atau fikiran individu atau hasil interaksi pekerja dan suasana persekitaran kerjanya Locke (1969). Di dalam menilai kualiti suasana kerja, aspek kepuasan kerja haruslah diberi pertimbangan. Menurut Bullock (1984), kualiti suasana kerja serta kepuasan kerja adalah saling berhubung kait di antara satu sama lain.





Organisasi sekarang cenderung untuk mengaitkan kepuasan kerja dengan ganjaran berbentuk kewangan yang diterima. Ekonomi dan material yang tinggi bukan ukuran kepada kualiti kehidupan yang tinggi seseorang pekerja. Kualiti suasana kerja telah menarik perhatian ramai pengkaji kerana ia merupakan elemen yang melibatkan aspek psikologi dan mempengaruhi persepsi pekerja terhadap bidang pekerjaannya Hackman & Suttle (1977). Manakala menurut Seashore (1975) pengalaman seseorang individu itu terhadap kepuasan atau sebaliknya terhadap kerja dapat menggambarkan kualiti suasana kerja seseorang.

Gordon (1991) menyatakan pengurus harus peka mengenai kepuasan kerja di kalangan kakitangan kerana ia boleh mempengaruhi prestasi kerja, kehadiran bertugas, budaya ponteng dan pertukaran kerja. Penyelia juga mempunyai peranan di dalam meningkatkan pembangunan prestasi kerja, kepuasan kerja dan motivasi di kalangan pekerja sebagaimana dinyatakan oleh Dorfman et al. (1986) dan Mc Gregor (1957). Ini adalah kerana apabila tahap kepuasan kerja seseorang itu tinggi, mereka akan cenderung untuk meningkatkan prestasi kerja, kesetiaan, komited serta memberi sokongan padu kepada organisasi. Sebaliknya jika tahap kepuasan kerja adalah rendah gejala seperti tidak hadir kerja, kerap bertukar tempat kerja atau berhenti kerja akan berlaku menurut Rushbult et al. (1988). Selain dari itu konflik tugas serta tekanan dan bebanan kerja juga memberi kesan kepada kepuasan kerja. Semakin tinggi konflik tugas maka semakin tinggi tekanan kerja dan semakin rendah tahap kepuasan kerja yang dijelaskan oleh Churchill et al. (1974), (1976), (1985) dan diperkukuhkan oleh Kelly et al. (1981).





Namun begitu menurut Werther & Davis (1981) kepuasan kerja tidak semestinya menggambarkan prestasi kerja yang baik tetapi ia dapat mengekalkan seseorang pekerja itu untuk berkhidmat lebih lama di dalam sesebuah organisasi. Justeru itu, Smith (1982), Schultz (1982) dan dikukuhkan oleh Mullins (1989) menjelaskan pekerja yang mendapat kepuasan di dalam pekerjaannya akan menghasilkan kerja yang lebih bermutu di samping itu sikap dan fikiran yang positif terhadap pekerjaan mempunyai hubungan yang berkait rapat dengan kepuasan kerja sebagaimana menurut Middlemist et al. (1983).

Berdasarkan perbincangan di atas, rumusan yang boleh dibuat adalah wujudnya elemen-elemen kepuasan kerja seperti gaji, suasana kerja, persekitaran kerja, kenaikan pangkat, rakan sekerja, penempatan pekerja dan penyeliaan mempunyai impak terhadap kepuasan kerja seseorang. Persoalan yang timbul adalah setakat mana pekanya pihak pengurusan di dalam memenuhi kepuasan kerja kakitangannya. Perkara ini masih lagi menjadi tanda tanya kerana sehingga kini tiada kajian pernah dilakukan oleh mana-mana pihak.

1.3 Latarbelakang Kajian

Kajian ini dijalankan di Pejabat Daerah dan Tanah Kinta, Batu Gajah dan Pejabat Daerah Kinta, Ipoh. Dimana Pejabat Daerah dan Tanah Kinta, Batu Gajah terletak di Mukim Sungai Terap dan Pejabat Daerah Kinta, Ipoh terletak di Mukim Hulu Kinta dalam Daerah Ipoh. Kedua – dua Pejabat Daerah ini dibawah pentadbiran seorang Pegawai Daerah dan dibantu oleh Ketua Penolong Pegawai Daerah, Penolong





Pegawai Daerah serta pegawai – pegawai lain dalam unit – unit yang berkaitan, kajian ini melibatkan semua pegawai dan kakitangan di kedua – dua pejabat tersebut.

Ketua Pentadbiran bagi Pejabat Daerah dan Tanah Kinta, Batu Gajah ialah Tuan Pegawai Daerah atau D.O (*District Officer*) manakala Ketua Pentadbiran di Pejabat Daerah dan Tanah Ipoh ialah Ketua penolong Pegawai Daerah. Sepanjang tahun 1890-an sehingga 1900-an, pembangunan di Batu Gajah agak pesat. Pentadbiran British telah mendirikan Pejabat Daerah dan Pejabat Tanah pada tahun 1892.

Pentadbiran Pejabat Daerah dan Tanah Kinta kini ditadbir oleh seorang Pegawai Daerah di bawahnya terdapat Bahagian Khidmat Pengurusan, Bahagian Pentadbiran Tanah, Bahagian Pembangunan, seperti di carta organisasi lampiran 1. Bagi memastikan semua pelanggan mendapat perkhidmatan yang terbaik sesuai dengan motto Pejabat Daerah iaitu ‘Mesra , Cepat dan Berkesan’.

1.3.1 Misi Pejabat Daerah dan Tanah Kinta

Merealisasikan supaya pentadbiran daerah dan tanah Kinta menjadi sebuah organisasi yang cekap dan berkesan dalam pengurusan tanah, pengurusan pembangunan, pengurusan mukim, keselamatan dan sosial berteraskan teknologi maklumat dan memenuhi kehendak pelanggan.





1.3.2 Matlamat Korporat, Objektif Korporat dan Dasar Organisasi Pejabat Daerah dan Tanah Kinta

Mewujudkan sistem pengurusan pejabat daerah dan tanah yang berkualiti, terunggul, cekap dan berkesan untuk memenuhi kehendak-kehendak pembangunan sosio-ekonomi daerah dan melaksanakan dasar-dasar pembangunan kerajaan negeri dan persekutuan untuk mencapai status dasar pembangunan nasional.

1.4 Pernyataan Masalah



Sesebuah organisasi yang cemerlang dan berdaya saing seharusnya mempunyai kakitangan yang memiliki ciri-ciri profesional seperti dedikasi, bertanggungjawab, kreatif, inovatif, komited, berwawasan, berwibawa di samping kepimpinan dan pengurusan yang cekap dan baik. Justeru itu, pengurusan dan kakitangan haruslah seiring jalan sama-sama berganding bahu dan tenaga di dalam menerajui dan memajukan organisasi demi kesejahteraan bersama. Komitmen dikalangan kakitangan adalah berkaitan dengan faktor-faktor luaran iaitu ciri-ciri peribadi atau demografi (seperti umur, tempoh perkhidmatan, kelayakan akademik, kedudukan, jantina, pendapatan, kepercayaan dan persepsi) dan faktor-faktor dalaman organisasi termasuk struktur dan polisi organisasi.

Howarth (1984) menyatakan bahawa sekiranya pekerja mempunyai perasaan seperti yang disenaraikan terhadap kerja yang dilakukan ianya merupakan satu





indikator bahawa sesebuah organisasi itu sedang menghadapi masalah. Petanda atau simpton bahaya itu adalah seperti berikut:

- i) Rasa bosan
- ii) Kurang mencabar
- iii) Memberi kurang rasa tanggungjawab
- iv) Tidak memberi apa-apa pencapaian
- v) Peluang meningkatkan kemahiran kurang
- vi) Menawarkan peluang yang tipis di dalam pembangunan kerjaya.

Menurut Howarth (1984) lagi, di samping faktor kerja terdapat juga faktor lain yang memainkan peranan iaitu cara mana kakitangan ditadbirkan oleh pengurusan. Ini juga akan memberi kesan pada kepuasan kerja. Ketidakpuasan wujud sekiranya kakitangan merasakan mereka kurang diberi kepercayaan, kurang melibatkan mereka di dalam membuat keputusan dan tidak memberi maklumbalas tentang pencapaian prestasi mereka.

Selain itu ketidakpuasan yang wujud di kalangan kakitangan dapat dikesan oleh pengurusan melalui beberapa petunjuk di antaranya adalah masalah disiplin kakitangan seperti datang lewat, kekerapan mengambil cuti kecemasan, selalu tiada di tempat kerja, kerap pergi minum di luar waktu yang diberikan, tidak hadir bekerja, tidak menjalankan tugas seperti yang diarahkan, ingkar menurut perintah, mengambil masa yang lambat untuk menjalankan tugas atau melengah-lengahkannya dan sebagainya.





Selain dari itu kakitangan sering melahirkan rasa tidak puas hati mereka melalui rungutan, walau bagaimanapun rungutan ini tidak disampaikan secara rasmi kepada pengurusan dengan anggapan pihak pengurusan akan ambil sikap tidak kisah terhadap masalah mereka. Rungutan dan rasa tidak puas hati terhadap pengurusan tidak disalurkan dan dipanjangkan secara terus kepada pengurusan sebaliknya ianya meniti dari bibir ke bibir dan sering diperkatakan terutama sekali apabila kakitangan berkumpul sesama mereka semasa waktu rehat. Kadangkala kakitangan akan melahirkan rasa tidak puas hati kepada orang luar terutama sekali kepada pelanggan yang datang untuk mendapatkan perkhidmatan. Perasaan itu ditunjukkan melalui sikap dan perlakuan yang acuh tidak acuh, kurang sopan, cepat marah, tidak memberi layanan yang sepatutnya, tidak memberi kerjasama, meninggalkan dan membiarkan pelanggan menunggu lama dan sebagainya.



Keadaan ini amat kurang sihat dan memberi implikasi yang tidak baik kepada pengurusan mahupun kakitangan kerana konflik akan berlaku dan memberi kesan kepada semua pihak dan menjejaskan imej serta mutu perkhidmatan terhadap pelanggan utama organisasi. Rungutan juga sering kali terdengar mengenai ganjaran yang diterima (fokus kepada gaji dan bonus), perhubungan di antara pihak atasan dan bawahan, perhubungan di antara pegawai dan anggota serta rakan sekerja, sokongan pengurusan, prosedur kerja dan sistem kerja adalah sebahagian dari rungutan yang sering disuarakan. Keadaan ini akan memberi kesan kepada prestasi kerja dan produktiviti dan memberi kesan semasa penilaian Sasaran Kerja Tahunan (SKT) yang dibuat pada akhir tahun.





Melalui pemerhatian dan pengalaman penyelidik di dapati motivasi kerja dan kepuasan kerja di kalangan kakitangan adalah mendatar dan agak menurun. Oleh itu penyelidik berminat untuk mengetahui dan mengkaji apakah faktor-faktor sebenar yang boleh mempengaruhi kepuasan kerja serta faktor-faktor pendorong (motivasi) dan kemungkinan wujudnya elemen-elemen atau pemboleh ubah-pemboleh ubah seperti yang telah disebutkan.

Menurut beberapa hasil kajian lepas seperti Gruneberg (1979), Porter Bigley & Streers (2003) dan Desseler (2004), kepuasan kerja merupakan unsur yang cukup menarik dan penting kerana terbukti memberi banyak manfaat kepada kehidupan seseorang individu, organisasi dan masyarakat. Bagi individu kajian tentang sebab dan sumber – sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha dalam meningkatkan kebahagiaan hidup mereka. Bagi organisasi, kajian tentang kepuasan kerja dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan pengeluaran dan pengurangan kos. Sementara masyarakat pula, akan menikmati hasil pengeluaran yang tinggi, perkhidmatan yang baik serta meningkatkan nilai diri dalam konteks pekerjaan.

1.5 Persoalan Kajian

persoalan kajian yang timbul adalah seperti berikut :

- 1.5.1 Bagaimanakah tahap kepuasan kerja kakitangan di Pejabat Daerah dan Tanah Kinta?





1.5.2 Apakah ada perbezaan kepuasan kerja berdasarkan faktor – faktor demografi (umur, jantina, status perkahwinan, kelayakan akademik, kategori jawatan, tempoh perkhidmatan dan kategori gaji) .

1.5.3 Apakah faktor – faktor mempengaruhi terhadap kepuasan kerja dikalangan kakitangan.

1.5.4 Sejauhmanakah pengaruh faktor – faktor kerja (perhubungan, ganjaran, sokongan, struktur organisasi dan pentadbiran semasa) dengan kepuasan kerja di kalangan kakitangan.

1.5.5 Sejauh manakah sumbangan faktor – faktor kerja (perhubungan, ganjaran, sokongan, struktur organisasi dan pentadbiran semasa) ke atas kepuasan kerja di kalangan kakitangan.

1.6 Objektif Kajian

1.6.1 Mengenalpasti tahap kepuasan kerja kakitangan

1.6.2 Menganalisis perbezaan kepuasan kerja berdasarkan faktor – faktor demografi (umur, jantina, status perkahwinan, kelayakan akademik, kategori jawatan, tempoh perkhidmatan dan kategori gaji) .





1.6.3 Mengenalpasti faktor – faktor kerja yang mempengaruhi kepuasan kerja (perhubungan, ganjaran, sokongan, struktur organisasi dan pentadbiran semasa).

1.6.4 Mengkaji hubungan faktor – faktor kerja (perhubungan, ganjaran, sokongan, struktur organisasi dan pentadbiran semasa) dengan kepuasan kerja di kalangan kakitangan.

1.6.5 Mengkaji sumbangan faktor – faktor kerja (perhubungan, ganjaran, sokongan, struktur organisasi dan pentadbiran semasa) ke atas kepuasan kerja di kalangan kakitangan.



1.7 Hipotesis Kajian

Berdasarkan kerangka kerja teoritikal, hipotesis kajian telah dibentuk berdasarkan faktor-faktor kerja (iaitu perhubungan, ganjaran, sokongan dan struktur organisasi) dan ciri-ciri demografi (meliputi umur, jantina, status perkahwinan, kelayakan akademik, kategori jawatan, tempoh perkhidmatan dan kategori gaji) yang dijangkakan akan mempengaruhi kepuasan kerja di kalangan kakitangan. Hipotesis-hipotesis berkenaan adalah seperti berikut:

Ho 1 : Tidak wujud perbezaan signifikan kepuasan kerja berdasarkan faktor demografi (umur, jantina, status perkahwinan, kelayakan akademik, kategori jawatan, tempoh perkhidmatan dan kategori gaji).





Ho 2 : Tidak wujud hubungan yang signifikan di antara faktor kerja (perhubungan, ganjaran, sokongan, struktur organisasi dan pentadbiran semasa) dengan kepuasan kerja dikalangan kakitangan.

Ho 3 : Tidak wujud sumbangan faktor – faktor kerja ke atas kepuasan kerja di kalangan kakitangan.

1.8 Skop Penyelidikan

Skop penyelidikan adalah terdiri dari responden-responden di kalangan kakitangan di



Pejabat Daerah dan Tanah Kinta, Batu Gajah yang merangkumi Kumpulan Pengurusan & Profesional yang terdiri dari Gred 41 hingga Gred 54 dan Kumpulan Sokongan iaitu dari Gred R1 hingga N36.

1.9 Kepentingan Kajian

Kakitangan merupakan aset terpenting kerana mereka adalah penggerak dan tulang belakang bagi sesebuah organisasi yang boleh membawa organisasi kepada mercu kejayaan dan sebaliknya. Oleh itu adalah amat penting bagi organisasi menjaga kepentingan dan kebajikan pekerjaannya. Diharapkan hasil kajian ini dapat memberi gambaran kepada pihak pengurusan mengenai apakah faktor-faktor sebenar yang





menyumbang kearah kepuasan kerja dan apakah faktor-faktor yang tidak memberikan kepuasan kerja di kalangan kakitangan.

Di samping itu, keputusan kajian juga dapat membantu pihak pengurusan di dalam usaha untuk meningkatkan motivasi kerja dengan melakukan penambahbaikan, menangani serta mengambil tindakan yang sewajarnya terhadap faktor-faktor positif dan negatif yang telah dikenal pasti supaya wujud suasana dan persekitaran kerja yang harmoni dan sihat di antara organisasi dan kakitangan dan sekaligus dapat meningkatkan produktiviti. Hasil kajian ini juga boleh membantu kakitangan dan pekerja di Pejabat Daerah dan Tanah Kinta Batu Gajah dan Ipoh mendapat pembelaan dari segi kebajikan mereka untuk terus berkhidmat dengan lebih cemerlang dan mempunyai semangat sayangkan organisasi tempat mereka bekerja.



Keadaan ini juga akan menjadi contoh kepada pihak pengurusan dan pekerja di Pejabat Daerah dan Tanah di daerah lain.

Tambahan lagi hasil kajian ini juga dapat meningkatkan pengumpulan maklumat dan data – data ilmu organisasi dan pengurusan serta gelagat organisasi. Kajian ini hanya menumpukan kepada mengkaji faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Ia tidak mengambil kira outcome kepuasan kerja serta aspek – aspek lain.





1.10 Batasan Kajian

Kajian mempunyai batasan dari segi sampel golongan pegawai kumpulan Pengurusan dan Profesional mempunyai bilanganya sedikit. Batasan juga dari segi keikhlasan responden dalam mengisi dan menjawab borang soal selidik, batasan juga ujud samada responden faham atau tidak tentang soalan soal selidik yang diberikan.

1.11 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah mengoperasionalkan definisi dari variable yang sudah ditentukan untuk dapat dioperasionalkan. :



1.11.1 Kakitangan di Pejabat Daerah dan Tanah Kinta Batu Gajah dan Ipoh.

Terdiri dari seorang Pegawai Daerah, semua Ketua Penolong Pegawai Daerah, Semua Penolong Pegawai Daerah, Penolong Pegawai Tadbir, Penolong Pegawai Teknologi Maklumat, Penolong Pegawai Undang – Undang, Pembantu Teknik, Penolong Pegawai Tanah, Juruteknik, Pembantu Tadbir, Pembantu Tadbir Rendah, Pembantu Am Rendah dan Pekerja Rendah Awam.

1.11.2 Kepuasan Kerja (kerja itu sendiri, majikan, ganjaran dan rakan sekerja) perhubungan, ganjaran, sokongan dan struktur organisasi)





Merupakan perasaan, persepsi atau tanggapan seseorang terhadap kerja yang dilakukan dan huraian dibuat terhadap aspek-aspek kerja itu sendiri, majikan, ganjaran dan rakan sekerja.

1.11.3 Faktor-faktor Kerja (perhubungan, ganjaran, sokongan dan struktur organisasi)

Merujuk kepada aspek-aspek di dalam organisasi iaitu perhubungan, ganjaran, sokongan, struktur organisasi dan pentadbiran semasa.

1.12 Penutup



Secara keseluruhannya dalam Bab 1 ini, mengulas aspek yang hendak dikaji oleh pengkaji dalam kajian ini. Ulasan terhadap aspek yang dikaji telah menyediakan asas dalam menyiapkan bab yang selanjutnya. Dalam bab 2 yang akan dibincangkan mengenai tinjauan literature iaitu kajian – kajian lalu yang telah dijalankan oleh para pengkaji yang ternama.

