

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DAN
PRESTASI KERJA DALAM KALANGAN
PEKERJA SWASTA SEMASA
PANDEMIK COVID-19.**

ROSENIEBIYANA BATANG

**TESIS INI 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

JUDUL : **HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DAN PRESTASI KERJA
DALAM KALANGAN PEKERJA SWASTA SEMASA PANDEMIK
COVID-19**

IJAZAH : **SARJANA MUDA**

BIDANG : **SAINS SOSIAL**

Saya **ROSENIEBIYANA BATANG** sesi **2018-2021**, mengaku membenarkan tesis Sarjana ini disimpan di Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dengan syarat-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,

ROSENIEBIYANA BATANG
BA18110453

(Tandatangan Pustakawan)

Tarikh : 23 Ogos 2021

(Dr. Noor Syakirah Binti Zakaria)
Penyelia Utama



PENAKUAN

Karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan, ringkasan dan rujukan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

23 Ogos 2021

Roseniebiyana Batang

BA18110453



PENGESAHAN

NAMA : **ROSENIEBIYANA BATANG**
NO. MATRIK : **BA18110453**
TAJUK : **HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DAN PRESTASI
KERJA DALAM KALANGAN PEKERJA SWASTA SEMASA
PANDEMIK COVID-19**
IJAZAH : **SARJANA MUDA**
BIDANG : **SAINS SOSIAL (HUBUNGAN INDUSTRI)**

DISAHKAN OLEH;

Tandatangan

1. PENYELIA UTAMA

Dr. Noor Syakirah Binti Zakaria

2. PENYELIA BERSAMA

PENGHARGAAN

Saya bersyukur di atas limpah dan kuasa-Nya, pengkaji dapat menyiapkan penulisan tesis ini dan telah dipermudahkan segala perjalanan pengkaji dalam menyiapkannya pada waktu pandemik COVID-19 ini. Tujuan tesis ini dilakukan adalah untuk memenuhi syarat bergraduasi dan melalui penulisan tesis ini, pengkaji berharap dapat memberi sumbangan kepada penambahan ilmu pengetahuan kepada para pembaca dan para pengkaji di masa akan datang khususnya bagi mereka yang bergelar pelajar hubungan industri.

Jutaan terima kasih dan setinggi-tinggi penghargaan turut pengkaji ingin tujukan kepada Dr. Noor Syakirah Binti Zakaria selaku penyelia sepanjang pengkaji menjalankan kajian ini. Kesabaran dan kesudian beliau dalam membimbing serta memberi tunjuk ajar, memberi sokongan dari segi ilmu pengetahuan, idea berkaitan kajian ini amatlah saya hargai walaupun hakikatnya beliau sibuk dengan komitmen lain. Tidak dilupa juga ucapan jutaan penghargaan dan terima kasih kepada pensyarah hubungan industri yang lain yang turut terlibat dalam membantu pengkaji dengan pengalaman, perkongsian ilmu pengetahuan dan maklumat mereka sepanjang pengkaji menjalankan kajian ini.

Di samping itu, buat ibu bapa tercinta, pengkaji juga ingin mengucapkan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kerana berkat doa, sokongan moral dan fizikal yang diberikan sungguh bernilai sehingga pengkaji mampu menyiapkan tesis ini dengan jayanya. Tidak dilupa juga kepada rakan-rakan, responden dan semua orang terdekat yang terlibat secara langsung mahupun secara tidak langsung dalam menyiapkan tesis ini, pengkaji ingin mengucapkan ribuan terima kasih dan begitu juga kepada Alumni HA12 iaitu Ag Muhd Ruslaimie kerana banyak memberi bantuan dari segi pengajaran, nasihat dan idea kepada pengkaji. Hanya Tuhan yang mahakuasa yang dapat membalas budi baik mereka.

ABSTRAK

Kajian ini adalah dijalankan bertujuan untuk mengkaji hubungan antara kepuasan kerja dengan prestasi kerja. Elemen-elemen kepuasan kerja yang terdapat dalam kajian ini adalah terdiri daripada gaji, rakan sekerja, tempat kerja atau persekitaran kerja dan kerja itu sendiri. Seterusnya, dalam kajian ini, kesemua elemen-elemen kepuasan kerja ini telah digabungkan secara menyeluruh dan tidak dikaji secara berasingan. Selain itu, kajian ini juga telah dijalankan dengan menggunakan borang kaji selidik yang dijawab oleh responden secara bersemuka dan atas talian (*google form*). Seramai 120 orang responden yang terdiri daripada pelbagai jenis pekerjaan dalam sektor swasta di Malaysia telah menjawab borang kaji selidik ini. Data-data ini digunapakai oleh pengkaji untuk dianalisis. Data yang telah dikumpul seterusnya dianalisis menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 24. Hasil kajian ujian analisis korelasi menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara kepuasan kerja dan prestasi kerja. Hasil kajian juga menunjukkan bahawa kepuasan kerja berupaya memainkan peranan penting sebagai pemboleh ubah tidak bersandar terhadap kepuasan kerja dalam sesebuah organisasi. Keseluruhan kajian menunjukkan elemen kepuasan kerja iaitu rakan sekerja, gaji dan kerja itu sendiri menunjukkan elemen terpenting yang dapat mempengaruhi prestasi kerja dalam kalangan pekerja swasta bagi kajian ini.

Kata Kunci: kepuasan kerja, prestasi kerja, pekerja swasta, rakan sekerja, gaji, kerja itu sendiri.

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the relationship between job satisfaction towards job performance. The job satisfaction elements consist of pay, co-worker, workplace and work itself. In this study, all these elements of job satisfaction are combined thoroughly and are not reviewed separately. This study was carried out using the survey form answered by respondents via manual form and online. There were 120 respondents from various types of occupations in the private sector in Malaysia have answered this survey. These data were used by the researcher for analysis. The data collected were then analyzed using Statistical Package for Social Science (SPSS) software version 24. The results of the correlation analysis test show that there is a significant and positive relationship between job satisfaction and job performance. The results also show that job satisfaction is able to play an important role as an independent variable on job satisfaction in an organization. The whole study shows the elements of job satisfaction that is co-worker, pay and the work itself shows the most important elements that can affect job performance among private employees for this study.

Keywords: *job satisfaction, job performance, private sector employee, co-worker, pay, work itself.*

ISI KANDUNGAN

	Halaman
TAJUK	
PENGAKUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
SENARAI KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI RAJAH	x
SENARAI GRAF	xi
SENARAI LAMPIRAN	xii
BAB 1 : PENGENALAN	
1.1 Latar Belakang Kajian	1
1.2 Permasalahan Kajian	3
1.3 Persoalan Kajian	5
1.4 Objektif Kajian	5
1.5 Skop Kajian	6
1.6 Kepentingan Kajian	6
1.7 Definisi Terma	7
1.8 Susunan Tesis	8
BAB 2 : SOROTAN LITERATUR	
2.1 Pengenalan	10
2.2 Konsep	10
2.2.1 Konsep Prestasi Kerja	10
2.2.2 Konsep Kepuasan Kerja	12
2.3 Definisi	13
2.4 Teori-Teori	15
2.5 Kajian Lepas Hubungan Pekerjaan	17
2.6 Kerangka Konseptual	18
2.7 Hipotesis Kajian	19
2.8 Rumusan	19
BAB 3 : METODOLOGI PENYELIDIKAN	
3.1 Pengenalan	20
3.2 Reka Bentuk Kajian	20
3.3 Unit Analisis	21
3.4 Teknik Pensampelan	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data	22
3.6 Instrumen Kajian	23
3.7 Pengukuran Pemboleh Ubah	24



3.7.1	Bahagian A: Demografi Responden	24
3.7.2	Bahagian B: Kepuasan Kerja	24
3.7.3	Bahagian C: Prestasi Kerja	26
3.8	Kaedah Analisis Data	27
3.9	Rumusan	28
BAB 4 : DAPATAN KAJIAN		
4.1	Pengenalan	29
4.2	Latar Belakang Responden	30
4.3	Ujian Kebolehpercayaan	42
4.4	Analisis Deskriptif Pemboleh Ubah Bersandar dan Pemboleh Ubah Tidak Bersandar	43
4.5	Analisis Data Kepuasan Kerja dalam Kalangan Pekerja Swasta	44
4.6	Analisis Data Prestasi Kerja dalam Kalangan Pekerja Swasta	49
4.7	Analisis Kolerasi	53
4.8	Pengujian Hipotesis	54
4.8.1	Analisis Regresi Mudah	54
4.9	Ringkasan Keputusan Ujian Hipotesis Kajian	55
4.10	Rumusan Bab	56
BAB 5 : PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN		
5.1	Pengenalan	57
5.2	Perbincangan Objektif Kajian	57
5.2.1	Objektif 1: Mengkaji tahap kepuasan kerja dalam kalangan pekerja swasta semasa pandemik COVID-19 ini.	58
5.2.2	Objektif 2: Mengkaji tahap prestasi kerja dalam kalangan pekerja swasta semasa pandemik COVID-19.	61
5.2.3	Objektif 3: Mengenal pasti hubungan antara kepuasan kerja dan prestasi kerja dalam kalangan pekerja swasta semasa pandemik COVID-19.	62
5.4	Implikasi Kajian	65
5.4.1	Implikasi Teoritikal	65
5.4.2	Implikasi Metodologi	66
5.4.3	Implikasi Praktikal	66
5.5	Limitasi dan Cadangan untuk Kajian akan Datang	67
5.6	Rumusan Bab	69
RUJUKAN		70
LAMPIRAN		77

SENARAI JADUAL

Jadual 3.1	Senarai Instrumen Kajian Yang Digunakan	23
Jadual 3.2	Item Bahagian B	25
Jadual 3.3	Item Bahagian C	26
Jadual 3.4	Kaedah Analisis Data	27
Jadual 4.1	Taburan Kekerapan Jantina	31
Jadual 4.2	Taburan Kekerapan Umur	32
Jadual 4.3	Taburan Kekerapan Bangsa	35
Jadual 4.4	Taburan Kekerapan Status	36
Jadual 4.5	Taburan Kekerapan Tahap Pendidikan	38
Jadual 4.6	Taburan Kekerapan Gaji	39
Jadual 4.7	Taburan Kekerapan Tempoh Bekerja	41
Jadual 4.8	Ujian Kebolehpercayaan	42
Jadual 4.9	Purata Min Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja	43
Jadual 4.10	Taburan Kekerapan, Peratusan, Min dan Sisihan Piawai bagi Item Kepuasan Kerja berdasarkan Responden	44
Jadual 4.11	Taburan Kekerapan, Peratusan, Min dan Sisihan Piawai bagi Item Prestasi Kerja berdasarkan Responden	49
Jadual 4.12	Ujian Kolerasi	53
Jadual 4.13	Analisis Regresi	54
Jadual 4.14	Keputusan Analisis Regresi Mudah antara Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja	54
Jadual 4.15	Keputusan Hipotesis	55

SENARAI RAJAH

Rajah 1 : Rangka Konseptual

18

SENARAI GRAF

Graf 1 :	Jantina	30
Graf 2 :	Umur	32
Graf 3 :	Bangsa	34
Graf 4 :	Status	36
Graf 5 :	Tahap Pendidikan	37
Graf 6 :	Gaji	39
Graf 7 :	Tempoh Bekerja	41

SENARAI LAMPIRAN

1: Borang Soal Selidik	77
2: Keputusan Peratusan Turnitin	83



BAB 1

PENGENALAN

1.1 Latar Belakang Kajian

Mencapai prestasi pekerja yang tinggi merupakan tujuan bersama bagi banyak organisasi. Hal ini dikatakan demikian kerana tenaga buruh yang menunjukkan tahap kepuasan kerja yang lebih banyak adalah cenderung melakukan banyak usaha dalam pekerjaan mereka yang kemudian dapat menghasilkan prestasi kerja yang lebih baik. Organisasi yang ingin mencapai tahap prestasi yang lebih tinggi adalah sangat diperlukan konteks kerja yang memuaskan. Armstrong (2006) menggambarkan kepuasan kerja sebagai sikap dan perasaan pekerja terhadap pekerjaan mereka. Perasaan dan sikap yang dimaksudkan ini telah dipecahkan kepada dua bahagian iaitu sikap yang positif dan negatif. Secara ringkas, kepuasan kerja merujuk kepada bagaimana perasaan pekerja terhadap pekerjaan tersebut dan sejauh mana nilai pekerjaan itu sesuai dengan keperluan pekerja. Dalam setiap sesebuah syarikat mempunyai misi dan visi masing-masing dan pekerja merupakan komponen yang sangat penting dalam proses pencapaian misi dan visi ini. Pekerja haruslah memenuhi kriteria prestasi yang telah ditentukan oleh organisasi untuk memastikan kualiti kerja mereka adalah baik. Pekerja pula memerlukan persekitaran kerja yang baik untuk membolehkan mereka bekerja dengan bebas tanpa masalah yang boleh menghalang mereka untuk mencapai tahap potensi penuh mereka serta memenuhi piawaian organisasi.

Pada waktu pandemik COVID-19 ini sudah pasti ramai pekerja yang mengalami kesukaran untuk mendapat kepuasan kerja mereka disebabkan oleh berlakunya perubahan gaya bekerja, persekitaran kerja yang berubah, bekerja dalam keadaan norma baharu, pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) dan Perintah Kawalan Pergerakan Bersyarat (PKPB) yang sering berubah-ubah disebabkan peningkatan kes COVID-19, menerima arahan kuarantin wajib atau kuarantin di rumah dan sebagainya. Pada situasi pandemik ini adalah lebih baik syarikat dan pekerja menerapkan amalan *flexible work arrangement* dan *work-life balance* agar dapat meningkatkan atau mengekalkan kepuasan kerja dan prestasi kerja (Kresentia dan lain-lain, 2020).

Menurut kajian Mohammd Abuhashesh dan lain-lain (2019) menyatakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dalam diri pekerja ialah gaji, budaya organisasi, faedah, pengurusan tekanan (*stress management*), promosi kenaikan pangkat dan keselamatan kerja. Kepuasan kerja merupakan komponen yang memberi dorongan kepada pekerja untuk sentiasa kekal dalam pekerjaan mereka untuk jangka waktu yang lama. Kepuasan pekerja adalah salah satu cara kejayaan kepada setiap organisasi. Hal ini dikatakan demikian kerana pekerja yang menunjukkan tahap kepuasan kerja yang lebih tinggi akan cenderung untuk berusaha dengan lebih giat lagi dalam pekerjaan mereka yang kemudian dapat menghasilkan prestasi kerja yang lebih baik. Seterusnya, setiap majikan juga perlulah sentiasa memastikan agar pekerjanya mendapatkan kepuasan dan keselesaan yang tinggi pada waktu mereka menjalankan tugas mereka bagi memastikan pekerja dapat menyumbangkan produktiviti yang tinggi dalam organisasi mereka. Hal ini dikatakan demikian kerana kepuasan bekerja mempunyai perkaitan dengan pemikiran atau perasaan seseorang terhadap kerja mereka iaitu sejauh mana mereka berasa positif dan negatif mengenai pekerjaan yang dilakukan (Abdullah et. al, 2018).

Dalam kajian ini, pengkaji akan memfokuskan tentang hubungan kepuasan kerja dengan prestasi kerja semasa pandemik COVID-19. Perkara yang menjadi perhatian di sini ialah kepuasan kerja menyebabkan pekerja semakin bersemangat untuk bekerja dan sentiasa berusaha untuk meningkatkan prestasi kerja mereka walaupun dalam kondisi

pandemik COVID-19. Jadi, kajian ini dijalankan untuk mengupas tentang tahap kepuasan kerja pekerja, tahap prestasi kerja pekerja dan hubungan perkaitan antara kepuasan kerja dan prestasi kerja sepanjang bekerja dalam situasi pandemik COVID-19 ini.

1.2 Permasalahan Kajian

Pengkaji telah mendapati beberapa isu atau pernyataan masalah dalam kajian ini. Oleh itu, permasalahan kajian bagi kajian ini adalah seperti berikut:

1.2.1 Maklumat mengenai hubungan antara kepuasan kerja dan prestasi kerja semasa pandemik masih lagi terhad.

Kajian masih kurang maklumat mengenai isu kepuasan kerja dan prestasi kerja dalam kalangan pekerja terutamanya pada waktu pandemik COVID-19 ini. Hal ini dikatakan demikian kerana isu COVID-19 merupakan isu yang masih baru dan memerlukan banyak perkara untuk dipelajari. Sebelum pandemik ini berlaku, terdapat banyak kajian mengenai isu kepuasan kerja dan prestasi kerja namun kebanyakannya hanya tertumpu pada pekerja, jenis pekerjaan atau organisasi tertentu sahaja. Ini dapat dibuktikan dalam kajian Mohammd Abuhashesh et al (2019) yang hanya menyentuh pekerja dalam sektor industri di Jordan sahaja dan kajian daripada Suhaja Hj Derman dan Siti Zubaidah (2016) yang tertumpu kepada kakitangan penjara sahaja.

Seterusnya, kajian terhadap perhubungan antara kepuasan kerja dengan prestasi kerja ini akan berfokus kepada semua pekerja dalam sektor swasta di Malaysia tidak mengira jenis pekerjaan yang dilakukan oleh mereka semasa pandemik COVID-19 ini. Jika dilihat pada situasi pandemik yang berlaku sekarang ini, pandemik COVID-19 sangat mempengaruhi kepuasan dan prestasi kerja pekerja kerana setiap orang sedang mengalami masalah yang sangat sukar. Seperti yang kita tahu, tekanan pekerjaan dan kepuasan kerja adalah faktor yang mempengaruhi prestasi kerja serta produktiviti kerja.

Kajian daripada Randa dan Dalia (2020) telah menunjukkan bahawa kepuasan kerja dalam kalangan pegawai pusat kesihatan terutamanya jururawat pada waktu pandemik COVID-19 ini adalah perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk mengekalkan prestasi kerja yang tinggi serta mencapai perkhidmatan perubatan yang berkualiti tinggi.

Beberapa sarjana telah menjalankan banyak kajian mengenai kepuasan kerja dan prestasi kerja ini dan juga telah berjaya membuktikan bahawa tahap kepuasan kerja adalah mempunyai hubungan yang signifikan dengan prestasi kerja. Antara kajian yang telah berjaya membuktikan kesignifikan antara dua pemboleh ubah ini adalah kajian daripada Katzell dan lain-lain (1992) dalam Cranny dan rakan-rakannya (1992) melalui model mereka iaitu "*Path Model of Job Satisfaction and Performance*" telah menunjukkan bahawa terdapat perhubungan yang positif di antara kepuasan kerja dan prestasi kerja. Kajian yang dilakukan oleh Lawler dan Porter (1967) dalam kajian Staw (1991), Steer (1991) dan McShane dan Glinow (2000) dalam Cranny dan rakan-rakan (1992) juga telah menyatakan bahawa terdapat hubungan yang positif di antara kepuasan kerja dan prestasi kerja walaupun ia bukan bersifat langsung.

Jadi, sesebuah organisasi tidak akan dapat bekerja dengan baik tanpa penglibatan pekerja-pekerja kerana pekerja merupakan insan yang dapat memimpin organisasi ke kedudukan yang kompetitif pada masa ini. Pekerja adalah dianggap modal yang sangat penting kepada organisasi. Jadi, adalah sangat penting bagi setiap organisasi untuk mengetahui tahap kepuasan dan tahap prestasi kerja untuk mengenalpasti hubungan antara kepuasan kerja dengan prestasi kerja semasa pandemik COVID-19 ini. Oleh itu, kajian mengenai kepuasan kerja dan prestasi kerja ini akan dikaji dari aspek situasi pekerja bekerja semasa pandemik COVID-19 kerana kajian-kajian lepas lebih banyak kepada situasi bekerja dalam keadaan yang normal.

1.3 Persoalan Kajian

Isu kepuasan kerja sering kali diperkatakan di dalam dunia pekerjaan di mana ramai pekerja menginginkan kepuasan kerja dalam pekerjaan mereka. Sejak berlakunya pandemik COVID-19 ini sudah semestinya ramai pekerja yang mengalami pengurangan dalam kepuasan kerja dalam pekerjaan mereka. Oleh itu, persoalan kajian ini dibentuk berdasarkan permasalahan kajian yang telah dinyatakan. Pengkaji telah menetapkan tiga persoalan yang akan menjadi panduan dalam menyempurnakan kajian ini. Berikut di bawah merupakan persoalan kajian tersebut:

- i. Apakah tahap kepuasan kerja dalam kalangan pekerja swasta semasa pandemik COVID-19.
- ii. Apakah tahap prestasi kerja dalam kalangan pekerja swasta semasa pandemik COVID-19.
- iii. Apakah hubungan antara kepuasan kerja dengan prestasi kerja dalam kalangan pekerja swasta semasa pandemik COVID-19.

1.4 Objektif Kajian

Kajian ini akan dijalankan dengan menggunakan tiga objektif kajian. Berikut di bawah merupakan objektif bagi menyempurnakan kajian ini:

- i. Mengkaji tahap kepuasan kerja dalam kalangan pekerja swasta semasa pandemik COVID-19 ini.
- ii. Mengkaji tahap prestasi kerja dalam kalangan pekerja swasta semasa pandemik COVID-19.
- iii. Mengenal pasti hubungan antara kepuasan kerja dan prestasi kerja dalam kalangan pekerja swasta semasa pandemik COVID-19.

1.5 Skop Kajian

Kajian ini adalah dijalankan untuk mengkaji isu yang berkaitan dengan aspek kepuasan kerja dan prestasi kerja dalam kalangan pekerja swasta. Kajian ini juga lebih berfokuskan kepada kepuasan kerja serta prestasi kerja dalam kalangan pekerja swasta di seluruh Malaysia sepanjang berlakunya pandemik COVID-19 di negara ini. Oleh itu, lokasi kajian ini tidak ditetapkan di satu tempat sahaja untuk memudahkan pengkaji mendapat data kajian. Jadi, kajian ini adalah berfokus kepada mana-mana organisasi swasta yang masih beroperasi pada waktu pandemik COVID-19 ini.

1.6 Kepentingan Kajian

Kepentingan kajian ini adalah untuk mengkaji dengan lebih mendalam mengenai sejauh mana tahap kepuasan kerja dan prestasi kerja dalam kalangan pekerja swasta sepanjang berlakunya pandemik COVID-19 yang telah melanda negara Malaysia selama hampir dua tahun ini. Bukan itu sahaja, kajian ini juga akan menjelaskan dengan lebih mendalam mengenai hubungan antara kepuasan kerja dan prestasi kerja dalam kalangan pekerja swasta sepanjang pandemik COVID-19 ini berlaku di negara kita. Bukan itu sahaja, beberapa manfaat dan kebaikan yang boleh diperolehi dan hasil dapatan ini juga bermanfaat untuk para pelajar, pekerja, organisasi dan juga masyarakat di luar sana. Kepentingan kajian ini juga dilakukan untuk penambahan ilmu pengetahuan dari segi penerokaan ilmu baharu untuk dijadikan sebagai bacaan tambahan.

Selain itu, kepentingan kajian ini adalah sebagai sebuah panduan kepada organisasi dalam memahami situasi terkini dalam premis masing-masing dan lebih-lebih lagi ianya berkaitan dengan para pekerjanya agar membolehkan pencapaian matlamat dapat dilakukan. Di samping itu, kajian ini juga bertujuan untuk memberikan kesedaran kepada pihak pentadbiran dalam mendalami tanggungjawab dan amanah mereka dalam memastikan pekerja sentiasa dalam keadaan yang terkawal dan terjaga. Hal ini adalah penting kerana pekerja yang selesa dalam pekerjaan mereka akan dapat meningkatkan

kualiti dan kuantiti produktiviti di sesebuah organisasi. Kepentingannya juga dapat dirasai apabila kepuasan kerja dalam kalangan pekerja dapat ditingkatkan. Perkara ini secara tidak langsung akan meningkatkan prestasi kerja. Jadi, segala hasil kajian yang telah dianalisis dan dikenalpasti akan membantu pengkaji seterusnya untuk membuat kajian mereka.

1.7 Definisi Terma

Beberapa istilah dan konsep penting yang digunakan dalam kajian ini adalah seperti berikut:

1.7.1 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja ini didefinisikan sebagai menunjukkan rasa seronok, selesa dan tenteram atau perasaan yang positif akibat pengalaman kerja yang dilakukan. Ia juga bermaksud suatu sikap yang terhasil daripada kepuasan emosi dalam diri seseorang individu terhadap pekerjaannya yang dilakukannya. Kepuasan kerja adalah perkara yang penting dalam sesebuah organisasi terutamanya dalam organisasi pengurusan dan keselamatan negara. Tafsiran ini adalah sama dengan pendapat daripada Locke (1976) di mana beliau juga menjelaskan bahawa kepuasan kerja adalah sebagai keadaan emosi yang selesa atau positif yang terhasil daripada penilaian terhadap pekerjaan atau pengalaman kerja. Dalam kajian ini, kepuasan kerja merujuk kepada tindakan perasaan yang dialami oleh responden dan sejauh mana pekerja swasta tersebut berasa berpuas hati dalam melaksanakan tugas yang diamahkan kepada mereka. Faktor-faktor kepuasan kerja yang digunakan dalam kajian ini ialah gaji, penyeliaan, rakan sekerja, tempat kerja atau persekitaran kerja dan kerja itu sendiri.

1.7.2 Prestasi Kerja

Prestasi kerja adalah suatu set tingkah laku yang berkaitan dengan pencapaian matlamat organisasi atau unit organisasi tempat seseorang itu bekerja. McCloy dan rakan-rakan (1994) menyatakan bahawa prestasi kerja ini merujuk kepada bagaimana seseorang individu itu mengambil tindakan dan menyumbang kepada perilaku yang selaras dengan objektif organisasi. Prestasi dilihat sebagai keupayaan seseorang pekerja mencapai objektif dan matlamat organisasi. Terdapat beberapa indikator telah dikenalpasti sebagai petanda ukuran prestasi seseorang pekerja. Antara indikator-indikator ini ialah tahap kehadiran kerja, ketetapan waktu bertugas, disiplin masa bekerja, kualiti kerja dan sikap bekerjasama.

1.8 Susunan Tesis

Tesis ini mengandungi lima bahagian bab secara keseluruhannya. Bab satu dalam tesis ini membincangkan tentang pengenalan kajian yang merangkumi latar belakang kajian, permasalahan kajian, persoalan kajian, objektif kajian, skop kajian, definisi terma dan susunan tesis dalam kajian penyelidikan.

Bab dua pula akan menyentuh perbincangan mengenai sorotan literatur yang memfokuskan kepada beberapa sub topik yang merangkumi pengenalan, konsep, definisi bagi pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bersandar, teori yang berkaitan dengan pemboleh ubah bebasa dan pemboleh ubah bersandar, kajian lepas hubungan pekerjaan yang berkaitan dengan kedua-dua pemboleh ubah dalam kajian, kerangka konseptual, hipotesis kajian dan yang terakhir adalah rumusan.

Bab ketiga memfokuskan kepada metodologi yang digunakan dalam kajian penyelidikan ini. Bab tiga ini adalah merangkumi pengenalan, reka bentuk kajian, unit analisis, teknik pensampelan, teknik pengumpulan data, instrumen yang digunakan

dalam kajian, pengukuran pemboleh ubah bagi kedua-dua pemboleh ubah, kaedah analisis data dan juga rumusan.

Bab keempat pula akan menyentuh mengenai dapatan kajian yang terdiri daripada pengenalan, latar belakang responden, ujian kebolehpercayaan, analisis deskriptif bagi pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah tidak bersandar, analisis data kepuasan kerja dalam kalangan pekerja swasta, analisis data prestasi kerja dalam kalangan pekerja swasta, analisis kolerasi, pengujian hipotesis (analisis regresi mudah), ringkasan keputusan ujian hipotesis kajian dan yang terakhir adalah rumusan bab.

Seterusnya, bab kelima akan memfokuskan mengenai perbincangan dan kesimpulan. Dalam bab ini mengandungi pengenalan, perbincangan objektif kajian, implikasi kajian dan limitasi serta cadangan untuk kajian akan datang dan ditutupi dengan rumusan bab.

BAB 2

SOROTAN LITERATUR

2.1 Pengenalan

Bab 2 ini adalah menyentuh perbincangan mengenai sorotan literatur daripada penulisan dan kajian lepas oleh para penyelidik lepas yang berhubungan serta berkaitan dengan kajian yang dilakukan oleh pengkaji sekarang. Ini adalah bagi membolehkan rujukan dibuat melalui pengambilan maklumat dan data yang diperlukan dalam memahami hubungan antara kepuasan kerja pekerja dan prestasi kerja pekerja. Sorotan literatur yang dipilih dalam bahagian bab 2 ini adalah berasaskan kepada kesesuaian kajian yang dilakukan oleh pengkaji berkenaan dengan tajuk kajian. Kesemua aspek dalam kajian lepas ini selanjutnya dijadikan sebagai panduan ke arah menyokong kajian terhadap kepuasan kerja dengan prestasi kerja.

2.2 Konsep

2.2.1 Konsep Prestasi Kerja

Prestasi kerja menurut Sony dan Mekoth (2016) adalah kelakuan atau tingkah laku yang berkaitan dengan kehendak organisasi dan tingkah laku ini adalah bukan dalam kawalan pekerja individu itu sendiri. Pada pendapat Murphy (1990) pula, beliau melihat prestasi

kerja adalah sebagai set tingkah laku yang signifikan dengan pencapaian matlamat serta misi dan visi organisasi atau unit organisasi tempat individu itu bekerja. Seterusnya, bagi kajian daripada Noel (2009), beliau telah memberi definisi mengenai prestasi kerja di mana prestasi kerja ini dianggap salah sebuah proses untuk pengurus atau majikan dalam memastikan segala aktiviti dan produktiviti pekerja mereka adalah selari dengan kehendak dan matlamat organisasi.

Selain itu, pendefinisian tentang prestasi kerja daripada kajian Prabowo (2005) juga adalah selari dengan definisi daripada pengkaji-pengkaji yang lainnya. Beliau telah mendefinisikan prestasi kerja ini adalah perkara yang boleh dinilai dan diukur akan tingkat kejayaan yang telah dicapai oleh seseorang pekerja itu. Segala pelaksanaan tugas-tugas yang telah diberikan dapat diukur dan dinilai dari aspek kesungguhan, kecekapan dan pengalaman pekerja itu.

Menurut Hasibuan (1990) mengenai definisi prestasi kerja adalah bermaksud sesuatu pencapaian hasil kerja yang diperoleh seseorang individu itu dalam pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya berdasarkan kecekapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu yang diambil olehnya untuk menjalankan sesuatu tugas itu. Manakala, kajian daripada Dzulizzi (2016) pula mendefinisikan prestasi kerja sebagai tugas dan tanggungjawab yang perlu untuk dilakukan oleh seseorang individu sebagai tugas kepada diri mereka. Umumnya, prestasi kerja ini juga dikaitkan atau disokong oleh kemajuan yang dimiliki oleh sesebuah organisasi iaitu bergantung kepada keberkesanan dan kecekapan pihak pengurusan dan atasan dalam menangani hal ehwal pekerja-pekerja dan organisasi itu. Oleh hal yang demikian, perkara ini telah menunjukkan bahawa dengan adanya sokongan dan campur tangan daripada pihak atasan akan meningkatkan dan menjadikan prestasi kerja seseorang pekerja itu menuju ke arah yang lebih baik.

Tambahan pula, kajian yang telah dijalankan oleh Abd Hair Awang dan lain-lain (2013) menyatakan bahawa definisi prestasi kerja dalam kajian Bernadin dan Russel (1998) adalah sebagai catatan atau rekod tentang hasil-hasil yang diperoleh seseorang individu itu berdasarkan kegiatan dan pekerjaan yang dilakukannya. Dalam kajiannya

RUJUKAN

- A. Nguyen, Jim Taylor & S. Bradley. 2003. *Relative Pay and Job Satisfaction: Some New Evidence*. Netherland: University of Tilburg.
- Abdul Hair Awang, Mohd Yusof Hussain, Zaimah Ramli & Ibrahim. 2013. Kualiti dan prestasi kerja graduan kolej komuniti: Penilaian oleh majikan bandar. *Akademika*. Vol. 83(1), 65-76.
- 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*. Vol. 1(3), 29-46.
- Aiken, L., Clarke, S., & Sloane, D. 2002. Hospital staffing, organizational support and quality of care: cross-national findings. *International Journal for Quality in Health Care*, 50(5), 87-94.
- Amburgey William Omer. 2005. *An Analysis of the relationship between job satisfaction, organizational culture, and perceived leadership characteristics*. Florida: University Central Florida.
- Ariffin Hj. Zainal. 1985. *Pekerja dan Pekerjaan: Pendekatan Psikologi Personel*. Petaling Jaya: Fajar Bakti Sdn. Bhd.
- Bogden R.C. & Miklen S.K. 2003. *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Boston: Allyn & Bacon.
- Brandy Cobb. 2004. *Assessing job satisfaction and emotional intelligence in public school teachers*. B.A. Thesis, Department of Psychology, Western Kentucky University, Bowling Green, Kentucky.
- Campbell. D. 2011. Diversity and job satisfaction: Reconciling conflicting theories and findings. *International Journal of Applied Management and Technology*. Vol. 10(1), 1-15.

- Cranney, C. J., Smith, P. C., & Stone, E. 1992. *Job satisfaction: How people feel about their jobs*. Wiley Online Library.
- Cronley Courtney & Kim Youn Kyoung. 2017. Intentions to turnover: Testing the moderated effects of organizational culture, as mediated by job satisfaction, within the Salvation Army. *Leadership & Organization Development Journal*. Vol. 38(2), 194-209.
- Daniel Katz. 1964. The Motivational Basis of Organizational Behavior. *Behavioral Science*. Vol. 9(2), 131-146.
- DeVellis Robert F. 2003. *Scale Development: Theory and Applications*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Dimitrios Belias & Athanasios Koustelios. 2014. Transformational Leadership and Job Satisfaction in the Banking Sector: A Review. *International Review of Management and Marketing*. Vol. 4(3), 187- 200.
- Dzulizzi Bin Hj. Sabuti. 2016. *Hubungan Tekanan Kerja terhadap Prestasi Kerja*. Kuching: Universiti Malaysia Sarawak.
- Edmund Thompson & Florence T. T. Phua. 2012. A Brief Index of Affective Job Satisfaction. *Group & Organization Management*. Vol. 37(3), 275-307.
- Edwin A. Locke. 1976. The Nature and Causes of Job Satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1, 1297-1343.
- Fatima Bushra, Ahmad Usman & Asvir Naveed. 2011. Effect of Transformational Leadership on Employees Job Satisfaction and Organizational Commitment in Banking Sector of Lahore (Pakistan). *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 2(18), 261-267.
- Frederick Herzberg. 1966. *Work and the Nature of Man*. Harvard University: Harvard Book List.

- Frederick Herzberg. 1968. One More Time: How Do You Motivate Employees? *Harvard Business Review*. January-February, 5362.
- Frese & Sonnentag. 2000. *High Performance: An action theory approach*. Working Paper University of Glessen and University of Konstanz.
- Fuad Mohamed Berawi. 2017. *Metodologi Penyelidikan. Panduan Menulis Tesis. Edisi Kedua*. Kedah: UUM Press.
- Fustino Cardoso Gomes. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Gary Dessler. 1997. *Human Resource Management*. United States: Prentice Hall.
- H. Inayatullah. 2013. Kepuasan Kerja Memacu Prestasi Kerja. Dipetik dari <http://www.infodiknas.com/kepuasan-kerja-memacu-prestasi-kerja.html>. pada 15 Julai 2021.
- Hackman J. Richard & Oldman Greg R. 1975. Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 60(2), 159-170.
- Halimatussaediyah Tamrin & Noraini Abdol Raop. 2015. Kepuasan Kerja: Hubungannya Dengan Prestasi Kerja Dalam Kalangan Kakitangan Yayasan Pembangunan Keluarga Darul Takzim (Ypkdt), Nusajaya, Johor Bahru. *Journal of Human Capital Development*. 8 (2).
- Heneman Robert L. 1992. *Merit pay: Linking pay increases to performance ratings*. Addison-Wesley/Addison Wesley Longman.
- Ishak Mad Shah. 2004. *Pengenalan Psikologi Industri dan Organisasi*. Skudai, Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Ishita Panchal. 2016. *The Impact of Job Satisfaction; While Performing Responsibilities*. *Internal Research Journal of Engineering and Technology (IRJET)*. Dipetik dari www.irjet.net pada 20 Julai 2021.
- Jum C. Nullaly. 1978. *Psychometric Theory*. New York: Mc Graw Hill.

- Jurgen Wegge, Rolf Van Dick, Gary K. Fisher, Micheal A. West & Jeremy F. Dawson. 2006. A Test of Basic Assumptions of Affective Events Theory (AET) in Call Centre Work. *British Journal of Management*. Vol. 17(3), 237-254.
- Kevin R. Murphy. 1990. *Job Performance and Productivity*. Washington: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Kresentia Stefanie, Ema Suryani & Anita Maharani. Flexible Work Arrangement, Work Life Balance, Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan pada Situasi COVID-19. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi*. Vol. 4(3), 1725-1750.
- Locke, E. 1976. *The nature and causes of job satisfaction*. In M. D. Dunnette (Ed.). *Handbook of industrial and organizational psychology (1297–1349)*. Chicago: Rand McNally.
- Louis Cohen & Keith Morrison. 2000. *Research Methods in Education*. London: Routledge Falmer.
- M. D Pushpakumari. 2008. *The impact of job satisfaction on job performance: An empirical analysis*. Sri Lanka: University of Sri Jayewardenepura.
- Malayu S.P. Hasibuan. 1990. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Dasar Kunci Keberhasilan*. Jakarta: CV Haji Mas Agung.
- Marican. S. 2006. *Penyelidikan Sains Sosial: Pendekatan Pragmatik*. Selangor: Edusystem Sdn Bhd.
- McCloy, R.A., Campbell, J.P. & Cudeck, R. 1994. A confirmatory test of a model of performance determinants. *Journal of Applied Psychology*, 79, 493-505.
- Melissa B. Frye. 2004. Equity-based compensation for employees: firm performance and determinants. *Journal of Financial Research*. Vol. 27(1), 31-54.
- Michael M. Gruneberg. 1979. *Understanding Job Satisfaction*. United States: Wiley.
- Mohammad Najib Abdul Ghafar. 1999. *Penyelidikan Pendidikan*. Skudai: Penerbitan Universiti Teknologi Malaysia.

- Mohammd Abuhashesh, Rand Al-Dmour & Ra'ed Masa'deh. 2019. Factors that affect employees job satisfaction and performance to increase customer's satisfactions. *Journal of Human Resources Management Research*, Vol. 2019, 1-23.
- Motowidlo. 2003. *Journal of Applied Psychology*. 93, 48-58.
- Mueller, C.W. & Kim, S.W., 2008. *The contented female worker: Still a paradox?. In Justice*. United Kingdom: Emerald Group Publishing Limited.
- Parasuraman Subramaniam & Simmers Claire A. 2001. Type of employment, work-family conflict and well-being: A Comparative study. *Journal of Organisational Behaviour*. Vol. 22, 551-568.
- Paul E. Spector. 1997. *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences (3)*. New York: Sage Publications.
- Prabowo. 2005. *Prestasi Kerja*. Dipetik daripada <http://rumahbelajarpsikologi.com/index.php/prestasi-kerja.html> pada 20 Julai 2021.
- Raja Zirwatul, Keis, Mazidah & Azlina. 2014. Job Satisfaction among Malaysian Employees: An Application of Spector's Job Satisfaction Survey in the South East Asian Context. *Jurnal Pengurusan*. Vol. 41, 69 -79.
- Ramble Haji Hasbi. 2001. *Perkaitan kepuasan kerja dengan prestasi kerja di kalangan pekerja di industri pembuatan*. Kuching: Universiti Malaysia Sarawak.
- Randa M. Said & Dalia A. El-Shafei. 2020. Occupational stress, job satisfaction, and intent to leave: nurses working on front lines during COVID-19 pandemic in Zagagig City, Egypt. *Environmental Science and Pollution Research*. Vol. 28, 8791-8801.
- Richard M Steers & Lyman W Porter. 1983. *Motivation and Work Behavior*. New York, Usa: Academic Press.
- Robinson J.P., Shaver P.R. & Wrightsman L.S. 1991. Criteria for scale selection and evaluation. Dlm Robinson J.P., Shaver P.R. & Wrightsman L.S. (Pnyt.) *Measures*

of Personality and Social Psychological Attitudes: 1- 16. San Diego: Academic Press.

Saari, L.M. & Judge, T.A., 2004. Employee attitudes and job satisfaction. *Society of Human Resources Management*. Vol. 43(4), 395-407.

Sekaran U. & Bougie R. 2010. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Ed. ke-5. New York: John Wiley & Sons Ltd.

Shahid Bhuiyan & Bulent Mengue. 2002. An extension and evaluation of job characteristics, organizational commitment and job satisfaction in an expatriate, guest worker, sales setting. *Journal of Personal Selling & Sales Management*. Vol. 22(1), 1-11.

Siska Maya & Vella Aggresta. 2020. Analisis Variabel yang Membentuk Kinerja pada Masa COVID-19. *Jurnal Sosio-ekons*. Vol. 12(3), 253-260.

Sony Micheal & Mekoth Nandakumar. 2016. The relationship between emotional intelligence, frontline employee adaptability, job satisfaction and job performance. *Journal of Retailing and Consumer Services*. Vol. 30, 20-32.

Terry W. Noel. 2009. The Impact of Knowledge Resource on New Venture Performance. *Journal of Small Business Management*. Vol. 47(1), 1-22.

Vandenberg, R. J., & Lance, C. E. 1992. Examining the causal order of job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Management*. Vol. 18(1), 153-167.

Weaver Charles N. 1980. Job Satisfaction in the United States in the 1970s. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 65(3), 364-367.

Williams, Michael R., Kevin Celuch, & Douglas W. Vorhies. 2002. Perceived salesperson self-efficacy: Implications for supervisory feedback, salesperson motivation, job satisfaction, and performance." *American Marketing Association. Conference Proceedings*. (13), American Marketing Association.

Zheng Gu & Ricardo Chi Sen Siu. 2009. Drivers of job satisfaction as related to work performance in Macao casino hotels: An investigation based on employee survey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 21(5), 561-578.

