

**KEPUASAN KESATUAN SEKERJA
MEMPENGARUHI KOMITMEN KESATUAN
SEKERJA : KAJIAN KES DI KESATUAN SEKERJA
TELEKOM MALAYSIA (SUTE), KOTA KINABALU,
SABAH.**

**NUR IZZATI BINTI AMRAN
BA17161054**

**FAKULTI SAINS SOSIAL DAN KEMANUSIAAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
2021**



**KEPUASAN KESATUAN SEKERJA
MEMPENGARUHI KOMITMEN KESATUAN
SEKERJA : KAJIAN KES DI KESATUAN SEKERJA
TELEKOM MALAYSIA (SUTE), KOTA KINABALU,
SABAH.**

**NUR IZZATI BINTI AMRAN
BA17161054**

**TESIS INI DISERAHKAN UNTUK MEMENUHI
KEPERLUAN PENGIJAZAHAN IJAZAH SARJANA
MUDA SAINS SOSIAL**

**FAKULTI SAINS SOSIAL DAN KEMANUSIAAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
2021**



PENGESAHAN

KEPUASAN KESATUAN SEKERJA MEMPENGARUHI KOMITMEN KESATUAN SEKERJA:

KAJIAN KES DI KESATUAN SEKERJA TELEKOM MALAYSIA

(SUTE), KOTA KINABALU, SABAH.

Oleh:

NUR IZZATI BINTI AMRAN

BA17161054

Latihan Ilmiah ini dikemukakan bagi memenuhi sebahagian daripada syarat untuk memperolehi Ijazah Sarjana Muda Sains Sosial dengan Kepujian dalam Program Hubungan Industri.

.....
Penyelia

.....
Tarikh

.....
Ketua Program

.....
Tarikh

**FAKULTI SAINS SOSIAL DAN KEMANUSIAAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
2021**



PENGAKUAN

Saya mengaku bahawa Latihan Ilmiah yang bertajuk Kepuasan Kesatuan Sekerja Mempengaruhi Komitmen Kesatuan Sekerja: Kajian Kes Di Kesatuan Sekerja Telekom Malaysia (SUTE), Kota Kinabalu, Sabah ini merupakan hasil usaha dan kerja saya sendiri melainkan nukilan, ringkasan, petikan, dan rujukan yang setiap satunya telah dijelaskan sumbernya.

Izzati

22 Ogos 2021

.....
NUR IZZATI BINTI AMRAN

.....
Tarikh

BA17161054



PENGHARGAAN

Terlebih dahulu saya ingin merakamkan penghargaan kepada penyelia latihan ilmiah saya iaitu Dr Kee Y Sabariah kerana sudi membimbing dan memberi tunjuk ajar kepada saya didalam menyiapkan tugas ini. Kesabaran didalam membantu saya sebagai pelajar untuk menyiapkan tugas ini amat dihargai.

Selain itu, saya juga ingin mengucapkan jutan terima kasih kepada kedua ibu bapa saya kerana telah membantu saya dalam pelbagai aspek seperti sokongan moral dan menyediakan pelbagai kemudahan untuk menyiapkan tugas ini.

Ucapan penghargaan ini juga saya tujukan kepada rakan-rakan saya yang telah memberi banyak tunjuk ajar dan memberikan maklumat yang banyak. Mereka juga tidak letih menjawab setiap pertanyaan yang saya ajukan dan memberikan sokongan kepada saya.

Akhir sekali, saya juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada ahli Kesatuan Sekerja Telekom Malaysia, Kota Kinabalu, Sabah serta pihak yang terlibat secara langsung ataupun tidak didalam menghasilkan tugas ini.

ABSTRAK

Secara amnya, tahap kepuasan dalam kalangan ahli kesatuan sekerja merupakan elemen yang perlu diambil perhatian. Hal ini demikian kerana, tahap kepuasan kesatuan sekerja ini mampu memberikan impak kepada pelbagai aspek. Sehubungan dengan itu, kajian ini dijalankan untuk mengkaji mengenai tahap kepuasan kesatuan sekerja dan pengaruhnya terhadap komitmen kesatuan sekerja. Kajian ini telah dijalankan keatas ahli Kesatuan Sekerja Telekom Malaysia yang terletak di Kota Kinabalu, Sabah dan seramai 34 orang ahli kesatuan sekerja tersebut telah dijadikan sebagai responden. Didalam kajian ini, kaedah yang digunakan adalah kaedah kuantitatif dan borang soal selidik telah diedarkan kepada para responden. Hasil dapatan telah dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi mudah. Seterusnya, setelah menjalankan kajian ini, model kajian didapati mencatatkan nilai yang signifikan dan boleh digunapakai didalam konteks kajian pengkaji. Setelah menjalankan kajian, tahap kepuasan ahli kesatuan sekerja ini juga didapati telah mencatatkan tahap yang tinggi. Selain itu, hasil kajian juga menunjukkan bahawa tahap kepuasan kesatuan sekerja mampu memberikan pengaruh kepada komitmen kesatuan sekerja.

Kata kunci: *Kesatuan Sekerja, Tahap Kepuasan Kesatuan Sekerja, Pengaruh, Komitmen Kesatuan Sekerja.*

ABSTRACT

In general, the level of satisfaction among union members is an element that needs to be focus. This is because, the level of union satisfaction is able to give an impact on various aspects. Therefore, this study was conducted to examine the level of trade union satisfaction and its influence on trade union commitment. This study was conducted on members of the Telekom Malaysia Trade Union located in Kota Kinabalu, Sabah and a total of 34 members of the trade union were used as respondents. In this study, the method used is a quantitative method and a questionnaire was distributed to the respondents. The findings were analyzed using descriptive analysis and simple regression analysis. Furthermore, after conducting this study, the research model was found to record significant value and can be applied in the context of the researcher's study. After conducting the study, the level of satisfaction of the union members was also found to have recorded a high level. In addition, the results of the study also show that the level of trade union satisfaction is able to influence trade union commitment.

Keywords: *Trade Union, Trade Union Satisfaction Level, Influence, Trade Union Commitment.*



ISI KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
TAJUK	i-ii
PENGESAHAN	iii
PENGAKUAN	iv
PENGHARGAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
ISI KANDUNGAN	Viii-xii
SENARAI JADUAL	xiii
SENARAI GAMBAR RAJAH	xiv
SENARAI SINGKATAN	xv
BAB SATU: PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	1-2
1.3 Permasalahan Kajian	2-4
1.4 Persoalan Kajian	4
1.5 Objektif Kajian	4
1.6 Skop Kajian	4-6
1.7 Kepentingan Kajian	6-7
1.8 Definisi Konseptual	7-9
1.8.1 Konsep Kesatuan Sekerja	8
1.8.2 Konsep Komitmen	8
1.8.3 Konsep Pengaruh	8

1.8.4	Konsep Kepuasan	8
1.8.5	Konsep Kepuasan Kesatuan Sekerja	8
1.8.6	Konsep Komitmen Kesatuan Sekerja	9
1.9	Susunan Bab	9
1.10	Rumusan Bab	10
BAB DUA: SOROTAN LITERATUR		
2.1	Pengenalan	11-12
2.2	Konsep	12
2.2.1	Komitmen Kesatuan Sekerja	12-14
2.2.2	Kepuasan Kesatuan Sekerja	15-16
2.3	Definisi	16
2.3.1	Konsep Kesatuan Sekerja	16-19
2.3.1.1	Kesatuan Sekerja di Sektor Swasta	19-20
2.4	Kajian Lepas	21
2.4.1	Kepuasan Kesatuan	21-23
2.4.2	Komitmen Kesatuan	23-25
2.5	Teori	26
2.5.1	Teori Tindakan Beralasan	26-28
2.5.2	Pendekatan Rasionalistik	28-29
2.6	Kerangka Konseptual	29-30
2.7	Hipotesis Kajian	30
2.8	Rumusan Bab	30
BAB TIGA: METODOLOGI KAJIAN		
3.1	Pengenalan	31

3.2 Reka Bentuk Kajian	31-33
3.3 Pendekatan Kaedah Penyelidikan Kuantitatif	33
3.4 Analisis Unit	34
3.5 Populasi Kajian	34
3.5.1 Teknik Persampelan	35-36
3.6 Teknik Pengumpulan Data Kuantitatif	36
3.6.1 Data Primer	36-37
3.6.2 Data Sekunder	37-38
3.7 Instrumen Kajian	38-40
3.8 Pengukuran Pemboleh Ubah	40
3.8.1 Bahagian A: Demografi Responden	41
3.8.2 Bahagian B: Komitmen Kesatuan Sekerja	41
3.8.3 Bahagian C: Kepuasan Kesatuan Sekerja	42-43
3.9 Teknik Analisis Data	43-44
3.9.1 Teknik Analisis Deskriptif	44
3.9.2 Teknik Analisis Statistik Inferensi	44-45
3.10 Rumusan Bab	45
BAB EMPAT: ANALISIS DAN DAPATAN KAJIAN	
4.1 Pengenalan	46
4.2 Latar Belakang Demografi Responden	46-48
4.2.1 Umur	48-49
4.2.2 Bangsa	50-51
4.2.3 Taraf Perkahwinan	51-52
4.2.4 Tempoh Perkhidmatan	53-54

4.2.5 Taraf Pendidikan Tinggi	54-55
4.3 Analisis Deskriptif Pemboleh Ubah	55
4.3.1 Purata Min Pemboleh Ubah Bebas dan Pemboleh Ubah Bersandar	55-56
4.3.2 Analisis Deskriptif Bagi Pemboleh Ubah Komitmen Kesatuan Sekerja	57-59
4.3.3 Analisis Deskriptif Bagi Pemboleh Ubah Kepuasan Kesatuan Sekerja	60-63
4.4 Pengujian Hipotesis	63
4.4.1 Analisis Regrasi Mudah	63
4.4.2 Hasil Ujian Keseluruhan Pengaruh Kepuasan Kesatuan Terhadap Komitmen Kesatuan Sekerja	64-65
4.5 Ringkasan Pengujian Hipotesis	65
4.6 Rumusan Bab	65-66
BAB LIMA: PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN	
5.1 Pengenalan	67
5.2 Perbincangan Objektif Kajian	67
5.2.1 Tahap Kepuasan Kesatuan Sekerja Telekom Malaysia Kota Kinabalu, Sabah.	67-70
5.2.2 Pengaruh Kepuasan Kesatuan Sekerja Terhadap Komitmen Kesatuan Sekerja Telekom Malaysia Kota Kinabalu, Sabah.	70-73
5.3 Implikasi Kajian	73
5.3.1 Aspek Teoritikal	73-75

5.3.2 Aspek Metodologi	75-76
5.3.3 Aspek Praktikal	76-77
5.4 Batasan Kajian	77
5.4.1 Menggunakan Kaedah Kuantitatif	77-78
5.4.2 Skop Kajian Terhadap	78
5.4.3 Responden Kajian Terhadap	78
5.5 Cadangan Kajian Pada Masa Hadapan	78-80
5.6 Rumusan Bab	80
RUJUKAN	81-84
LAMPIRAN	
Lampiran A: Borang Soal Selidik	85-87
Lampiran B: Hasil Analisis Regresi Mudah	88-89
Lampiran c: Hasil Ujian Turnitin	90-97

SENARAI JADUAL

TAJUK	PERKARA	MUKA SURAT
Jadual 3.7.1	Senarai Instrumen Kajian yang Digunakan	39
Jadual 3.7.2	Pemilihan Skala Likert Bahagian B dan C	40
Jadual 3.8.1	Komitmen Kesatuan Sekerja	41-42
Jadual 3.8.2	Kepuasan Kesatuan Sekerja	42-43
Jadual 3.9.1	Kaedah Analisis Data	44-45
Jadual 4.2.1	Analisis Demografi Responden	47-48
Jadual 4.2.2	Taburan Responden mengikut Umur	49
Jadual 4.2.3	Taburan Responden Mengikut Bangsa	50
Jadual 4.2.4	Taburan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan	52
Jadual 4.2.5	Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan	53
Jadual 4.2.6	Taburan Responden Mengikut Taraf Pendidikan	55
Jadual 4.3.1.1	Purata Min Komitmen Kesatuan Sekerja dan Kepuasan Kesatuan Sekerja.	56
Jadual 4.3.1.2	Nilai dan Tahap Menurut Mohd Najib (1999)	56
Jadual 4.3.2.1	Taburan Kekerapan, Peratusan, Min, Dan Sisihan Piawai Bagi Item Komitmen Kesatuan Sekerja	57-59
Jadual 4.3.3.1	Taburan Kekerapan, Peratusan, Min, Dan Sisihan Piawai Bagi Item Kepuasan Kesatuan Sekerja	60-62
Jadual 4.4.1	Analisis Regrasi Pemboleh Ubah Bebas dengan Pemboleh Ubah Bersandar	63
Jadual 4.4.2	Pengaruh Kepuasan Kesatuan Terhadap Komitmen Kesatuan sekerja	64
Jadual 4.5.1	Penyataan Keputusan Hipotesis	65

SENARAI RAJAH

TAJUK	PERKARA	MUKA SURAT
Rajah 2.6.1	Kerangka Konseptual Kajian Pengaruh Kepuasan Kesatuan (IV) Terhadap Komitmen Kesatuan (DV)	29
Rajah 4.2.1	Umur	48
Rajah 4.2.2	Bangsa	50
Rajah 4.2.3	Taraf Perkahwinan	51
Rajah 4.2.4	Tempoh Perkhidmatan	53
Rajah 4.2.5	Taraf Pendidikan Tinggi	54

SENARAI SINGKATAN

DV= *Dependent Variable*

H= Hipotesis

IV= *Independent Variable*

SPSS= *Statistical Package for Social Science*

SUTE = *Sabah Union of Telecom Employees*



BAB SATU

PENGENALAN

1.1 Pengenalan

Kajian ini membincangkan tentang kepuasan kesatuan sekerja mempengaruhi komitmen kesatuan sekerja di Telekom Malaysia Berhad. Oleh itu, tujuan kajian ini dilakukan adalah untuk mengenalpasti tahap kepuasan ahli kesatuan sekerja Telekom Malaysia dalam memperjuangkan terma dan kondisi pekerjaan. Selain itu, kajian ini juga dijalankan untuk mengkaji pengaruh kepuasan kesatuan sekerja terhadap komitmen kesatuan sekerja Telekom Malaysia Berhad. Dalam kajian ini, pengkaji telah menggunakan kaedah kuantitatif dimana pengkaji mengedarkan borang soal selidik bagi mendapatkan data yang dikehendaki. Dalam bab ini juga akan dibincangkan mengenai latar belakang kajian, permasalahan kajian, persoalan kajian dan objektif kajian yang ingin dicapai. Tambahan lagi, bab ini juga menyatakan tentang signifikan kajian, skop kajian dan definisi operasional yang digunakan dalam kajian ini.

1.2 Latar Belakang Kajian

Secara amnya, pengkaji menjalankan kajian ilmiah ini dengan tujuan untuk melihat sejauhmanakah ahli kesatuan sekerja berpuas hati terhadap usaha kesatuan sekerja didalam memperjuangkan terma dan kondisi pekerjaan. Selain itu, pengkaji juga ingin mengkaji tentang kemampuan kepuasan kesatuan sekerja didalam memberikan pengaruh kepada komitmen kesatuan sekerja. Pengkaji telah menjalankan kajian ini di Telekom Malaysia Berhad. Namun demikian, pengkaji hanya memfokuskan kepada ahli-ahli kesatuan sekerja Telekom Malaysia sahaja. Hal ini demikian kerana, komitmen dikalangan ahli kesatuan ini merupakan satu elemen yang perlu diambil perhatian. Sekiranya isu komitmen dan kepuasan kesatuan ini dipandang remeh, maka ia akan memberikan impak yang besar didalam sesebuah organisasi. Sehubungan dengan itu, kajian ilmiah ini akan

mengkaji dengan lebih mendalam mengenai pengaruh kepuasan kesatuan sekerja terhadap komitmen kesatuan sekerja.

1.3 Permasalahan Kajian

Marcapada kini, banyak pegawai atasan yang didedahkan dengan elemen-elemen yang mampu mempengaruhi kepuasan kesatuan sekerja. Namun demikian, masih ramai lagi yang memandang rendah terhadap aspek kepuasan didalam kalangan ahli kesatuan sekerja ini. Seperti yang diketahui umum, kepuasan didalam kalangan ahli kesatuan sekerja ini sangat penting. Kepuasan kesatuan sekerja disini bermaksud kepuasan terhadap tindakan kesatuan sekerja didalam memperjuangkan terma dan kondisi pekerjaan. Kepuasan kesatuan sekerja ini dikatakan penting kerana, kepuasan ahli kesatuan sekerja ini mampu memberikan impak yang sangat besar terhadap kesatuan itu sendiri. Sehubungan dengan itu, pihak yang terlibat perlu memainkan peranan agar dapat mencapai tahap kepuasan yang tinggi didalam kesatuan sekerja masing-masing. Selain itu, terdapat pelbagai faktor yang menyebabkan tahap kepuasan ahli sesebuah kesatuan sekerja menjadi tinggi. Sehubungan dengan itu, pihak-pihak yang berkenaan perlu memainkan peranan didalam mengenal pasti apa sebenarnya yang menyebabkan tahap kepuasan kesatuan sekerja ini menjadi tinggi. Seterusnya, setiap ahli juga perlu memainkan peranan yang tinggi didalam meningkatkan komitmen mereka. Hal ini dikatakan demikian kerana, sekiranya setiap ahli mampu meningkatkan komitmen mereka, maka implikasi yang positif didalam kesatuan dapat dirasai.

Seterusnya, menurut Fiorito, Gallagher dan Fukami (1988), kajian yang mereka telah jalankan keatas ahli kesatuan berkenaan tahap kepuasan ahli kesatuan sekerja menunjukkan berada pada tahap yang tinggi dan perkara ini telah menyebabkan keinginan untuk ahli kesatuan kekal menganggotai kesatuan tersebut menjadi tinggi. Selain itu, Fiorito dan rakan-rakannya juga menyatakan bahawa tahap kepuasan yang tinggi ini telah menyebabkan banyak pekerja tertarik untuk menganggotai kesatuan tersebut. Namun demikian, kajian beliau menunjukkan tahap kepuasan kesatuan sekerja bergantung kepada masalah yang dihadapi oleh

ahli kerana ahli dikatakan lebih berpuas hati dengan kesatuan semasa proses tawar-menawar telah berlangsung.

Menurut Kochan (1979) pula, kepuasan kesatuan ini diukur berdasarkan anggota didalam kesatuan tersebut. Beliau mendapati bahawa kepuasan ahli kesatuan sekerja adalah bergantung kepada hubungan diantara ahli kesatuan sekerja terutama sekali diantara pegawai atasan dan ahli-ahli yang lain. Sikap kepimpinan seseorang pemimpin kesatuan sekerja juga memainkan peranan didalam kesatuan sekerja (Leicht,1989). Hal ini dikatakan demikian kerana, sekiranya pemimpin kesatuan menjalankan kerja dengan baik, maka ahli-ahli yang berada dibawah kedudukan pegawai tersebut juga akan berpuas hati dengan keputusan yang diambil oleh pegawai tersebut.

Disamping itu, didalam kajian yang telah dijalankan oleh Kelloway, Catano dan Southwell (1992) pula menyatakan bahawa, komitmen kesatuan sekerja ini dapat dilihat melalui tiga dimensi iaitu kesetiaan, tanggungjawab dan kerelaan didalam melaksanakan tanggungjawab terhadap kesatuan. Oleh itu, kajian beliau menunjukkan bahawa dua daripada tiga dimensi yang dinyatakan itu berkongsi struktur yang sama dan dimensi kepercayaan mencatatkan kekeliruan disebabkan oleh kewujudan ayat yang berunsur negatif.

Tahap kepuasan kesatuan sekerja yang tinggi ini juga dilihat mampu memberikan implikasi yang sangat besar terhadap kesatuan sekerja itu sendiri. Sebagai contoh, sekiranya ahli kesatuan sekerja berpuas hati dengan kesatuan yang dianggotai, maka potensi untuk individu tersebut kekal didalam kesatuan itu akan menjadi lebih tinggi. Selain itu, individu yang tidak menganggotai kesatuan juga akan tertarik untuk menganggotai kesatuan tersebut. Rentetan daripada itu, kepuasan kesatuan sekerja ini perlu diambil kira agar dapat memberikan implikasi yang besar kepada setiap kesatuan sekerja. Selain itu, aspek seperti komitmen dalam kalangan ahli kesatuan juga perlu diberi perhatian tinggi kerana komitmen setiap ahli ini memainkan peranan yang tersendiri. Sehubungan dengan itu, kajian

ini dijalankan adalah dengan bertujuan untuk mengenalpasti tahap kepuasan kesatuan sekerja serta pengaruhnya terhadap komitmen kesatuan sekerja.

1.4 Persoalan Kajian

Sebelum memulakan kajian ini, terdapat beberapa persoalan kajian yang telah wujud. Persoalan kajian ini dibentuk berdasarkan objektif khusus kajian. Berikut merupakan persoalan kajian bagi kajian ini.

- i. Apakah tahap kepuasan kesatuan sekerja dalam kalangan ahli kesatuan sekerja Telekom Malaysia terhadap terma dan kondisi pekerjaan.
- ii. Apakah wujud pengaruh kepuasan kesatuan sekerja terhadap komitmen Kesatuan Sekerja Telekom Malaysia.

1.5 Objektif Kajian

Melalui persoalan kajian yang telah dinyatakan, terdapat beberapa objektif yang dijadikan sebagai garis panduan untuk pengkaji menghasilkan kajian yang baik. Antaranya ialah:

- i. Menenalpasti tahap kepuasan kesatuan sekerja dalam kalangan ahli kesatuan sekerja Telekom Malaysia dalam memperjuangkan terma dan kondisi pekerjaan.
- ii. Mengkaji pengaruh kepuasan kesatuan sekerja terhadap komitmen Kesatuan Sekerja Telekom Malaysia .

1.6 Skop Kajian

Didalam setiap kajian ilmiah, antara elemen yang penting ialah skop kajian. Hal ini demikian kerana, skop kajian ini dapat menjelaskan dengan lebih terperinci

mengenai tumpuan dan keterbatasan utama dalam sesuatu kajian yang ingin dijalankan. Sehubungan dengan itu, skop kajian ilmiah ini akan diterangkan melalui aspek responden kajian dan lokasi kajian.

Kajian ini khususnya akan melibatkan Kesatuan Sekerja Telekom Malaysia (SUTE). Pengkaji telah memilih pihak ini kerana pengkaji mendapati pihak ini merupakan pihak yang mudah dihubungi dan mudah memberi kerjasama dari segi perkongsian maklumat. Pengkaji telah memilih ahli kesatuan sekerja didalam Telekom Malaysia Berhad sebagai responden yang penting didalam kajian ini. Hal ini demikian kerana, pengkaji mendapati bahawa ahli kesatuan sekerja Telekom Malaysia Berhad ini majoritinya terdiri daripada pekerja yang telah berkhidmat dalam jangka masa yang panjang. Perkara ini juga secara tidak langsung telah membantu pengkaji untuk mendapatkan maklumat dengan lebih mudah dan sahih kerana pengalaman yang dimiliki oleh ahli yang berkhidmat dalam jangka masa yang panjang tersebut amat banyak. Lazimnya, setiap individu yang telah berkhidmat didalam sesebuah organisasi ataupun syarikat didalam jangka masa yang panjang ini kebiasaannya akan mendapat pengalaman dan maklumat yang banyak. Tempoh masa yang panjang bagi seseorang individu untuk berkerja didalam sesebuah syarikat ini juga sedikit sebanyak akan membuatkan pekerja tersebut mudah untuk mendapatkan maklumat yang banyak dan sahih. Oleh itu, keputusan pengkaji yang telah memilih untuk mendapatkan maklumat melalui ahli kesatuan sekerja Telekom Malaysia Berhad ini merupakan kaedah yang mampu memudahkan pengkaji.

Selain itu, pengkaji juga telah memutuskan untuk menjalankan kajian ini di Telekom Malaysia Berhad. Pengkaji yang telah memilih ahli Kesatuan Sekerja Telekom Malaysia ini memutuskan untuk menjalankan kajian di Telekom Malaysia Berhad cawangan Kota Kinabalu, Sabah. Tujuan pengkaji memilih syarikat Telekom Malaysia Berhad adalah untuk mendapatkan data yang tepat melalui beberapa proses. Di samping itu, pengkaji memilih cawangan syarikat Telekom Malaysia yang terletak di Kota Kinabalu, Sabah adalah disebabkan oleh lokasi kajian yang dekat dengan tempat kediaman pengkaji dan memiliki sumber maklumat yang

banyak. Pengkaji mengatakan demikian kerana, syarikat Telekom Malaysia Berhad yang terletak di Kota Kinabalu, Sabah ini merupakan antara syarikat yang terbesar di negeri Sabah. Oleh itu, syarikat yang besar ini semestinya memiliki bilangan pekerja yang ramai dan secara tidak langsung dapat memudahkan pengkaji mendapatkan jumlah responden yang lebih banyak. Selain itu, cawangan Telekom Malaysia Berhad yang terletak di Kota Kinabalu, Sabah ini juga merupakan cawangan yang paling hampir dengan kedudukan pengkaji. Jarak yang tidak begitu jauh ini juga telah membantu pengkaji untuk melaksanakan kajian dengan lebih mudah dan teratur.

1.7 Kepentingan Kajian

Setiap kajian ilmiah yang dilakukan oleh mana-mana pengkaji akan membawa kepada kepentingan yang tersendiri. Sehubungan dengan itu, terdapat beberapa kepentingan yang dapat dilihat melalui kajian ini. Antara kepentingan kajian ini dijalankan oleh pengkaji adalah untuk melihat sejauhmanakah kepuasan kesatuan ini memberikan pengaruh terhadap komitmen dikalangan ahli kesatuan. Komitmen didalam kesatuan sekerja ini merupakan elemen yang perlu dititikberatkan. Hal ini dikatakan demikian kerana, sekiranya setiap ahli memberikan komitmen yang tinggi didalam kesatuan sekerja, maka ia akan memberikan impak yang positif terhadap kesatuan sekerja tersebut. Akan tetapi, sekiranya sebaliknya pula yang berlaku, maka ia akan memberikan impak yang negatif kepada kesatuan sekerja tersebut. Oleh itu, kajian ini penting untuk dijalankan agar pengkaji dan juga pembaca dapat mengetahui sejauhmanakah aspek kepuasan ini memberikan pengaruh kepada komitmen ahli kesatuan sekerja. Hasil dapatan kajian ini secara tidak langsung akan memudahkan pembaca untuk mengetahui bagaimana untuk meningkatkan komitmen ahli kesatuan sekerja.

Selain itu, kajian ini juga penting untuk dijalankan kerana kajian ini dapat membantu pengkaji akan datang didalam menjalankan kajian mengenai kepuasan kesatuan sekerja dan komitmen kesatuan sekerja. Pengkaji-pengkaji yang akan melaksanakan kajian yang berkaitan dengan tajuk ini boleh menjadikan kajian ini

sebagai rujukan didalam menambahkan lagi pengetahuan mengenai tajuk ini. Disamping itu, kajian ini juga boleh dijadikan sebagai rujukan tambahan untuk para pelajar memahami dengan lebih mendalam mengenai topik ini. Sehubungan dengan itu, dapat dilihat bahawa kajian ini secara tidak langsung telah memberikan impak yang positif kepada pengkaji akan datang. Hal ini dikatakan demikian kerana, pengkaji akan datang mampu mendapatkan maklumat dengan lebih mudah dan lengkap mengenai kepuasan dan komitmen kesatuan sekerja.

Akhir sekali, kepentingan kajian yang dapat dilihat didalam kajian ini ialah kajian ini mampu memberikan maklumat baharu kepada pembaca serta mampu memberi kesedaran kepada pembaca. Oleh kerana kajian ini berbentuk kajian ilmiah, maka keraguan terhadap maklumat dan data yang diperolehi amat tipis. Setiap pembaca juga boleh mendapatkan maklumat yang baharu tanpa meragukan kesahihan data yang diperolehi. Perkara ini secara tidak langsung telah menjadikan setiap pembaca memiliki maklumat yang baharu. Selain itu, sekiranya pembaca terdiri daripada majikan didalam sesebuah syarikat, maka mereka akan sedar mengenai sejauhmana tahap kepuasan kesatuan ini mampu memberikan pengaruh kepada komitmen ahli kesatuan. Sehubungan dengan itu, melalui kesedaran ini, maka majikan ataupun pegawai kesatuan boleh melakukan sesuatu yang berfaedah agar dapat meningkatkan tahap kepuasan dikalangan ahli kesatuan.

1.8 Definisi Konseptual

Didalam definisi operasional ini, pengkaji akan membincangkan mengenai konsep ataupun istilah-istilah yang digunakan didalam kajian ini. Elemen ini merupakan elemen yang penting kerana ia dapat memudahkan pembaca untuk memahami dengan lebih mendalam mengenai kajian yang dijalankan. Secara amnya, definisi operasional ini dapat ditakrifkan sebagai sebuah konsep yang diberikan secara khusus didalam kajian. Oleh itu, berikut merupakan beberapa konsep yang penting dan akan digunakan didalam kajian ini.

1.8.1 Konsep Kesatuan Sekerja

Kesatuan sekerja ini merupakan sebuah kesatuan yang akan didaftarkan dibawah undang-undang yang berhubungan dengan pendaftaran kesatuan sekerja. Kesatuan sekerja ini juga dapat ditakrifkan sebagai sebuah organisasi yang wujud didalam syarikat dan akan dianggotai oleh pekerja-pekerja syarikat tersebut untuk memperjuangkan kepentingan dan hak mereka sebagai pekerja (Che Wan, 2008).

1.8.2 Konsep Komitmen

Komitmen dapat ditakrifkan sebagai kerelaan seorang individu atau pekerja untuk menjadi anggota didalam sesebuah organisasi serta keinginan untuk memberikan khidmat dalam jangka masa yang lebih panjang terhadap organisasi tersebut (John dan Taylor, 1999).

1.8.3 Konsep Pengaruh

Pengaruh ini dapat didefinisikan sebagai suatu reaksi yang wujud tidak kira samaada dalam bentuk tindakan atau keadaan dan reaksi tersebut timbul dari suatu perlakuan akibat daripada keinginan untuk mengubah sesuatu keadaan menjadi lebih baik (Forgas dan Willian, 2001).

1.8.4 Konsep Kepuasan

Konsep kepuasan ialah perasaan senang atau kecewa daripada diri seseorang dan ianya timbul kerana perbandingan kerja yang dilakukan oleh individu itu sendiri terhadap hasil yang mereka jangkakan (Kotler dan Keller, 2009).

1.8.5 Konsep Kepuasan Kesatuan Sekerja

Kepuasan kesatuan sekerja ini merupakan satu elemen yang sangat penting dan perlu dititikberatkan didalam sesebuah organisasi kesatuan. Hal ini demikian kerana, kepuasan kesatuan ini mampu memberikan pengaruh yang besar didalam pelbagai aspek terhadap kesatuan. Sehubungan dengan itu, kepuasan kesatuan ini dapat ditakrifkan sebagai kepuasan terhadap jangkaan dan hasil (Fiorito, Gallagher dan Fukami, 1988). Kepuasan terhadap jangkaan dan hasil disini bermaksud kepuasan terhadap apa yang harus dilakukan oleh kesatuan serta hasil yang telah diperolehi oleh kesatuan.

1.8.6 Konsep Komitmen Kesatuan Sekerja

Secara umumnya, komitmen ini dapat diertikan sebagai kesungguhan seorang individu didalam menjalankan sesuatu tugas agar dapat mencapai matlamat yang ditetapkan. Namun demikian, komitmen kesatuan sekerja ini pula dapat didefinisikan sebagai sikap ataupun tingkahlaku yang positif daripada pekerja itu sendiri didalam melibatkan diri didalam kesatuan (William, 1991). selain itu, komitmen kesatuan sekerja ini juga dapat di bahagikan kepada 3 dimensi iaitu komponen afektif, komponen keterusan dan komponen normatif (Allen, 1990).

1.9 Susunan Bab

Didalam penulisan ini, pengkaji akan membentangkan hasil kajian dengan membahagikan kepada lima bab. Sehubungan dengan itu, bab yang pertama akan menyatakan tentang pengenalan berkaitan dengan kajian. Didalam bab satu juga, pengkaji akan menyatakan tentang latar belakang kajian, permasalahan kajian, persoalan kajian, objektif kajian, skop kajian, kepentingan kajian dan definisi operasional.

Seterusnya, didalam bab dua pula, pengkaji akan menerangkan berkaitan konsep-konsep yang akan digunakan dan akan dibincangkan didalam kajian ini. Selain itu, pengkaji juga akan membentangkan tentang kajian lepas yang memiliki

RUJUKAN

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1–18.
- Azura, A., R. 2013. *Impak Perlaksanaan Gaji MinimaKeatas Prestasi Kerja: Kajian Terhadap Syarikat IKS DI Kawasan Utara*. Kedah: Universiti Utara Malaysia.
- Balakrishnan Parasuraman. (2006). *Hubungan Industri di Malaysia: Pendekatan dan Amalan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Bayazit, M., Hammer, T.H. & Wazeter, D.L. (2004). Methodological challenges in union commitment studies. *Journal of Applied Psychology* 89(4): 738-747.
- Bogdan dan Taylor. (1975). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Karya.
- Carrol, S.J., Rizzo, J.R. and Tosi, H.L. (1994). *Managing organizational behavior*. (3rd ed.) Cambridge, MS: Blackwell.
- Chua, Y. P. (2006). *Methods and Statistics Research: Book 1 Research Methods*. Kuala Lumpur: McGraw Hill.
- Cohen, J. (1992). *Quantitative methods in psychology: A power primer*. Psychological Bulletin, 112(1), 155-159.
- Creswell, J. W. (2005). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Dunham, R. B., Grube, J. A., & Castañeda, M. B. (1994). Organizational commitment: The utility of an integrative definition. *Journal of Applied Psychology*, 79(3), 370–380.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., and Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support, employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75, pp. 51-59.
- Fadillah, I., Khadijah, M., B., & Fauziah, A. (2018). *Keberkesanan Peranan Kesatuan Sekerja Terhadap Kepuasan Pekerja*. Malaysia: UTHM
- Fields, M., Thacker, J., & Tetrick, L. (1990). The Underlying Dynamics of Commitment to the Union: An international comparison. In K Rowland (Ed.), *Research in Personnel and Human Resources Management, International Human Resources Management, Supplement Volume 2*. JAI Press.
- Fiorito, J. Gallagher, D.G. & Fukami, C. (1988) *Satisfaction with Union Representation, Industrial and Labor Relations* Revin, 41(2) : 294-307

- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Forgas, J. P., & Williams, K. D. (2001). *Social influence: Direct and indirect processes*. The Sydney Symposium of Social Psychology. New York, NY, US: Psychology Press
- Fraenkel Jack, R. & Wallen Norman, E. (1993) *How to design and evaluate research in education*. 2nd Edition, McGraw-Hill Inc., New York.
- Fraenkel, J. K., & Wallen, N. E. (2003). *How to design and evaluate research in education*. The McGraw-Hill Company, Inc. New York.
- Fraenkel, J. R., & Wallen, N. E. (2006). *How to design and evaluate research in education (6th ed.)*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Friedman, L. & Harvey, R.J. (1986). Factors of union commitment: The case for a lower dimensionality. *Journal of Applied Psychology* 71(3): 371-376.
- Fullagar, C. 1986. A factor analytic study on the validity of a union commitment scale. *Journal of Applied Psychology* 71(1): 129-136.
- Gay, L. R. (1996). *Educational Research: Competencies for Analysis and Application*. New Jersey: Merrill
- Gillham, B. (2000) *Case Study Research Methods*. Continuum, London.
- Glick, W., Mirvis, P. & Harder, D. (1977). *Union Satisfaction and Participation, Industrial Relations*, 16(2): 145-151.
- Gordon, M.E., Philpot, J.W., Burt, R.E., Thompson, C.A. & Spiller, W.E. (1980). Commitment to the union: Development of a measure and an examination of its correlates. *Journal of Applied Psychology*, 65(4), 479-499.
- Gordon, Michael E., & Gerald Fryxell. (1989). Voluntariness of Association as a Moderator of the Importance of Procedural and Distributive Justice. *Journal of Applied Social Psychology* 19, 993-1009.
- .Jasmi, K. A. (2014). *Penghasilan Buku Penyelidikan daripada Tesis Pengajian Islam dan pendidikan Islam*. Kuala Lumpur, Universiti Teknologi Malaysia.
- Jarley, P., Kuruvilla, S. & Casteel, D. (1990). *Member-Union Relations and Union Satisfaction, Industrial Relations*, 29(1): 128-134.
- Jeremy, W. (2003). *Trade Union Organization*. London: Blackwell Publishing.
- Jogiyanto, (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset
- John, M.C., & Taylor, J.W.V. (1999). *Leadership Style, School Climate and Institutional Commitment of Teachers*. *International Forum*, 2 (1): 25-27.
- Keegan, C.(1987). *How Union Members and Non Members View the Role of Unions, Monthly Labor Review*, 102(2): 50-51.

- Kelloway, E.K., Catano, V.M. & Southwell, R.R. (1992). The construct validity of union commitment: Development and dimensionality of a shorter scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 65(3): 197-211.
- Kerlinger, F. N. (1970) *Foundation of Behavioural Research*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Kochan, T.A. (1979). *How American workers view labor unions*. Monthly Labor Review, 102, 23-31.
- Kotler, P. & Kevin Lane Keller . (2008). *The principles of Marketing*. Edition 8. Jakarta : Publisher Erlangga.
- Leicht, K., T. (1989). Operationalizing the outcomes of union commitment: The dimensionality of participation. *Journal of Organizational Behavior*, 30(2), 331-362.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In M. D. Dunnette (Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology (pp. 1297-1349). Chicago, IL:
- Marican, S. (2005). *Research Methods in Social Sciences*. Kuala Lumpur: Prentice Hall/Pearson Malaysia.
- McMillan, J. H., & Schumacher, S. (1984). *Research in education: A conceptual introduction*. Boston: Little, Brown.
- Moleong, Lexy. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mottaz, C.J. (1987). *An Analysis of the Relationship between Work Satisfaction and Organizational Commitment*. The Sociological Quarterly, 28(4), pp. 541-558.
- Muktar, Y. (2009). *Kepemimpinan Pengajaran Pengetua Di Sebuah Sekolah Menengah Di Pasir Puteh Kelantan*. Projek Tingkat Sarjana, Fakulti Pendidikan, Universiti Malaya.
- Mowday, R.T., Porter L.W. & Steers, R.M. (1982). *Employee-Organizational Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*. New York: Academic Press.
- Nicholson, Nigel, Gill, U, & Paul, B.. (1981). *The Dynamics of White Collar Unionism: A Study of Local Union Participation*. London: Academic Press.
- Noraini, I. (2010). *Penyelidikan dalam pendidikan*. Kuala Lumpur: McGraw Hill Education.
- NorainI, I. (2013). *Penyelidikan Dalam Pendidikan. Edisi 2. Malaysia*. McGraw-Hill Education Sdn. Bhd.
- Pallant, J. (2007). *SPSS survival manual A step by step guide to data analysis using SPSS for windows (3rd ed.)*. Maidenhead: Open University Press.
- Rohana, Y. (2004). *Penyelidikan Sains Sosial*. Kuala Lumpur: Percetakan Cergas Sdn. Bhd

- Sabitha Marican. (2006). *Penyelidikan Sains Sosial Pendekatan Pragmatik*. Batu Caves: Penerbit Edusystem Sdn.Bhd.
- Sayles, Leonard R., & George, S. (1953). *The Local Union: Its Place in the Industrial Plant*. New York: Harper & Brothers.
- Sverke, M., & Abrahamsson, B. (1993). *Union commitment: A conceptualization based on instrumental and value rationality (Research Report)*. Stockholm: Swedish Center for Working Life.
- Sverke, M. & Kuruville, S. (1995). A new conceptualization of union commitment: Development and test of an integrated theory. *Journal of Organizational Behavior* 16(6): 505-532.
- Tetrick, L.E., Thacker, J.W. & Fields, M.W. (1989). Evidence for the stability of the four dimensions of the commitment to the union Scale. *Journal of Applied Psychology* 74(5): 819-823.
- Thacker, J.W., Fields, M.W. & Tetrick, L.E. (1989). The factor structure of Union Commitment: An application of confirmatory factor analysis. *Journal of Applied Psychology* 74(2): 228- 232.
- Weber, M. (1968). *Economy and Society: An Outline of Interpretative Sociology* (Vol. 1). New York: Bedminster Press.
- Yusof, S.M. & 2003) *Critical success facton in small and medium enterprises: survey results, total quality Managemant, II*, pp. 448-462.
- Zeffane, R. M. (1994). Correlates of job satisfaction and their implications for work redesign: A focus on the Australian telecommunications industry. *Public Personnel Management*, 23(1), 61–76.