

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DAN
PRESTASI KERJA DALAM KALANGAN
PEKERJA SEKTOR AWAM SEMASA
PANDEMIK COVID-19**

YENNY YESSTIKA EDMUND

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



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DAN
PRESTASI KERJA DALAM KALANGAN
PEKERJA SEKTOR AWAM SEMASA
PANDEMIK COVID-19**

YENNY YESSTIKA EDMUND

**TESISINI DISERAHKAN UNTUK MEMENUHI
KEPERLUAN PENGIJAZAHAN IJAZAH
SARJANA MUDA SAINS SOSIAL**

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



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

NAMA : YENNY YESSTIKA EDMUND
NO MATRIK : BA18160996
TAJUK : HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DAN PRESTASI
KERJA DALAM KALANGAN PEKERJA SEKTOR AWAM
SEMASA PANDEMIK COVID-19
IJAZAH : SARJANA MUDA SAINS SOSIAL (HUBUNGAN INDUSTRI)

Saya **YENNY YESSTIKA EDMUND** sesi **2018/2021** mengaku membenarkan tesis Doktoral ini disimpan di Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dengan syarat kegunaan seperti berikut:-

1. Tesis ini adalah hak milik Universiti Malaysia Sabah
2. Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi
4. Sila tandakan (/):

SULIT

(Mengandungi Maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam AKTA RAHSIA 1972)

TERHAD

(Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)

TIDAK TERHAD

Disahkan Oleh,

YENNY YESSTIKA EDMUND
BA18160996

(Tandatangan Pustakawan)

Tarikh 20 Ogos 2021

(Dr. Noor Syakirah Binti Zakaria)

Penyelia

PENGAKUAN

Saya mengaku bahawa Latihan Ilmiah ini yang bertajuk Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dan Prestasi Kerja Dalam Kalangan Pekerja Sektor Awam Semasa Pandemik COVID-19 merupakan hasil daripada kerja saya dan usaha saya sendiri, melainkan nukilan-nukilan, ringkasan dan petikan serta rujukan yang mana setiap ayat disertakan dan dijelaskan dengan sumbernya.

20 Ogos 2021

Yenny Yesstika Edmund
BA18160996



PENGESAHAN

NAMA : YENNY YESSTIKA EDMUND
NO MATRIK : BA18160996
TAJUK : HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DAN PRESTASI
KERJA DALAM KALANGAN PEKERJA SEKTOR AWAM
SEMASA PANDEMIK COVID-19
IJAZAH : SARJANA MUDA SAINS SOSIAL (HUBUNGAN INDUSTRI)

DISAHKAN OLEH;

JAWATANKUASA PENYELIAAN

Tandatangan

1. PENYELIA

Dr. Noor Syakirah Binti Zakaria



PENGHARGAAN

Salam sejahtera, pertama sekali saya sangat bersyukur kepada Tuhan kerana memberikan kekuatan dan juga kebijaksanaan sepanjang proses saya menyiapkan latihan ilmiah dan akhirnya berjaya melaksanakan tugasan bagi Latihan Ilmiah (AH31106) yang diselia oleh Dr Noor Syakirah Zakaria. Saya telah berjaya menyempurnakan kajian yang bertajuk Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja Dalam Kalangan Pekerja Sektor Awam Semasa Pandemik COVID-19. Sepanjang saya menjalankan kerja kursus ini, saya telah pun melalui pelbagai pengalaman iaitu pengalaman pahit mahupun manis yang amat berharga dan berguna sebagai seorang pelajar.

Pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat sepanjang menyiapkan tugasan ini. Terutamanya sekali kepada Dr. Noor Syakirah Binti Zakaria selaku penyelia saya, di atas segala ilmu, tunjuk ajar, kesabaran serta bimbingan beliau dari awal hingga akhir proses penyiapan latihan ilmiah ini. Tanpa bimbingan daripada beliau tugasan ini tidak akan disiapkan tepat waktu dan menepati piawaian yang telah ditetapkan. Tidak lupa juga kepada semua pensyarah Hubungan Industri yang telah menyumbang dan turut membantu dalam penulisan ilmiah saya.

Saya juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada seluruh ahli keluarga saya yang telah banyak memberi dorongan, sokongan moral dan bantuan dari aspek kewangan bagi menyelesaikan tugasan ini dan yang memberikan semangat dan motivasi kepada saya untuk menyiapkan latihan ilmiah saya. Seterusnya, saya sangat berterima kasih kepada rakan-rakan seperjuangan saya yang telah banyak membantu dan sudi berkongsi maklumat dan pengetahuan dengan saya dalam tugasani ini.

Akhir sekali, saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada semua responden yang telah terlibat yang bekerja dalam sektor awam kerana sudi bekerjasama dan meluangkan masa membantu menjawab soal selidik untuk kajian saya. Tanpa kerjasama daripada pihak responden tidak mungkin tugasan ini dapat disiapkan dengan jayanya.

Yenny Yesstika Edmund

20 Ogos 2021

ABSTRAK

Kajian yang dijalankan ini adalah untuk mengenal pasti hubungan antara kepuasan kerja dan prestasi kerja dalam kalangan pekerja sektor awam semasa pandemik COVID-19. Dalam kajian ini, sampel kajian terdiri daripada 100 orang iaitu daripada kalangan pekerja sektor awam yang telah dipilih berdasarkan kepada persampelan rawak mudah. Instrumen kajian yang digunakan adalah dengan menggunakan Minnesota Satisfaction Questionnaire untuk mengukur kepuasan kerja. Manakala, soal selidik prestasi kerja digunakan untuk mengukur tahap prestasi kerja semasa pandemik COVID-19. Data-data yang telah diperolehi dalam kajian ini di analisis dengan menggunakan kaedah analisis deskriptif dan regresi mudah (linear) melalui *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versi 26. Hasil daripada analisis kajian dilihat daripada keputusan kajian telah menunjukkan bahawa terdapatnya hubungan positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan prestasi kerja dalam kalangan pekerja sektor awam semasa pandemik COVID-19 iaitu $\beta=0.749$, $T=11.178$, dan $Sig=0.000$. Maka dengan itu, dilihat bahawa kepuasan kerja yang tinggi akan turut mempengaruhi pekerja untuk memperlihatkan prestasi kerja yang lebih baik dalam organisasi.

Kata Kunci: kepuasan kerja, prestasi kerja, pekerja sektor awam, pandemik COVID-19

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND JOB PERFORMANCE AMONG PUBLIC SECTOR WORKERS DURING THE COVID-19 PANDEMIC

The study was to identify the relationship between job satisfaction and work performance among public sector employees during the COVID-19 Pandemic. In this study, the sample of the study consisted of 100 people from the public sector employees who were selected based on simple random sampling. The research instrument used is to use Minnesota Satisfaction Questionnaire to measure job satisfaction. Meanwhile, job performance questionnaire was used to measure the level of work performance during the COVID-19 pandemic. The data obtained in this study was analyzed by using descriptive analysis and regression linear methods via versions of Package for Social Sciences (SPSS) version 26. As a result of the study analysis seen from the results of the study has shown that there is a positive and significant relationship between the job satisfaction and work performance among public sector workers during the COVID-19 pandemic, $\beta = 0.749$, $t = 11.178$, and $sig = 0.000$. Therefore, it is seen that high job satisfaction will also affect employees to demonstrate better work performance in the organization.

Keywords: work satisfaction, job performance, public sector workers, COVID-19 pandemic.



SENARAI KANDUNGAN

	Halaman
BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS	i
PENGAKUAN PELAJAR	ii
PENGESAHAN	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
SENARAI KANDUNGAN	vii-ix
SENARAI JADUAL	x
SENARAI RAJAH	xi
SENARAI SINGKATAN	Xii
LAMPIRAN	xiii
 BAB 1: PENGENALAN	
1. 1 Latar Belakang Kajian	1-2
1. 2 Permasalahan Kajian	2-6
1. 3 Persoalan Kajian	7
1. 4 Objektif Kajian	7
1. 5 Skop Kajian	7-8
1. 6 Kepentingan Kajian	8
1. 7 Definisi Terma	8-11
1. 8 Sususan Tesis	12-13
 BAB 2: SOROTAN LITERATUR	
2.1 Pengenalan	14
2.2 Konsep Kajian	14
2.2.1 Konsep Kepuasan Kerja	14-16
2.2.2 Konsep Prestasi Kerja	16-17
2.3 Teori dan Model Kajian	18
2.3.1 Teori Kepuasan Kerja	18
2.3.1.1 Teori Dua Faktor Herzberg	18
2.3.1.2 Teori Ketidaksesuaian	18-19

2.3.1.3 Teori Keadilan	19-20
2.4 Kajian Lepas Hubungan Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja	20-23
2.5 Kerangka Konseptual Kajian	23-24
2.6 Hipotesis Kajian	24-25
2.7 Rumusan Bab	25

BAB 3: METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pengenalan	26
3.2 Reka Bentuk Kajian	26-28
3.2.1 Pendekatan Kaedah Penyelidikan	28-29
3.3 Unit Analisis	29
3.4 Teknik Persampelan	29-30
3.4.1 Populasi Kajian	30
3.4.2 Sampel Kajian	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5.1 Pengumpulan Data Primer	31
3.5.2 Pengumpulan Data Skunder	31-32
3.6 Instrumen Kajian	32
3.6.1 Soal Selidik	33
3.6.2 Skala Likert	33
3.7 Pengukuran Pemboleh Ubah Kajian	34
3.7.1 Bahagian A Demografi Responden	34
3.7.2 Bahagian B Tahap Kepuasan Kerja	34-35
3.7.3 Bahagian C Tahap Prestasi Kerja	35-36
3.8 Teknik Analisis Data	36-37
3.9 Rumusan Bab	37-38

BAB 4: DAPATAN KAJIAN

4.1 Pengenalan	39
4.2 Latar Belakang Responden Kajian	40-44
4.3 Ujian Kebolehpercayaan	45-46
4.4 Analisis Data Tahap Kepuasan Kerja Pekerja Sektor Awam	46-50
4.5 Analisis Data Tahap Prestasi Kerja Pekerja Sektor Awam	50-53

4.6 Pengujian Hipotesis	53
4.6.1 Analisis Regresi Mudah	53-54
4.7 Ringkasan Pengujian Hipotesis	54-55
4.8 Rumusan Bab	55
BAB 5: PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN	
5.1 Pengenalan	56
5.2 Ringkasan Kajian	56-57
5.3 Perbincangan Data Kajian	57-58
5.3.1 Objektif pertama: Mengenalpasti Tahap Kepuasan Kerja dalam Kalangan Pekerja Sektor Awam Semasa Pandemik COVID-19	58-60
5.3.2 Objektif Kedua: Mengenalpasti Tahap Prestasi Kerja dalam Kalangan Pekerja Sektor Awam Semasa Pandemik COVID-19	60-62
5.3.3 Objektif Ketiga: Mengkaji Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja dalam Kalangan Pekerja Sektor Awam Semasa Pandemik COVID-19	62-65
5.4 Implikasi Kajian	65
5.4.1 Implikasi Teoritikal	65-66
5.4.2 Implikasi Metodologi	66-68
5.4.3 Implikasi Praktikal	68-69
5.5 Limitasi Kajian	69-70
5.6 Cadangan Kajian akan Datang	70
5.7 Rumusan Bab	70-71
RUJUKAN	72-78
LAMPIRAN	79-91

SENARAI JADUAL

	Halaman
Jadual 3.6.1: Senarai Instrumen Kajian yang Digunakan	33
Jadual 3.6.2: Pemilihan Jawapan Mengikut Skala Likert	33
Jadual 3.7.2.: Item Bahagian B	34-35
Jadual 3.7.3: Item Bahagian C	35-36
Jadual 3.8.1: Kaedah Analisis Data	36-37
Jadual 3.8.2: Tafsiran Skor Min	37
Jadual 4.2.1: Taburan Kekerapan Jantina	40
Jadual 4.2.2: Taburan Kekerapan Umur	40-41
Jadual 4.2.3 Taburan Kekerapan Status	41
Jadual 4.2.4: Taburan Kekerapan Tahap Pendidikan	42
Jadual 4.2.5: Taburan Kekerapan Tahap Pendapatan	43
Jadual 4.2.6: Taburan Kekerapan Tempoh Perkhidmatan	44
Jadual 4.3.1: Jadual Skor Alpha Cronbach	45
Jadual 4.3.2: Ujian Kebolehpercayaan	45
Jadual 4.4.1: Taburan Kekerapan, Peratus, Min dan Sisihan Piawai Bagi Item Kepuasan Kerja Pekerja Sektor Awam Berdasarkan Persepsi Responden	46-49
Jadual 4.4.1.1: Purata Min Terhadap Kepuasan Kerja Pekerja Sektor Awam	49
Jadual 4.5.1: Taburan Kekerapan, Peratus, Min dan Sisihan Piawai Bagi Item Tahap Prestasi Kerja Pekerja Sektor Awam Berdasarkan Persepsi Responden	50-52
Jadual 4.5.1.1: Purata Min Tahap Prestasi Kerja Pekerja Sektor Awam	52
Jadual 4.6.1 Analisis Regresi Mudah	53
Jadual 4.6.2: Keputusan Analisis Regresi Mudah Di Antara Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja	53
Jadual 4.7.1: Keputusan Hipotesis	54-55

SENARAI RAJAH

Halaman

Rajah 1: Kerangka Konseptual Kajian 24



SENARAI SINGKATAN

BASUG	-	Universiti Bauchi State, Gadau Nigeria
MAMPU	-	Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia
SPSS	-	Statistical Package for Social Sciences
YKDPT	-	Yayasan Pembangunan Keluarga Darul Takzim

SENARAI LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN A:	Set Soalan Soal Selidik Responden
LAMPIRAN B:	Keputusan Peratusan Turnitin



BAB 1

PENGENALAN

1.1 Latar Belakang Kajian

Pekerja merupakan salah satu aset yang penting dalam sesebuah organisasi yang memainkan peranan penting dalam memastikan agar misi dan visi serta matlamat organisasi dapat dicapai. Pekerja harus memenuhi kriteria prestasi yang ditetapkan oleh organisasi dan seseorang pekerja amat memerlukan persekitaran pekerjaan yang selesa untuk mereka bekerja daripada masalah yang akan mengganggunya bagi mencapai pencapaian penuh dalam pekerjaannya (Raziq & Maulabakhsh, 2015). Hal ini kerana kepuasan kerja pekerja penting dalam memastikan prestasi kerja pekerja yang konsisten.

Pandemik COVID-19 telah menyebabkan perubahan kepada amalan bekerja menyebabkan majikan harus memenuhi kepuasan kerja pekerja bagi memastikan agar prestasi pekerja tidak menurun. Menurut Zaffar Ahmad Nadaf (2018) kepuasan dalam kehidupan merupakan perkara yang penting kepada setiap manusia. Sepanjang tempoh bekerja bagi seseorang pekerja amat penting bagi mereka untuk memperolehi kepuasan kerja. Prestasi kerja dapat dimaksudkan sebagai semua tingkah laku seseorang pekerja itu apabila terlibat dalam melakukan pekerjaan (Elvina & Liu Zhi Chao, 2019). Selain itu, menurut Nur Zainie dan Narehan (2015) pula telah mendefinisikan prestasi kerja itu sebagai pencapaian seseorang pekerja dalam tugas dan juga kemahiran bekerja.

Kepuasan kerja sangat penting dalam organisasi ini kerana kepuasan kerja membuat pekerja akan mempunyai komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan mereka. Aziz *et al.*, (2015) menyatakan bahawa kepuasan kerja sebagai elemen yang penting dalam sesebuah organisasi agar pekerja dalam sesebuah organisasi itu setia dan berminat untuk terus bersama dengan organisasi tersebut. Selain itu, dalam

penelitian ke atas kajian-kajian sebelum ini mendapati bahawa kepuasan kerja yang tinggi memberikan impak positif kepada seseorang pekerja dan ini penting kepada prestasi dan pencapaian dalam organisasi tersebut.

Menurut Agusramadani dan Lia Amalia (2018) dalam kajiannya mendapati bahawa pekerja yang mempunyai tahap kepuasan tinggi cenderung lebih setia kepada organisasi, memberikan komitmen yang tinggi dan berusaha untuk meningkatkan prestasi dan produktiviti dalam organisasi. Serta pekerja akan berusaha untuk membantu dalam mencapai visi dan misi dalam organisasi. Dengan adanya tahap kepuasan yang tinggi maka dengan itu pekerja akan sentiasa gembira dan selesa dengan pekerjaannya yang juga akan memberikan kesan positif kepada pihak majikan dan organisasi terlibat (Zaffar Ahmad Nadaf, 2018).

Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seseorang. Daripada penelitian yang telah dilakukan ke atas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja telah dilihat terdapat pelbagai faktor penyebab kepada wujudnya kepuasan kerja itu. Kepelbagaian faktor kepuasan kerja ini wujud adalah disebabkan setiap pekerja akan mempunyai pelbagai faktor yang akan mempengaruhi kepuasan kerja dari semasa ke semasa (Frempong, Agbenyo & Darko, 2018).

Menurut kajian Hamilton *et al.*, (2017) menyatakan bahawa terdapat faktor-faktor yang akan mempengaruhi kepuasan kerja seseorang terdiri daripada gaji dan upah, jenis pekerjaan, kenaikan pangkat, gaya kepimpinan dan penyeliaan, hubungan dengan rakan sekerja, struktur organisasi, keselamatan pekerjaan, faktor personaliti dan kesetiaan. Pekerja yang merasa puas hati dengan pekerjaannya akan mengurangkan perasaan berganti-ganti tempat kerja atau mencari tempat kerja yang lain.

Selain itu, menurut Kariming dan Ambotang (2018) dalam kajiannya iaitu menunjukkan bahawa faktor seperti faktor dalaman dan juga faktor luaran turut mempengaruhi tahap kepuasan kerja iaitu memberikan pengaruh positif dan juga negatif. Faktor seperti gaji, penyelia dan rakan sekerja juga turut mempengaruhi kepuasan kerja dalam organisasi (Okeke & Mtyuda, 2017).

Sehubungan dengan itu, dalam kajian ini akan memberikan tumpuan kepada tahap kepuasan kerja, tahap prestasi kerja, hubungan antara kepuasan kerja dan prestasi kerja dalam kalangan pekerja sektor awam semasa pandemik COVID-19.

1.2 Permasalahan Kajian

Kepuasan kerja seseorang pekerja itu sangat penting dan perlu diambil berat oleh pihak majikan. Ini kerana dengan adanya tahap kepuasan yang tinggi, para pekerja mampu untuk bertahan dengan organisasi ataupun majikan walaupun menanggung bebanan kerja yang sangat banyak serta mampu memperlihatkan prestasi kerja yang cermelang. Kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti tahap kepuasan kerja dan prestasi seseorang pekerja. Organisasi perlulah untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penyumbang kepada kepuasan kerja seseorang itu. Oleh itu, dengan adanya kajian berkaitan dengan kepuasan kerja ini sudah pasti akan lebih membantu majikan memahami pekerjanya dengan kepuasan kerja seseorang pekerja itu.

Prestasi kerja bersifat multidimensi atau pelbagai dimensi dan juga tingkah laku yang membentuk pencapaian iaitu dari segi tahap pencapaian. Secara umumnya, pelbagai tugas yang dilakukan setiap hari adalah menyumbang kepada prestasi kerja. Namun, menurut Dehghanian, Abdollahi dan Rezaei (2014), prestasi kerja seseorang pekerja itu akan merosot apabila pekerja itu tidak berminat atau pun kurang bermotivasi dalam melakukan pekerjaan mereka.

Berdasarkan kepada data laporan oleh “Jobstreet COVID-19 Job Report, Malaysia”, banyak pekerja tidak berpuas hati dengan pekerjaan mereka. Terdapat penurunan besar kebahagiaan pekerja terhadap pekerjaannya, daripada 60% pra COVID-19 menjadi 42% semasa wabak. Kewujudan rasa tidak berpuas hati dalam kalangan pekerja terhadap pekerjaan akan mempengaruhi prestasi kerja seseorang pekerja. Walaupun begitu, berkaitan dengan pekerjaan dan majikan mereka, industri mereka dan juga prospek masa depan mereka. Sebilangan besar masih sahaja bersikap positif. Di antara mereka yang sedang bekerja lebih daripada separuh 57% merasa positif dengan pekerjaan mereka sekarang dan hanya seperempat yang merasa negatif. Perasaan negatif lebih besar terhadap majikan mereka (30%), industri pekerjaan (32%) dan prospek kerjaya (32%).

Dalam kajian oleh Che Mohd Syaharuddin Che Cob, Bahyah Abdul Halim dan Aziz Amin (2017) yang bertajuk “Faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja dalam kalangan penjawat awam iaitu dalam satu kajian teoritikal”. Dalam kajian yang dilakukan tersebut telah membuktikan bahawa pentingnya faktor seperti faktor individu dan juga kumpulan dalam meningkatkan prestasi kerja. Faktor individu seperti personaliti, motivasi dan pembelajaran autonomi. Bagi faktor kumpulan pula seperti gaya kepimpinan iaitu sangat penting gaya kepimpinan seseorang majikan atau ketua dalam mempengaruhi keberkesanan prestasi kerja.

1.2.1 Kajian berkaitan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja

Tinjauan telah dilakukan berdasarkan kajian-kajian lepas iaitu menunjukkan terdapat pelbagai kajian telah dilakukan oleh pengkaji lepas. Kajian tersebut menunjukkan pentingnya kepuasan kerja kepada organisasi. Namun begitu kajian berkaitan dengan kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu yang sentiasa berubah-ubah. Kajian yang dijalankan oleh pihak staf USIM merupakan salah satu usaha yang telah dilakukan untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan kerja di organisasi. Faktor-faktor tersebut mempunyai pengaruh yang berbeza di organisasi yang lain atau berbeza mengikut perubahan keadaan semasa (Khairunneezam, 2021).

Menurut Boiman *et al.*, (2013) dalam kajiannya, secara keseluruhannya tahap kepuasan kerja hospital kerajaan Malaysia dalam tahap sederhana. Hasil kajian keseluruhannya telah menunjukkan tahap kepuasan kerja adalah tidak membimbangkan. Akan tetapi, kerajaan haruslah mengawal faktor seperti kenaikan pangkat, rakan sekerja dan juga penyeliaan agar kepuasan kerja jururawat meningkat. Kualiti kerja dan juga prestasi kerja dilihat akan dapat dipertingkatkan sekiranya peningkatan kepuasan kerja dalam kalangan jururawat. Ketua atau penyelia haruslah lebih mengambil berat berkaitan dengan aspek bimbingan serta kepimpinan agar mampu memberikan kesan kepada keberkesanan pekerja dalam organisasi.

Dalam kajian Frempong, Agbenyo dan Darko (2018) menjelaskan terdapat enam faktor yang harus dititikberatkan oleh majikan iaitu seperti ganjaran iaitu upah dan gaji, penghargaan pekerja, penyertaan pekerja dalam membuat keputusan

dalam organisasi, persekitaran kerja, pemberian kuasa kepada pekerja dan juga pembangunan kerjaya.

Tetapi berbeza dengan kajian mengenai faktor kepuasan kerja oleh Lai (2018). Dalam kajiannya telah diperlihatkan bahawa faktor kepuasan kerja telah dikategorikan kepada dua kategori. Kategori utama ialah faktor ekstrinsik dan faktor intrinsik. Faktor ekstrinsik adalah seperti keadaan tempat kerja, keselamatan di tempat kerja dan juga pembayaran gaji oleh organisasi. Untuk faktor instrinsik adalah lebih kepada seperti rakan kerja dan juga peghargaan atau pengiktirafan.

Sahaladin dan Nik (2006) menyatakan walaupun telah banyak kajian dijalankan mengenai kepuasan kerja akan tetapi disebabkan perubahan terhadap pekerjaan dan juga persekitaran pekerjaan yang sentiasa berubah-ubah mengikut kepada perkembangan semasa maka dengan itu isu-isu berkaitan dengan kepuasan kerja adalah sentiasa relevan untuk dikaji.

Walaupun kajian lepas memperlihatkan tahap kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor. Namun begitu kajian lepas berkaitan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja hanya pada keadaan normal. Oleh itu, pengkaji ingin menyelidik beberapa faktor kepuasan kerja yang mempengaruhi prestasi kerja dalam kalangan pekerja sektor awam. Kajian ini akan dikembangkan lagi di kalangan pekerja sektor awam semasa pandemik COVID-19 ini.

1.2.2 Kajian kepuasan kerja dan prestasi kerja dalam kalangan pekerja adalah tidak konsisten

Tinjauan telah dilakukan berdasarkan kajian-kajian lepas iaitu menunjukkan terdapat pelbagai kajian telah dilakukan oleh pengkaji lepas berkaitan dengan kajian hubungan kepuasan kerja dan prestasi kerja dalam kalangan pekerja. Kajian tersebut menunjukkan pentingnya kajian ini kepada organisasi.

Kebanyakkan kajian lepas yang dijalankan menunjukkan terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dan prestasi kerja. Berdasarkan kajian yang dilakukan oleh Halimatulsadiah (2015) menunjukkan bahawa terdapatnya hubungan signifikan antara kepuasan kerja dan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan Yayasan Pembangunan Keluarga Darul Takzim (YPKDT) di Nusanjaya, Johor bahru. Dalam

kajian ini menunjukkan pekerja berprestasi baik dalam pekerjaan mereka kerana dipengaruhi kepuasan kerja yang tinggi dalam kalangan kakitangan.

Selain itu, dalam kajian Nazelira (2017) menunjukkan bahawa tahap kepuasan kerja di dalam kalangan pensyarah adalah menunjukkan tahap yang sederhana sahaja. Dalam kajian ini menunjukkan bahawa terdapatnya hubungan signifikan atau positif di antara kepuasan kerja dan juga prestasi kerja dalam kalangan pensyarah. Hal ini menunjukkan tidak adanya perbezaan yang signifikan antara kepuasan kerja dan juga prestasi kerja. Hasil kajian ini mendapati bahawa dalam kajian ini tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara kepuasan kerja dan juga prestasi kerja terhadap faktor jantina dalam kalangan pensyarah. Berdasarkan kepada hasil keseluruhan kajian ini telah mendapati tahap kepuasan kerja dalam kalangan pensyarah adalah berada pada tahap yang sederhana.

Seterusnya, kajian yang dilakukan oleh Naser Valaei dan Shokouh Jiroudi (2016) iaitu dalam kajian mendapati bahawa semua faktor kepuasan kerja mempunyai hubungan yang positif dengan prestasi kerja. Kepuasan kerja adalah bersifat kondusif terhadap prestasi kerja. Kepuasan kerja iaitu seperti gaji, pengiktiran atau promosi, penyeliaan, rakan kerja dan tugas itu. Daripada kajian ini menunjukkan bahawa hubungan dengan rakan sekerja mempunyai tahap paling tinggi diikuti dengan gaji dan promosi. Dimana kajian ini turut disokong model dalam kajian lepas iaitu model G.Strauss (1968) serta Fishbein (1973).

Dalam kajian Mohammed Inuwa (2016) menunjukan komponen-komponen kepuasan kerja mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan prestasi kerja iaitu jelas menunjukkan peningkatan dalam tahap kepuasan kerja pekerja yang membawa kepada berlakunya peningkatan dalam prestasi kerja.

Oleh itu, kepuasan kerja dikatakan mempunyai implikasi yang jelas terhadap prestasi kerja. Kesan kepuasan kerja bukan hanya ke atas pekerja sahaja tetapi juga terhadap majikan dan masyarakat. Hal ini kerana kepuasan kerja merupakan perkara yang mempengaruhi produktiviti dan pencapaian matlamat dalam organisasi. Dengan itu masalah berkaitan dengan kepuasan kerja ini harus dititikberatkan.

Isu tahap kepuasan kerja ini tidak seharusnya diambil mudah oleh semua majikan terutamanya di Malaysia. Kurangnya tahap kepuasan kerja akan mendorong

pekerja bertingkah laku tidak produktif. Tingkah laku ini akan menimbulkan masalah kepada organisasi seperti kos kewangan, penurunan produktiviti dan kegagalan sesebuah organisasi tersebut. Antara tingkah laku tidak produktif ialah seperti ponteng kerja, ketidakhadiran pekerja, kerosakan harta benda dan fokus kerja menurun dan berlaku kecurian di dalam organisasi (Suhaya & Siti Zubaidah, 2016)

Berdasarkan kajian-kajian lepas tersebut, dilihat bahawa kajian lepas berkaitan hubungan antara kepuasan kerja dan prestasi kerja adalah tidak konsisten dan kajian lepas juga dilakukan semasa keadaan normal dan bukannya semasa pandemik COVID-19. Hal ini menyebabkan pengkaji melihat ia sebagai salah satu keperluan untuk melakukan kajian hubungan kepuasan kerja dengan prestasi kerja pekerja yang bekerja semasa pandemik COVID-19, ini kerana kajian-kajian lepas sebelumnya lebih tertumpu kepada keadaan bekerja yang normal sahaja.

1.3 Persoalan Kajian

Persoalan kajian ini dibentuk berdasarkan kepada permasalahan kajian. Pengkaji telah menetapkan tiga persoalan bertujuan untuk menjawab beberapa persoalan dalam kajian ini. Persoalan kajian adalah seperti di bawah:

1. Apakah tahap kepuasan kerja dalam kalangan pekerja sektor awam semasa pandemik COVID-19?
2. Apakah tahap prestasi kerja dalam kalangan pekerja sektor awam semasa pandemik COVID-19?
3. Apakah hubungan antara kepuasan kerja dengan prestasi kerja dalam kalangan pekerja sektor awam semasa pandemik COVID-19?

1.4 Objektif Kajian

Objektif kajian ini adalah untuk mengetahui tahap kepuasan kerja dan faktor yang mempengaruhi kepuasan pekerja dalam kalangan pekerja sektor awam semasa pandemik COVID-19. Objektif kajian adalah seperti berikut:

1. Mengenalpasti tahap kepuasan kerja dalam kalangan pekerja sektor awam semasa pandemik COVID-19.

2. Mengenalpasti tahap prestasi kerja dalam kalangan pekerja sektor awam semasa pandemik COVID-19.
3. Mengkaji hubungan antara kepuasan kerja dan prestasi kerja dalam kalangan pekerja sektor awam semasa pandemik COVID-19.

1.5 Skop Kajian

Skop kajian ini membincangkan mengenai kepuasan kerja dan prestasi kerja iaitu menjerumus kepada tahap kepuasan kerja dan prestasi kerja dalam kalangan pekerja sektor awam. Skop kajian ini tertumpu kepada pekerja sektor awam yang bekerja dalam organisasi di sektor awam iaitu pengkaji telah mengambil responden daripada kalangan pekerja sektor awam yang terkesan semasa pandemik COVID-19 ini. Pengkaji melaksanakan kajian ini dengan memilih secara rawak lokasi kajian iaitu daripada mana-mana sektor awam. Lokasi kajian ini tidak ditetapkan pada satu lokasi sahaja untuk memudahkan pengkaji mendapatkan data kajian untuk digunakan dalam kajian ini dengan menitikberatkan keadaan kini.

1.6 Kepentingan Kajian

Secara umumnya, kini kepuasan kerja amat penting di dalam sesebuah organisasi. Ini kerana jika kepuasan kerja itu dititikberatkan prestasi kerja pekerja juga akan meningkat. Oleh itu, majikan haruslah sentiasa menitikberatkan dan mengambil peduli tentang pekerja bawahanya untuk memastikan agar prestasi kerja juga tinggi. Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dalam kalangan pekerja sektor awam semasa pandemik COVID-19 ini.

Menerusi kajian ini organisasi sektor awam akan lebih mengetahui faktor yang menjadi penyumbang utama kepada kepuasan kerja pekerja. Melalui kajian ini organisasi boleh menggunakan sebagai garis panduan untuk mewujudkan keadaan sesuatu pekerjaan yang dapat mendorong serta memberikan tahap kepuasan kerja yang tinggi pekerja. Apabila pekerja berpuas hati dengan kerja yang dilakukan. Maka ini akan dapat meningkatkan komitmen yang tinggi kepada organisasi dan berusaha meningkatkan prestasi kerja untuk mencapai matlamat organisasi.

Selain itu, kajian ini akan memberikan gambaran dan kesedaran kepada pihak majikan bahawa aspek kepuasan kerja haruslah diambil kira dalam pengurusan dan juga pentadbiran mereka. Majikan akan dapat mengetahui permasalahan kepada berlakunya ketidakpuasan dalam kerja dan dengan demikian akan dapat mengambil tindakan proaktif untuk memastikan agar masalah berkaitan dengan kepuasan kerja ini dapat ditangani dengan lebih baik lagi. Kajian ini diharapkan juga menjadi asas bagi pekerja sektor awam untuk menyuarakan pendapat dan pandangan mereka.

Disamping itu, menerusi kajian ini juga amat berguna dan penting dalam akademik. Melalui kajian ini akan menghasilkan lebih banyak kajian berkaitan dengan kepuasan kerja yang boleh dijadikan rujukan akan datang. Hasil kajian ini boleh dijadikan panduan dalam menjalankan kajian.

1.7 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang digunakan pengkaji untuk menjelaskan responden, pemboleh ubah yang diuji atau di manipulasi dalam kajian. Ini memberikan gambaran bagaimana konsep yang dikaji itu boleh dikenal pasti. Definisi operasional menentukan prosedur yang spesifik bagi menjalankan kajian ke atas definisi konsep mengenai sesuatu, individu atau objek. Dalam kajian ini terdapat beberapa istilah yang perlu dijelaskan. Berikut adalah istilah-istilah yang digunakan dalam kajian ini.

1.7.1 Pekerja

Menurut Muna (2013) pekerja merupakan aset yang penting bagi sesebuah organisasi iaitu pekerja berperanan dalam menentukan halatuju dan pencapaian matlamat di sesebuah organisasi tersebut. Apabila seseorang pekerja itu telah menyertai sesebuah organisasi. Maka, secara tidak langsung individu tersebut telah bersetuju untuk memberikan sumbangan tenaga untuk membantu organisasi mencapai matlamat. Oleh hal yang demikian, individu tersebut haruslah menunjukkan dan memberikan komitmen yang tinggi terhadap organisasi yang telah

RUJUKAN

- Aaker A, Kumar VD & George S. (2000). *Marketing Research*. New York.
- Abdullah Sanusi Othman, Ishak Abd Rahman & Ulya Sabirah Mohd Hanafi (2018). Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Komitmen, Motivasi dan Prestasi Kerja. *International Journal of Modern Trends in Business Research*. 1(3), 29-46.
- Ab. Wahab Bin Saad. (1992). *Persepsi Pekerja Kerani Pelabuhan Terhadap Kepuasan Kerja: Perbandingan Sektor Awam Dan Swasta*. (Tesis Ijazah Master) Universiti Sains Pertanian Malaysia.
- Abdul Rahman, Mohamad Nor. (1997). *Hubungan Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja dalam Organisasi Penyelidikan*. Tesis Ijazah Sarjana Sains di Pusat Pengembangan dan Pendiidkan Lanjutan. Universiti Pertanian Malaysia
- Ahmad, Nor Hayati Ahmad & Shahrul Nizam (2004). Key Factors Influencing Credit Risk of Islamic Bank: A Malaysian Case. *The Journal of Muamalat and Islamic Finance Research*. pp. 1-10.
- Adams, J. S. (1965). Inequity in Social Exchange. *New York: Academic Press. Advances in Experimental and Social Psychology*. Vol. 2.
- Adey, N. H. & Bahari, F. H. (2010). Hubungan antara Kecerdasan Emosi, Kepuasan Kerja dan Komitmen terhadap Organisasi. *Jurnal Kemanusiaan*, 16, 62-82.
- Affendi, F. (2014). *Tahap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi dalam Kalangan Guru Kolej Vokasional: Pendekatan Structural Equation Model*. (Doctoral Dissertation) Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
- Agusramadani & Lia Amalia. (2018). The Influence of Job Involvement and Job Satisfaction Toward Employee Turnover Intention: Case in Indonesia Broadcastin. *IOSR Journal of Business and Management*, 20 (5), 11-18.
- Ahmad Mahdzan Ayob (1995). *Kaedah Penyelidikan Sosial Ekonomi*. Dewan Bahasa dan Pustaka: Kuala Lumpur.
- Ariffin Hj. Zainal. (1985). *Pekerja dan Pekerjaan: Pendekatan Psikologi Personel*. Petaling Jaya: Fajar Bakti.
- As Hornby. (1985). *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*. Great Britain: Oxford University Press.
- Azlinda Binti Jaini. (2013). *A Study On the Factors that Influence Employees Job Satisfaction at Scope International (M) Sdn. Bhd.* (Disertasi Sarjana), UITM Shah Alam.
- Badriyah, Mila (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka.
- Badeni, M.A. (2013). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Bakotic, Danica & Tomislav Babic. (2013). Relationship between Working Conditions and Job Satisfaction: The Case of Croatian Shipbuilding Company. *International Journal of Business and Social Science*, 4 (2), 206-213.
- Bass, B. N. (1977). *Individual Capability, Team Response and Productivity*. Final Report to WSF.

- Bernardin, J. & Russell, J. (1993). *Human Resource Management*. (Edition). McGraw Hill International.
- Bond, T. G., & Fox, C. M. (2015). Applying The Rasch Model Fundamental Measurement in the Human Sciences. In Routledge T. F. Group, (eds.). (Third Edit). New York: London.
- Borg, W. R., & Gall, M. D. (1989). Educational Research: An introduction. 5th ed. NY: Longman, White Plains.
- Bryman, A. (2008). *Social Research Methods*. 3rd Edition. New York: Oxford University Press.
- Bungin, Burhan. (2004). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Prenada Media.
- Che Mohd Syaharuddin Che Cob, Bahyah Abdul Halim & Aziz Amin. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja dalam Kalangan Penjawat Awam: Satu Kajian Teoritikal. *Jurnal Sultan Alauddin Sulaiman Shah*, Bil. 4, Bil. 1.
- Chua Yan Piaw. (2005). *Buku 1 Kaedah Penyelidikan*. Kuala Lumpur: McGraw Hill.
- Cox, T. (1978). Stress Research. *England: Department of Psychology University of Nottingham*. Vol 28, Issue 8.
- Creswell, J. W. (2009). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. 3rd Ed. CA: Sage, Thousand Oaks.
- Dane, F. C. (1990). *Research Methods*. Pacific Grove: Brooks Cole Publishing Company.
- Dehghanian, H., & Rezaei, M. (2014). A Study on Effect of Big Five Personality Traits on Emotional Intelligence. *Management Science Letters*. 4(6), 1279-1284.
- Deery, S. J., Iverson, R. D., & Walsh, J. T. (2010). Coping Strategies in Call Centres: Work Intensity and The Role of Co-workers and Supervisors. *British Journal of Industrial Relations*, 48, 181–200.
- Doran, L. I., Stone, V. K., Brief, A. P., & George, J. M. (1991). Behavioral Intentions as Predictors of Job Attitudes: The Role of Economic Choice. *Journal of Applied Psychology*, 76 (1), 40–45.
- Dur, R., & Sol, J. (2008). Social Interaction, Co-worker Altruism, and Incentives. *Amsterdam: Tinbergen Institute*.
- Elvina, S. & Liu, Zhi Chao. (2019). A Study on the Relationship between Employee Motivation and Work Performance. *Journal of Business and Management*, 21(3), 59-68.
- Fadzin Nazirin bin Mihat, Mohammad Mujaheed Hasaan & Farah Husna Anwar. (2020). Perkaitan antara Motivasi dan Prestasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dalam kalangan Penjawat Awam. *Jurnal Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Putra Malaysia (UPM)*, Vol. 5 (10).
- Fiedler, F. (1967). *A Theory of Leadership Effectiveness*. McGraw-Hill Series in Management. New York: McGraw-Hill.
- Fleishman, H. (2009). *Job Satisfaction Model for Retention*. TalentedApps. Wordpress.

- Frempong, L. N., Agbenyo, W. & Darko, P. A. (2018). The Impact of Job Satisfaction on Employee's Loyalty and Commitment: A Comparative Study Among Selected Sectors in Ghana. *European Journal of Business and Management*, 10(12), 95-105.
- Fuad Mohamed Berawi. (2017). *Metodologi Penyelidikan Panduan Menulis Thesis*. 1st Ed. Kedah: Universiti Utara Malaysia Press.
- Glisson, C. and Durick, M. (1988). Predictors of Job Satisfaction and Organisational Commitment in Human Service Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 33, 61-68.
- Gruneberg, M. (1979). Understanding Job Satisfaction. London: Macmillan Press Ltd.
- H. Inayatullah. (2013). Kepuasan Kerja Memacu Prestasi Kerja. Dipetik pada <http://www.infodiknas.com/kepuasan-kerja-memacu-prestasi-kerja.html> pada 10 Julai 2021.
- Halimatussaediyah Tamrin & Noraini Abdol Raop. (2015). Kepuasan Kerja: Hubungannya dengan Prestasi Kerja dalam Kalangan Kakitangan Yayasan Pembangunan Keluarga Darul Takzim (YKPDT), Nusajaya, Johor Bahru. *Journal of Human Capital Development*, 8 (2).
- Hamilton, D. I., Konye, I. F., Solomon, E. A. C., Hamilton, D. I., & Ogbor, J. O. (2017). Effect of Leaders' Emotional Intelligence on Job Satisfaction: A Study of the Banking Sector in Nigeria. 1(6), 8–14.
- Hamidi. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal Dan Laporan Penelitian*. Malang: Universiti Utara Malaysia Press.
- Handoko Hani, T. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. Yogjakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Mana*. Cleveland: World Publishing Company.
- Hoppock, R. (1935). Job Satisfaction. Harper and Brothers. *New York: Oxford*, p.47.
- Hulin, C. L., Roznowski, M., & Hachiya, D. (1985). Alternative Opportunities and Withdrawal Decisions: Empirical and Theoretical Discrepancies and an Integration. *Psychological Bulletin*, 97(2), 233–250.
- Inuwa, M., & Muhammad, A. (2016). Impact of Job Satisfaction on Performance of Non-Academic Staff of Bauchi State University Gadau: The Moderating Effect of Physical Working Environment.
- Ina Kroenberg. (2003). Employee Satisfaction on Cruise Ships. United Kingdom: Guilford.
- Ishak Mad Shah. (2004). *Pengenalan Psikologi Industri dan Organisasi*. Skudai, Johor: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Isaac, S., & Michael, W.B. (1981). *Handbook In Research and Evaluation*. California: Edits Publishers.

- Jobstreet 2020.* August 2020 Ed. COVID-19 Job Report Malaysia. 10-12.
- Kaliski, B. S. 2007. In Thompson Gale, Detroit, (Second Edition). *Encyclopedia of Business and Finance*, pp. 446.
- Kariming, N. F., & Ambotang, A. S. (2018). Hubungan Iklim Sekolah Terhadap Kepuasan Kerja Guru Tingkatan 6 Zon Pantai Timur Sabah. *Jurnal Komunikasi Borneo*, 6, 53–64.
- Khairunneezam Mohd Noor. (2021). Mewujudkan Kepuasan Dalam Bekerja. The News Bulletin Universiti Sains Islam Malaysia. Diterbitkan pada Julai 10, 2017. Dipetik dari <https://www.usim.edu.my/ms/berita/in-our-words-ms/mewujudkan-kepuasan-dalam-bekerja/>.
- Khan, & Afsheen, (2012). Determinants of Customer Satisfaction in Telecom Industry, a Study of Telecom Industry Peshawar KPK Pakistan. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*. 2(12), 12833-12840.
- Lai, C. Y. (2018). An Analysis on the Relationship Between Job Satisfaction and Work Performance Among Academic Staff in Malaysian Private Universities. *Journal of Arts and Social Sciences*, 1(2), 64-73.
- Lawler, F. E. and L. M. Porter (1967). "The Effect of Performance on Job Satisfaction." Dlm. D. W. Orgn (ed). *The Applied Psychology of Work Behavior*. Homewood, Boston: Irwin, 95-105.
- Lindner, J.R., (1998). Understanding Employee Motivation. *Journal of Extension*, 36 (3).
- Locke, E.A. (1969). What is Job Satisfaction Organizational Behavior and Human Performance? 4 (4): 309–336.
- Maimunah Muda. (2012). Penyediaan Instrumen. Putrajaya.
- Mangkunegara, Anwar P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rosda.
- Marican, S. (2005). *Kaedah Penyelidikan Sains Sosial*. Malaysia: Pearson Prentice Hall.
- Marican, S. (2006). *Penyelidikan Sains Sosial: Pendekatan Pragmatik*. Petaling Jaya, Selangor: Pearson Prentice Hall.
- McShane, S.L. and Von Glinow, M. A. (2003). *Organizational Behaviour*. (International Edition). New York: McGraw-Hill Education.
- Mohd Shaffie. (1991). *Metodologi Penyelidikan Edisi ke-2*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Mohd. Yusof Hj. Othman. (2005). Pembinaan Konseptual dalam Pembelajaran di IPT. Dalam Mahasiswa Abad ke-21. *Fakulti Pendidikan, UKM, Yayasan Istana Abdul Aziz dan Projek Manara Gading*. hlm 113- 130.
- Mohamad Najib Abdul Ghafar. (1999). *Penyelidikan Pendidikan*. Skudai: Penerbitan Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd Shaladdin Muda & Nik Wan Omar. (2006). Model Peramal Kepuasan Kerja Pegawai Perkhidmatan Pendidikan di Komuniti Pesisir Terengganu. *IJMS 13 (Special Issue)*, 123-142.

- Mohamad Fuad Haji Ishak, Ab. Halim Tamuri, Suhana Mohamed Lip, Sapie bin Sabilan, Zetty Norzuliana Rashed & Suziana Hanini Sulaiman. (2015). Tahap Kepuasan Bekerja Dari Aspek Hubungan Rakan Sekerja Dalam Kalangan Guru- Guru Kafa Sekolah Rendah Agama Negeri Selangor. Dipetik dari <https://ejurnalfp.files.wordpress.com/2015/08/tahap-kepuasan-bekerja-dari-aspek-hubungan-rakan-sekerja-dalam-kalangan-guru.pdf>. pada 17 Jun 2021.
- Mohtar Abas. (2006). Menguruskan Prestasi Tenaga Kerja Sektor Awam. *Jurnal Pengurusan Awam*, 5(1), 35-44.
- Muna Binti Mohd Bookeri, A. O. (2013). Produktiviti Dan Hubungannya Dengan Komitmen Dan Kepuasan Kerja Dalam Organisasi Pembinaan. *Journal Design Built*, 1-15.
- Musfi Efrizal. (2011). Hubungan kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada Rumah Sakit Islam Malang. Dipetik dari http://lib.uin-malang.ac.id/?mod=th_detail&id=05410007 pada 05 Mei 2021.
- Nazelira A Rahim. (2015). Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Dalam Kalangan Pensyarah: Satu Kajian Di Kolej Komuniti Bukit Beruang Melaka e-Proceeding National Innovation and Invention Competition Through Exhibition, iCompex, 17.
- Nazaruddin S. H. (1974). *Publisiti Dakwah*: Jakarta: Penerbitan Erlanggan, hlm.33.
- Nirwana Sudirman & Zulkifley Hamid. (2016). Pantun Melayu sebagai Cerminan Kebitraaan Perenggu Minda Melayu. *Jurnal Melayu*. 15 (2). pp. 146-159.
- Noel, T. W. (2009). The Impact of Knowledge Resource on New Venture Performance. *Journal of Small Business Management*, 47 (1), 1-22.
- Noraini Idris. (2013). Penyelidikan dalam Pendidikan. Shah Alam: McGraw Hill Education.
- Nor Hayati Fatmi Talib, Adibah Hasanah Abd Halim & Bani Hidayat Mohd Shafie. (2018). Tahap Pengetahuan Pendidikan Islam dan Penghayatan Akhlak Pelajar Semester 1, Satu Kajian di Politeknik Banting Selangor. *Journal of Quran Sunnah Education and Special Needs*. Vol.2 (2).
- Nur Zainie Abd Hamid & Narehan Hassan. (2015). The Relationship Between Workplace Environment and Job Performance in Selected Government Offices in Shah Alam, Selangor. *International Review of Management and Business Research*, 4(3), 845-851.
- Okeke, C. I, & Mtyuda, P. N. (2017). Teacher Job Dissatisfaction: Implications for Teacher Sustainability and Social Transformation. *Journal of Teacher Education for Sustainability*, 19(1), 54–68.
- Ostroff, C. (1992). The Relationship between Satisfaction, Attitudes and Performance: An Organizational Level Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 77, 963–974.
- Plunkett, W. R., & Attner, R. F. (1986). *Introduction to Management*. (Second Edition). Kent Publishing Company.
- Porter, L. W. (1961). A Study of Perceived Need Satisfaction in Bottom and Middle Management Jobs. *Journal of Applied Psychology*, 45(1), 1-10.

- Porter, L.W. & Lawler, E.e. (1967). The Effect of Performance and Occupational Level. *Personel Journal*, 52, 94-100.
- Prabowo. (2005). Prestasi Kerja. Dipetik dari [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:itowWMBATBoJ:www.rusmanmalili.com/pdf/prestasikerja-oleh-prabowo-2005.html+Prabowo+\(2005\)](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:itowWMBATBoJ:www.rusmanmalili.com/pdf/prestasikerja-oleh-prabowo-2005.html+Prabowo+(2005)). pada 20 Jun 2021.
- Rambli Haji Hasbi (2001). *Perkaitan Kepuasan Kerja dengan Prestasi Kerja di kalangan Pekerja di Industri Pembuatan*. Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia, Universiti Malaysia Sarawak.
- Raziq, A, & Maulabakhsh, R. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23, 717-725.
- Robbins, S.P. (1993). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies and Application*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2007). Organizational Behavior. 12th Ed. *Upper Saddle River*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Rotundo, M, & Sackett, P. R. (2002). The Relative Importance of Task, Citizenship and Counterproductive Performance to Global Ratings of Job Performance: A policy-capturing approach. *The Journal of Applied Psychology*, 87(1), 66–80.
- Sanger, D., Spilker, A. Willians, N. & Belau, D. (2007). Opinions of Female Juvenile Delinquents On Communication, Learning and Violence. *Journal of Correctional Education*. 59 (1), 69-92.
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Method for Business: A Skill Building Approach*. 4th Edition. Jakarta: Salemba Empat Publisher.
- Sent, A. (2010). Laporan Kaedah Persampelan. Dipetik dari <https://www.scribd.com/doc/42279107/laporan-kaedah-persampelan>, diakses pada 18 Julai 2021.
- Sima Karimi & Amir Hamzeh Razavi Najed. (2018). The Effect of Organizational Training on Job Satisfaction and Individual Performance of Ahwaz Oil Company Employees. *Islamic Azad University: Revista Publicando*, 15 (2), 385-401.
- Shaliza Azreen Mustafa. (2007). Aplikasi Ergonomik dalam Sistem Kerja untuk Kesejahteraan Motivasi Pekerja Menggunakan Terminal Paparan Visual. (Tesis Sarjana Sains) Universiti Sains Malaysia, Pulau Pinang.
- Steers, RM and Porter, L. W. (1983). *Motivation and Work Behavior*. New York, USA: Academic Press.
- Stephen P Robbins, Timothy A. Judge & Nancy Langton. (2009). *Organizational Behavior*. (Canada Edition). Canada: Pearson Education.
- Suhaya Hj. Deraman & Siti Zubaidah Hj. Mohd Isa. (2016). Tahap Kepuasan Kerja Dalam Kalangan Kakitangan Penjara. *Kolej Universiti Islam Melaka: Jurnal Komunikasi Malaysia*, Jilid 1, 149-161 (149).

- Sulaiman Masri. (2005). *Kaedah Penyelidikan dan Panduan Penulisan Esei, Proposal, Tesis*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Syed Arabi Idid. (2002). *Kaedah Penyelidikan Komunikasi dan Sains Sosial*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka (DBP).
- Ungku Norulkamar, U. A., Ebi Shahrin, S., Ruzita, S., dan Wan Khairuzzaman, W. I. (2005). *Tabiat Organisasi*. Malaysia: Prentice Hall.
- Valaei, N, & Jiroudi, S. (2016). Job Satisfaction and Job Performance in the Media Industry: A Synergistic Application of Partial Least Squares Path Modelling. *Asia Pacific: Journal of Marketing and Logistics*, 28(5), 984-1014.
- Vip Paramarta & Tendi Haruman. (2005). Kepuasan Kerja: Konsep, Teori, Pendekatan dan Skala Pengukurannya. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Ekonomi*. 6(3), 487-502.
- Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2000). Perspectives on Models of Job Performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 8, 216-226.
- Wan Radiah Wan Ahmad. (2000). Kajian Kepuasan Kerja di Kalangan Kakitangan Pensyarah dan Hubungkaitnya Dengan Hasrat Untuk Berhenti Kerja: Kajian Kes Kolej L and G-Twintech Institute of Technology. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Minneapolis: University of Minnesota.
- Winardi. (1992). *Manajemen Perilaku Organisasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Wong Yvonne, Rabeatul Husna Abdull Rahman & Choi Sang Long. (2014). Research. *Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*. 8(17): 1875-1883.
- Yusof, R. (2004). *Penyelidikan Sains Sosial*. Bentong, Pahang: PTS Publication and Distribution.
- Zaffar Ahmad Nadaf. (2018). Comparative Study on Job Satisfaction of J & K Bank Employees. *North Asian: International Research Journal of Social Science and Humanities*, 4(1), 281-293.