



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

***HUBUNGAN ANTARA PERSEKITARAN SOSIAL DAN SOKONGAN
TEMPAT KERJA DENGAN KESEJAHTERAAN EMOSI PEKERJA
BUKAN AKADEMIK DI SEBUAH UNIVERSITI AWAM, MALAYSIA***

MAZIRA ISMAIL

FEM 2019 12



**HUBUNGAN ANTARA PERSEKITARAN SOSIAL DAN SOKONGAN
TEMPAT KERJA DENGAN KESEJAHTERAAN EMOSI PEKERJA BUKAN
AKADEMIK DI SEBUAH UNIVERSITI AWAM, MALAYSIA**

Oleh

MAZIRA ISMAIL

**Tesis Dikemukakan kepada Sekolah Pengajian Siswazah, Universiti Putra
Malaysia, Sebagai Memenuhi Syarat untuk Master Sains**

Oktober 2018

Semua bahan yang terkandung dalam tesis ini, termasuk tanpa had teks, logo, ikon, gambar dan semua karya seni lain, adalah bahan hak cipta Universiti Putra Malaysia kecuali dinyatakan sebaliknya. Penggunaan mana-mana bahan yang terkandung dalam tesis ini dibenarkan untuk tujuan bukan komersil daripada pemegang hak cipta. Penggunaan komersil bahan hanya boleh dibuat dengan kebenaran bertulis terdahulu yang nyata daripada Universiti Putra Malaysia.

Hak cipta © Universiti Putra Malaysia



Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Master Sains

**HUBUNGAN ANTARA PERSEKITARAN SOSIAL DAN SOKONGAN
TEMPAT KERJA DENGAN KESEJAHTERAAN EMOSI PEKERJA BUKAN
AKADEMIK DI SEBUAH UNIVERSITI AWAM, MALAYSIA**

Oleh

MAZIRA BINTI ISMAIL

Oktober 2018

Pengerusi : Wan Munira Wan Jaafar, PhD
Fakulti : Ekologi Manusia

Dalam usaha menjadikan Malaysia sebuah negara maju menjelang tahun 2020, semua organisasi memainkan peranan yang penting dalam merealisasikan visi dan misi negara ini. Organisasi hendaklah berada dalam keadaan yang produktif, berdaya maju dan mampu menghasilkan pekerja yang dapat memberikan impak yang besar kepada organisasi. Malangnya jika pekerja tidak dapat mencapai kepuasan kerja dan kesejahteraan emosi yang memuaskan, pastinya kerja yang dihasilkan juga tidak seperti yang diharapkan. Maka, penyelia atau majikan perlulah memastikan kebajikan pekerja terpelihara dan terjamin. Apa yang dimaksudkan di sini ialah demi mencapai matlamat organisasi seterusnya negara, kepuasan dalam pekerjaan pekerja perlu dititikberatkan. Oleh itu, penyelidik berminat mengkaji tahap kepuasan kerja dan hubungannya dengan kesejahteraan emosi pekerja. Objektif kajian ini secara khususnya adalah (1) Mengenalpasti tahap kepuasan kerja dari aspek persekitaran sosial dalam kalangan pekerja bukan akademik di Universiti Malaya; (2) Mengenalpasti tahap kepuasan kerja dari aspek sokongan tempat kerja dalam kalangan pekerja bukan akademik di Universiti Malaya; (3) Mengenalpasti tahap kesejahteraan emosi pekerja bukan akademik di Universiti Malaya; (4) Menentukan perkaitan antara faktor kepuasan kerja dari aspek persekitaran sosial dengan kesejahteraan emosi pekerja bukan akademik di Universiti Malaya; (5) Menentukan perkaitan antara faktor kepuasan kerja dari aspek sokongan tempat kerja dengan kesejahteraan emosi pekerja bukan akademik di Universiti Malaya; dan (6) Menentukan faktor penyumbang unik di antara faktor kepuasan kerja dengan kesejahteraan emosi pekerja bukan akademik di Universiti Malaya. Data-data telah dikumpul melalui pengedaran borang soal selidik di mana alat kajian yang telah digunakan diambil berdasarkan instrumen *Job Descriptive Index (JDI)* dan *Emotional Competency Inventory (ECI)*. Soal selidik telah diedarkan kepada 165 orang pekerja bukan akademik di Universiti Malaya yang mewakili pekerja-pekerja bukan akademik di Malaysia.

Hasil kajian mendapati bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara demografi dan konstruk kajian dari segi jantina dan kelayakan akademik. Didapati dari segi jantina, terdapat perbezaan antara lelaki dan perempuan dalam faktor suasana pekerjaan dan pendapatan. Manakala dari segi kelayakan akademik, hanya satu pembolehubah yang mencatatkan perbezaan yang signifikan iaitu hubungan dengan rakan sekerja. Untuk mencapai objektif keempat, kelima dan keenam, ujian *Multiple Linear Regression* telah dijalankan. Penyelidik menemui perkaitan antara kepuasan kerja dengan kesejahteraan emosi pekerja dalam faktor hubungan rakan sekerja dan faktor pendapatan. Kajian ini juga mengkaji faktor penyumbang unik kepada pembolehubah bersandar iaitu kesejahteraan emosi pekerja. Tiga daripada lima pembolehubah bebas ditemui mempunyai hubungan yang signifikan iaitu “penyelia dan penyeliaan”, “hubungan rakan sekerja” dan “pendapatan”. Berdasarkan ujian ini, ia menunjukkan “hubungan rakan sekerja” adalah penyumbang unik di antara semua pembolehubah yang paling mempengaruhi pembolehubah bersandar (pekali regresi piawai = 0.343). Berdasarkan keputusan yang diperolehi, ia boleh disimpulkan bahawa aspek suasana tempat kerja perlu dititik beratkan bagi menjamin keselesaan pekerja. Malah, aspek pendapatan dan kenaikan pangkat juga tidak boleh dipertikaikan kerana ia mampu memberikan impak kepada produktiviti pekerja dan meningkatkan kesejahteraan emosi pekerja. Oleh itu, adalah menjadi tanggungjawab penyelia atau majikan mewujudkan keadaan pekerjaan yang stabil dan terjamin agar pekerja terus setia dan komited terhadap organisasi. Selain itu, ganjaran yang memuaskan serta setimpal dengan tugas yang dilakukan dapat membantu organisasi meningkatkan kesejahteraan emosi pekerja.

Abstract of the thesis presented to the Senate of the Universiti Putra Malaysia in fulfillment of the requirement for the degree of Master of Science

THE RELATIONSHIP BETWEEN SOCIAL ENVIRONMENT AND WORK SUPPORT WITH EMOTIONAL WELL-BEING AMONG NON –ACADEMIC STAFF IN A PUBLIC UNIVERSITY, MALAYSIA

By

MAZIRA BINTI ISMAIL

October 2018

Chairman : Wan Munira Wan Jaafar, PhD
Faculty : Human Ecology

In an effort to make Malaysia a developed nation by 2020, all organizations play an important role in realizing the vision and mission of the country. The organization shall be in a productive, viable and capable of producing workers who can give a big impact to the organization. Unfortunately, if the employee can not achieve job satisfaction and emotional well-being satisfactory, certainly the work done as well as expected. Then, the supervisor or employer must ensure the welfare of its employees protected and guaranteed. What is meant here is the next country to achieve organizational goals, employee job satisfaction should be emphasized. Therefore, researchers are interested in studying the level of job satisfaction and its relationship with emotional well-being of workers. The objective of this study in particular is (1) Identify the level of job satisfaction among the aspects of the social environment in the non-academic staff in Universiti Malaya; (2) Identify the level of job satisfaction in terms of workplace support among the non-academic staff in Universiti Malaya; (3) Identify the level of emotional well-being of the non-academic staff in Universiti Malaya; (4) To determine the relationship between job satisfaction factor of social and environmental aspects of emotional well-being of the non-academic staff in Universiti Malaya; (5) To determine the relationship between job satisfaction factor of the support work with non-academic employees' emotional well-being at the University of Malaya; and (6) determine the contributing factors unique among job satisfaction and emotional well-being of the non-academic staff in Universiti Malaya. The data was collected by distributing questionnaires where research tools that have been used are based instrument Job Descriptive Index (JDI) and Emotional Competency Inventory (ECI). The questionnaire was distributed to 165 non-academic staff in Universiti Malaya representing non-academic workers in Malaysia.

The results of the study indicated that there were significant correlations between demographics and constructs in terms of gender studies and academic qualifications. It was found in terms of gender, there are differences between men and women in the

employment and income situation. While in terms of academic qualifications, only one variable that had significant differences, namely a relationship with a colleague. To achieve the objectives of the fourth, fifth and sixth, Multiple Linear Regression tests were carried out. Researchers found a correlation between job satisfaction and emotional well-being of workers in the relationship colleagues and factor income. It also examined the contributing factors unique to the dependent variable, emotional well-being of workers. Three of the five independent variables were found to have a significant relationship, namely "supervisors and supervision", "relationship colleague" and "income". Based on this test, it shows "relationship colleague" is a unique contributor among all the variables that most influence the dependent variable (standardized regression coefficient = 0.343). Based on the results obtained, it can be concluded that the aspects of the workplace atmosphere have to be prioritized to ensure worker comfort. In fact, the ratio of income and promotion also can not be disputed as it could have an impact on employee productivity and improve emotional well-being of workers. Therefore, it is the responsibility of the supervisor or employer to create stable employment conditions and guaranteed that workers continue to be loyal and committed to the organization. In addition, rewarding and commensurate with the work done can help organizations improve emotional well-being of workers.

PENGHARGAAN

Bismillahirrahmanirrahim

Bersyukur saya kehadiran Allah kerana dengan limpah kurnia dan Rahmat-Nya dapat saya menyempurnakan kajian ini. Tanpa Rahmat dan kurnia dari-Nya, pasti saya tidak mampu menamatkan pengajian dalam bidang Sarjana Pembangunan Manusia ini. Setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada seorang wanita yang tak mungkin saya lupakan sepanjang hayat iaitu Dr. Wan Munira Wan Jaafar selaku penyelia, yang telah banyak meluangkan masa dengan penuh kesabaran dan dedikasi, membimbing dan menyumbang idea yang membina untuk saya menyelesaikan kajian ini. Segala kritikan dan komen juga memberikan saya inspirasi dan perangsang untuk merealisasikan cita-cita ini.

Terima kasih kepada penyelia kedua saya iaitu Dr. Rojanah Kahar yang telah memberikan tunjuk ajar dalam membantu menyiapkan kajian ini. Terima kasih juga diucapkan kepada sahabat saya Prof. Chua Yan Piaw yang tidak jemu memberi dorongan dan bantuan untuk saya menyiapkan tesis ini. Kepada responden yang terlibat dalam kajian ini iaitu pekerja kumpulan Pengurusan & Profesional (Bukan Akademik) Universiti Malaya atas kerjasama semasa kajian ini dijalankan serta buat semua individu yang turut terlibat secara langsung atau pun tidak langsung.

Setinggi-tinggi ucapan terima kasih kepada suami tercinta Mohd Rosdi Daud selaku tulang belakang saya di atas segala pengorbanan, dorongan dan kesabaran untuk bersama-sama mengharungi cabaran sepanjang tempoh pengajian ini. Kepada anak kami Fatin Nabilah Mohd Rosdi yang menjadi penguat semangat dan sumber inspirasi yang berterusan. Terima kasih juga kepada bonda saya Zaharah Hj Ali dan kaum keluarga atas dorongan dan doa. Terima kasih kepada rakan-rakan seperjuangan yang banyak memberi sokongan, sahabat-sahabat terdekat yang namanya abadi dalam kenangan, terima kasih atas bantuan dan kata-kata semangat sepanjang tempoh pengajian ini. Sesungguhnya hanya Allah yang mampu membalas segala jasa baik semua.

Sekian, wassalam.

Tesis ini telah dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi syarat keperluan untuk Ijazah Master Sains. Ahli Jawatankuasa Penyelesaian adalah seperti berikut:

Wan Munira Wan Jaafar, PhD

Pensyarah Kanan
Fakulti Ekologi Manusia
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Rojanah Kahar, PhD

Pensyarah Kanan
Fakulti Ekologi Manusia
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

ROBIAH BINTI YUNUS, PhD

Profesor dan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh:

Perakuan pelajar siswazah

Saya memperakui bahawa:

- tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli;
- setiap petikan, kutipan dan ilustrasi telah dinyatakan sumbernya dengan jelas;
- tesis ini tidak pernah dimajukan sebelum ini, dan tidak dimajukan serentak dengan ini, untuk ijazah lain sama ada di Universiti Putra Malaysia atau di institusi lain;
- hak milik intelek dan hakcipta tesis ini adalah milik mutlak Universiti Putra Malaysia mengikut Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012;
- kebenaran bertulis daripada penyelia dan Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) hendaklah diperoleh sebelum tesis ini diterbitkan (dalam bentuk bertulis, cetakan atau elektronik) termasuk buku, jurnal, modul, prosiding, tulisan popular, kertas seminar, manuskrip, poster, laporan, nota kuliah, modul pembelajaran atau material lain seperti yang dinyatakan dalam Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012;
- tiada plagiat atau pemalsuan/fabrikasi data dalam tesis ini, dan integriti ilmiah telah dipatuhi mengikut Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Pengajian Siswazah) 2003 (Semakan 2012-2013) dan Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012. Tesis telah diimbaskan dengan perisian pengesanan plagiat.

Tandatangan: _____ Tarikh: _____

Nama dan No. Matrik: Mazira Binti Ismail (GS34897)

Perakuan Ahli Jawatankuasa Penyeliaan:

Dengan ini, diperakukan bahawa:

- penyelidikan dan penulisan tesis ini adalah di bawah seliaan kami;
- tanggungjawab penyeliaan sebagaimana yang dinyatakan dalam Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Pengajian Siswazah) 2003 (Semakan 2012-2013) telah dipatuhi

Tandatangan: _____

Nama Pengerusi Jawatankuasa Penyeliaan:

Wan Munira Wan Jaafar

Tandatangan: _____

Nama Ahli Jawatankuasa Penyeliaan:

Rojanah Kahar

ISI KANDUNGAN

	Muka Surat
ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
PENGHARGAAN	v
PENGESAHAN	vi
PERAKUAN	viii
SENARAI JADUAL	xiii
SENARAI RAJAH	xv
BAB	
1 PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Pernyataan Masalah	5
1.3 Objektif Kajian	9
1.4 Hipotesis Kajian	9
1.5 Kepentingan Kajian	10
1.6 Definisi Istilah	11
1.7 Rumusan	13
2 TINJAUAN LITERATUR	
2.1 Definisi Kepuasan Kerja	14
2.2 Komponen Kepuasan Kerja	15
2.2.1 Persekitaran Sosial	15
2.2.2 Sokongan Tempat Kerja	19
2.3 Definisi Kesejahteraan Pekerja	21
2.4 Kesejahteraan Emosi Pekerja	23
2.5 Teori Pembangunan Manusia	25
2.6 Teori Kepuasan Kerja	26
2.7 Teori Kesejahteraan Emosi	27
2.8 Kerangka Konseptual Kajian	32
2.9 Hubungan antara Demografi Responden dan Kepuasan Kerja	35
2.9.1 Jantina dan Kepuasan Kerja	36
2.9.2 Umur dan Kepuasan Kerja	36
2.9.3 Status Perkahwinan dan Kepuasan Kerja	37
2.9.4 Kelayakan Akademik dan Kepuasan Kerja	37
2.9.5 Tempoh Perkhidmatan dan Kepuasan Kerja	38
2.9.6 Gred Jawatan dan Kepuasan Kerja	39
2.10 Hubungan antara Kepuasan Kerja dan Kesejahteraan Emosi	39
2.10.1 Suasana Pekerjaan dan Kesejahteraan Pekerja	40
2.10.2 Hubungan Rakan Sekerja dan Kesejahteraan Pekerja	42
2.10.3 Penyelia dan Penyeliaan dengan Kesejahteraan Pekerja	43

	2.10.4	Pendapatan dan Kesejahteraan Pekerja	43
	2.10.5	Kenaikan Pangkat dan Kesejahteraan Pekerja	44
2.11		Pekerja Kumpulan Pengurusan dan Profesional Bukan Akademik	44
2.12		Rumusan	45
3		METODOLOGI	
3.1		Lokasi Kajian	47
3.2		Rekabentuk Kajian	47
3.3		Populasi Kajian	49
3.4		Persampelan Kajian	49
3.5		Kaedah Persampelan	50
3.6		Pengumpulan Data	51
	3.6.1	Data Primer	52
	3.6.2	Sumber Sekunder	52
3.7		Instrumen Kajian	53
3.8		Kebolehpercayaan dan Kesahan	54
3.9		Analisis Data	55
3.10		Pengukuran Pembolehubah	56
3.11		Pengukuran Tahap	57
3.12		Rumusan	57
4		HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN	
4.1		Demografi Responden	58
	4.1.1	Pengumpulan Semula Pembolehubah Demografi	60
4.2		<i>Exploratory Factor Analysis</i>	61
	4.2.1	<i>Factor Analysis</i> bagi Item Persekitaran Sosial	61
	4.2.2	<i>Factor Analysis</i> bagi Item Sokongan Tempat Kerja	63
	4.2.3	<i>Factor Analysis</i> bagi Item Kesejahteraan Emosi Pekerja (DV)	65
4.3		Penilaian Kebolehpercayaan (<i>Reliability Assessment</i>)	68
4.4		Hubungan antara Profil Demografi dan Kepuasan Kerja	69
	4.4.1	Hubungan antara Jantina dan Kepuasan Kerja	69
	4.4.2	Hubungan antara Umur dan Kepuasan Kerja	71
	4.4.3	Hubungan antara Kelayakan Akademik dan Kepuasan Kerja	72
	4.4.4	Hubungan antara Status Perkahwinan dan Kepuasan Kerja	72
	4.4.5	Hubungan antara Tempoh Perkhidmatan dan Kepuasan Kerja	73
	4.4.6	Hubungan antara Gred Jawatan dan Kepuasan Kerja	74
4.5		Tahap Kepuasan Kerja dari Aspek Persekitaran Sosial	74
4.6		Tahap Kepuasan Kerja dari Aspek Sokongan Tempat Kerja	75
4.7		Tahap Kesejahteraan Emosi Pekerja Bukan Akademik	76
4.8		Perkaitan antara Persekitaran Sosial dengan Kesejahteraan Emosi	76
4.9		Perkaitan antara Sokongan Tempat Kerja dengan Kesejahteraan Emosi	77
4.10		Penyumbang Unik kepada Kepuasan Kerja dengan	77

	Kesejahteraan Emosi	
4.11	Rumusan Keputusan Pengujian Hipotesis	79
4.12	Bahagian Kedua- Perbincangan	80
4.13	Rumusan	85
5	RINGKASAN, KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN CADANGAN	
5.1	Tinjauan Kajian	86
5.2	Ringkasan Utama Penemuan Kajian	87
5.3	Limitasi dan Cadangan Kajian	88
5.4	Implikasi Kajian	88
5.5	Kesimpulan	89
	BIBLIOGRAFI	91
	LAMPIRAN	117
	BIODATA PELAJAR	127

SENARAI JADUAL

Jadual		Muka Surat
3.1	Jadual Penunjuk Penentuan Saiz Sampel	50
3.2	Kebolehpercayaan Pembolehubah	52
3.3	Jadual Spesifikasi Instrumen	54
3.4	Tafsiran Indeks Kolerasi Guiford's Rule Thumb	56
4.1	Profil Demografi Responden	59
4.2	Pengumpulan Semula Pembolehubah Demografi Terpilih	60
4.3	KMO dan Ujian <i>Barlett</i> untuk Faktor Persekitaran Sosial	61
4.4	Keputusan Ujian <i>Exploratory Factor Analysis</i> bagi Persekitaran Sosial	62
4.5	Dimensi Persekitaran Sosial	63
4.6	KMO dan Ujian <i>Barlett</i> untuk Faktor Sokongan Tempat Kerja	63
4.7	Keputusan Ujian <i>Exploratory Factor Analysis</i> bagi Sokongan Tempat Kerja	64
4.8	Dimensi Sokongan Tempat Kerja	64
4.9	KMO dan Ujian <i>Barlett</i> bagi Kesejahteraan Emosi Pekerja	65
4.10	Keputusan Ujian <i>Exploratory Factor Analysis</i> bagi Kesejahteraan Emosi Pekerja	66
4.11	Dimensi Kesejahteraan Emosi Pekerja	67
4.12	<i>Cronbach's Coefficient Alpha</i> untuk Dimensi Kepuasan Kerja	68
4.13	<i>Cronbach's Coefficient Alpha</i> untuk Dimensi Kesejahteraan Emosi Perkerja	69
4.14	Hubungan antara Jantina dan Kepuasan Kerja	70
4.15	Hubungan antara Umur dan Kepuasan Kerja	71
4.16	Hubungan antara Kelayakan Akademik dan Kepuasan Kerja	72
4.17	Hubungan antara Status Perkahwinan dan Kepuasan Kerja	73
4.18	Hubungan Tempoh Perkhidmatan dan Kepuasan Kerja	74
4.19	Tahap Kepuasan Kerja dari Aspek Persekitaran Sosial	75
4.20	Tahap Kepuasan Kerja dari Aspek Sokongan Tempat Kerja	75

4.21	Tahap Kesejahteraan Emosi Pekerja Bukan Akademik	76
4.22	Perkaitan antara Persekitaran Sosial dan Kesejahteraan Emosi	77
4.23	Perkaitan antara Sokongan Tempat Kerja dan Kesejahteraan Emosi	77
4.24	<i>Model Summary</i>	78
4.25	<i>Analysis of Variance</i>	78
4.26	<i>Coefficients</i>	78
4.27	Rumusan bagi Keputusan Hipotesis	79



SENARAI RAJAH

Rajah		Muka Surat
2.1	Teori Dua Faktor Hezberg	27
2.2	Teori Kecerdasan Emosi Goleman	28
2.3	Kerangka Teoritikal Kajian	33
2.4	Gabungan Teori dan Kerangka Koseptual Kajian	34
2.5	Kerangka Konseptual Kajian	35
3.1	Peringkat Proses Pengumpulan Data	51

BAB 1

PENGENALAN

Bab ini bertujuan untuk memperkenalkan latar belakang kajian yang merangkumi permasalahan kajian, objektif kajian dan penjelasan mengenai rangka kerja teori yang berkaitan dengan kajian ini. Kerangka konseptual, turut dibincangkan. Skop kajian dan sumbangan penyelidikan akan turut dibincangkan. Akhir sekali, organisasi keseluruhan laporan kajian ini dibentangkan.

1.1 Pengenalan

Transformasi Nasional 2050 (TN50) merupakan satu inisiatif pembangunan negara untuk tahun 2020 hingga ke tahun 2050. Inisiatif ini akan dipacu oleh sebuah matlamat dan sasaran yang jelas selama 30 tahun. Dari sebuah negara maju kepada sasaran membentuk negara berada di tangga teratas dunia dalam sektor ekonomi, kesejahteraan rakyat dan inovasi (Mohd Nizar, Mohd Fuad, Junaidi & Marlisa, 2017). Dalam merealisasikan matlamat ini, semua pihak perlu memainkan peranan yang penting untuk memastikan negara kita berada setaraf negara maju yang lain. Sebagai sebahagian daripada persediaan dan tahap pembangunan TN50, tenaga pekerja dari pelbagai sektor terutama penjawat awam antara orang berkepentingan dalam merealisasikan TN50. Ini kerana sebelum berlakunya pembangunan negara, pembangunan manusia perlulah lebih dahulu diberikan perhatian.

Menurut Abdul Rahman (2005), terdapat tiga konsep dalam pembangunan manusia yang bermatlamat mewujudkan kesejahteraan dan mempertingkatkan martabat manusia. Ini termasuklah kemudahan kesihatan, pekerjaan, pendidikan dan pendapatan. Walau bagaimanapun, sehingga kini amalan ketiga-tiga konsep tersebut dianggap belum cukup untuk mewujudkan kesejahteraan manusia (Mohd Yusof, Azima, Zaimah & Suhana, 2011). Pembangunan manusia juga adalah suatu proses untuk memperluaskan pilihan manusia dan memajukan kesejahteraan mereka (Abdul Rahman, 2003). Selain itu, pembangunan manusia mencakupi dimensi pembangunan yang sangat luas, yang turut dilihat dari aspek pemerksaan dan kesejahteraan manusia (Abdul Rahman, 2005).

Pembangunan manusia mempunyai maksud yang lebih luas merangkumi pembangunan diri dari segi mental, fizikal, spiritual dan sosial yang digabungkan supaya manusia benar-benar dibangunkan seluruh potensi mereka (Abdul Rahman, 2003). Oleh itu, dalam kajian ini aspek pemerksaan manusia dari segi kepuasan dan kesejahteraan menjadi fokus utama. Hal ini kerana, pembangunan manusia seharusnya menekankan aspek kesejahteraan berbanding matlamat pertumbuhan semata-mata (Abdul Rahman, 2005). Manusia yang bertumbuh dengan sejahtera adalah manusia yang berfungsi dengan baik. Mereka mempunyai potensi yang tinggi dalam memperoleh kemahiran serta pengetahuan untuk memimpin (Syaidatull, Razli dan Derweanna, 2016).

Kesejahteraan merupakan satu nilai penting dalam pembangunan manusia (Abdul Rahman, 2005; Abdul Rahman, 2003). Kesejahteraan menjadi matlamat utama setiap individu (Zaimah, Sarmila, Azima, Suhana, Mohd Yusof & Lyndon, 2012) kerana kesejahteraan merupakan kualiti daripada keseluruhan aspek hidup manusia (Diener dan Dean, 2007). Menurut Pertubuhan Kesihatan Dunia (World Health Organization, 2012), kesejahteraan atau *wellbeing* adalah melibatkan aspek kesejahteraan fizikal, mental dan sosial yang lengkap dan bukan sekadar ketiadaan penyakit atau kelemahan. Kesejahteraan hidup juga merupakan antara matlamat dalam perancangan dan pelaksanaan program pembangunan komuniti (Haris, 2012; William Ak Bunyau & Haris Abd. Wahab, 2013). Kesejahteraan biasanya diukur secara subjektif (Ventegodt, Merrick dan Anderson, 2003; Costanza, Fisher & Ali, 2007; McLead, 2008; Zaimah dll, 2012) dengan merujuk kepada beberapa faktor seperti kegembiraan, kepuasan hidup, harga diri, kecekapan, kehidupan berkeluarga, pekerjaan, pendidikan dan kewangan (Atchley, 2004; Billson, 2005; Costanza et al, 2007; McLead, 2008). Kesejahteraan hidup juga merujuk kepada kesejahteraan diri, kesejahteraan keluarga, kesejahteraan komuniti, kesejahteraan ekonomi, kesejahteraan sosial dan kesejahteraan pendidikan (Juhari Ahmad & Abdul Razaq, 2016). Ini bermakna dalam konteks pekerjaan, kesejahteraan perlu dinikmati oleh pekerja bagi meningkatkan lagi kemampuan mereka. Oleh kerana itulah pekerja merupakan satu permata yang perlu dijaga dan diambil perhatian. Kepuasan kerja setiap pekerja hendaklah dititikberatkan.

Oleh itu dalam membincangkan kesejahteraan pekerja di sesebuah organisasi, kepuasan kerja merupakan satu isu yang tidak boleh dipandang remeh atau diperlekehkan. Kepuasan kerja adalah satu isu sosial yang harus diberi perhatian bukan sahaja oleh majikan tetapi juga pekerja itu sendiri kerana pekerja merupakan aset bagi sesebuah organisasi, tanpa pekerja akan lumpuh sesebuah organisasi itu. Kajian berkenaan kepuasan kerja ini telah banyak dibincangkan dan dikaji malah ia merupakan antara tajuk yang diminati oleh pengkaji. Topik kepuasan kerja telah dikaji oleh lebih daripada 3000 pengkaji psikologi yang meliputi bidang psikologi industri dan organisasi untuk tujuan memahami dengan lebih jelas isu kepuasan kerja (Noorhafa dan Ferlis, 2010). Namun begitu, kepuasan kerja masih lagi merupakan perkara yang paling sukar untuk ditakrifkan (Kan, 1997).

Kepuasan kerja dapat didefinisikan dengan pelbagai pendekatan termasuklah perbezaan aspek individu, keperluan atau nilai perbandingan kerja dibuat dan bagaimana sesuatu tugas itu dijalankan (Benjamin dan Melissa, 2001). Menurut Kreitner dan Irwin (2000), kepuasan kerja boleh ditakrifkan sebagai satu respon dan emosi yang efektif terhadap beberapa aspek dalam kerjaya individu. Baucer (2001) pula berpendapat darjah kepuasan kerja yang dilaporkan oleh setiap individu itu adalah berbeza termasuk kepuasan intrinsik¹ dan kepuasan ekstrinsik² terhadap organisasi. George (2000), menyatakan persekitaran organisasi dapat memenuhi keperluan individu malah akan turut mempengaruhi kepuasannya terhadap organisasi. Justeru, kepuasan kerja amat penting kerana ianya merupakan satu aspek utama dalam membentuk pekerja bermotivasi dan berprestasi tinggi (Mullins, 2002).

¹ Kepuasan Intrinsik merupakan kepuasan yang wujud dalam diri seseorang itu contohnya, kepuasan kerja atau kemampuan diri.

² Kepuasan Ekstrinsik adalah kualiti yang ada di luar diri seseorang yang menjadi penggerak contohnya pendapatan, kehormatan dan pangkat. Faktor ini mampu mengurangi dan meningkatkan kepuasan kerja.

Secara normalnya individu atau lebih tepat pekerja tidak mungkin dapat berfungsi dengan berkesan dan produktif malah tidak dapat merasai kepuasan dalam bekerja jika berada dalam keadaan tertekan (Rohany Nasir, 2003). Perasaan tertekan menjadikan seseorang itu tidak rasional, cemas, tegang, tidak dapat menumpukan perhatian kepada kerja dan gagal menikmati rasa kegembiraan atau kepuasan terhadap kerja yang dilakukan. Hal-hal ini akan menghalang seseorang mewujudkan sifat peribadi yang positif, apa lagi sifat toleransi, kepuasan dalam berkerja dan kasih sayang. Seseorang pekerja yang menikmati kepuasan kerja akan menjadi lebih produktif dan kekal dalam organisasi, manakala pekerja yang tidak mencapai kepuasan kerja tidak produktif dan cenderung untuk berhenti kerja (Ariati 2010). Ini menunjukkan kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif yang digambarkan melalui hasil kerja serta dipengaruhi oleh pengalaman dan persekitaran yang dinikmati. Justeru, kepuasan kerja juga penting dalam pembangunan manusia kerana dengan cara ini seseorang individu mempunyai kebebasan dalam menentukan corak hidup masing-masing, terhindar dari penindasan politik, ekonomi dan juga sosial (Zaheruddin dan Yusof Pon, 2005).

Dalam kajian ini, kesejahteraan yang ingin dikaji adalah dari aspek kesejahteraan emosi iaitu hubungan kepuasan kerja dengan kesejahteraan emosi pekerja kumpulan pengurusan dan profesional bukan akademik. Menurut Kahneman dan Deaton (2010), kesejahteraan emosi (adakalanya dipanggil kesejahteraan hedonic³ atau kebahagiaan dikecapi) merujuk kepada kualiti emosi yang dialami seseorang individu setiap hari iaitu kekerapan dan kesungguhan rasa kegembiraan, daya tarikan, kebimbangan, kesedihan, kemarahan dan kasih sayang yang membuatkan hidup seseorang rasa menyenangkan ataupun tidak menyenangkan.

Kajian oleh Laird dan Strout (2007), menyatakan kesejahteraan emosi boleh didefinisikan sebagai perasaan (*feeling*), pengaruh (*affect*), watak (*disposition* dan/ atau situasi minda (*mood*). Dari perspektif organisasi, emosi merupakan salah satu elemen berunsur subjektif atau fenomena fisiologi yang berhubungkait dengan perasaan, pemikiran dan gelagat individu dalam sesebuah organisasi (Rachel, Andy dan Cheng, 2008). Kesejahteraan emosi penting dalam setiap pekerjaan kerana individu yang menunjukkan kawalan emosi pada tahap tinggi mengalami lebih banyak afek positif daripada individu yang menunjukkan kawalan emosi pada tahap rendah (Spence, Oades & Caputi, 2004).

Kajian yang dijalankan oleh Ecclestone (2007) mengakui bahawa kemahiran emosi menjadikan pekerja lebih efektif dalam masyarakat dan di tempat kerja. Kepentingan kesejahteraan emosi mendapat perhatian umum apabila sekolah, kolej dan beberapa buah universiti di United Kingdom sedang membangunkan kursus persijilan dalam kesejahteraan emosi kepada guru-guru, ibu bapa, pengasuh taska dan pekerja-pekerja sokongan, termasuklah tukang cuci dan pekerja kantin (Ecclestone, 2007).

Manakala Kahneman dan Deaton (2010) menyatakan bahawa kesejahteraan emosi perlu dinilai dengan soalan-soalan tentang kehadiran pelbagai emosi yang dialami

³ Hedonic bermaksud kesejahteraan yang berfokus kepada komponen perasaan yang didefinisikan dalam bentuk pencapaian kenikmatan dan menghindari sakit.

semalam contohnya keseronokan, kegembiraan, kemarahan, kesedihan, tekanan, kerisauan. Kajian Spence, Oades & Caputi (2003) menyatakan bahawa kesejahteraan emosi akan terbentuk daripada kesan positif dan negatif. Bar-On (1997) yang mengkaji hubungan kesejahteraan emosi dengan kepuasan kerja menunjukkan kombinasi dimensi-dimensi dalam kesejahteraan emosi seperti hubungan intrapersonal, hubungan interpersonal, kebolehsuaian sendiri, pengurusan tekanan dan perasaan keseluruhan mempunyai hubungan dengan kepuasan bekerja. Oleh itu, dalam kajian ini aspek pemerkasaan manusia dari segi kepuasan dan kesejahteraan emosi menjadi fokus kajian.

Oleh itu, kajian ini memfokuskan kepuasan kerja dari aspek persekitaran dan sokongan tempat kerja dengan kesejahteraan emosi pekerja. Menurut Harter, Schmidt dan Hayes (2002), kesejahteraan pekerja merupakan sesuatu yang terbaik dalam komuniti dan organisasi. Persekitaran tempat kerja menjadi satu bahagian yang signifikan dalam kehidupan seseorang individu di mana dapat memberikan kesan terhadap kehidupan mereka dan kesejahteraan mereka bersama komuniti. Purata masa yang dipenuhi dalam kehidupan seorang dewasa adalah di tempat kerja. Maka kepuasan di tempat kerja amatlah dititikberatkan bagi mencapai kesejahteraan hidup seseorang individu. Persekitaran kerja yang baik serta dapat memenuhi keperluan kerja individu akan mempengaruhi kepuasan individu terhadap organisasi (Graham, 2012; Abi dan Jijo, 2012; Ghoreishi, 2014; Moradi, 2012; Mohd Bakti dan Abu Talib, 2010; Jusoh dan Mhamat Nasudin, 2013). Justeru, dalam kajian ini persekitaran kerja yang dimaksudkan adalah persekitaran kerja dari aspek sosial.

Komponen persekitaran sosial dalam kajian ini merangkumi suasana pekerjaan, penyelia dan penyeliaan dan sokongan rakan sekerja. Komponen persekitaran sosial ini biasanya adalah gabungan antara pekerja dan organisasi dalam menyediakan sokongan sosial di tempat kerja (Kossek, Pichler, Bodner & Hammer, 2011). Justeru, dalam pembangunan manusia persekitaran sosial boleh mempengaruhi atau menjadi sumber pembelajaran kepada proses pembentukan tingkah laku seseorang melalui pelbagai corak pembelajaran sosial seperti permodelan, maklum balas, dorongan dan halangan (Azhar, 2006). Oleh yang demikian, melihat kepuasan kerja dari tiga komponen persekitaran sosial dapat memberikan gambaran yang jelas tentang kesejahteraan yang dinikmati oleh pekerja dalam sesebuah organisasi.

Sokongan tempat kerja pula didefinisikan sebagai penyediaan sesuatu yang diperlukan oleh pekerja di tempat kerja dan membantu mereka melaksanakan pekerjaan (Taylor, Bedeian, Cole, & Zhang, 2014). Menurut *Department of Health* (2013), tempat kerja yang baik atau sihat adalah satu suasana tempat kerja yang menyokong dan menggalakkan tingkah laku yang sihat dalam kalangan pekerjanya. Suasana tempat kerja ini digambarkan sebagai tempat di mana majikan dan pekerja bekerjasama untuk menyokong dan menggalakkan persekitaran kerja lebih baik. Oleh itu, sokongan tempat kerja boleh didefinisikan sebagai menyediakan sesuatu yang diperlukan oleh pekerja di tempat mereka bekerja. Dalam kajian ini, sokongan tempat kerja yang dikaji adalah komponen pendapatan dan kenaikan pangkat. Justeru, sokongan tempat kerja ini penting kerana sokongan yang diterima daripada penyelia serta kepercayaan terhadap pengurus akan menyebabkan pekerja bertindakbalas dengan menyerahkan sikap positif yang membawa kepada peningkatan prestasi dalam organisasi (Nicole, 2008). Oleh

yang demikian, melihat kepuasan kerja dari dua komponen sokongan tempat kerja dapat memberikan gambaran yang jelas tentang kesejahteraan yang dinikmati oleh pekerja dalam sesebuah organisasi.

Sehubungan itu, kepuasan kerja dari aspek persekitaran sosial dan sistem sokongan tempat kerja merupakan faktor penting dalam menentukan matlamat organisasi tercapai dengan cemerlang. Kedua-dua aspek ini perlu diberi perhatian serius dalam menentukan misi dan visi univesiti. Ini kerana, kepuasan kerja mempengaruhi kesejahteraan pekerja kerana pekerjaan adalah elemen penting dalam kehidupan dan sebahagian masa dihabiskan di tempat kerja mereka (Wright dan Bonnet, 2007; Ariati, 2010). Oleh itu, kepuasan kerja dan kesejahteraan di tempat kerja semakin dikenalpasti sebagai satu faktor penting dalam menentukan kejayaan organisasi (Tehrani, 2010). Ini turut dipersetujui oleh Nicole (2008) yang menyatakan kesejahteraan pekerja di tempat kerja memberi kesan positif ke atas prestasi kerja.

1.2 Pernyataan Masalah

Dalam usaha merealisasikan wawasan 2020, kerajaan memerlukan pekerja yang berintegriti, mahir, bersikap profesional, mampu menghadapi cabaran dan mempunyai sikap kerja yang positif (Sharifah Noraida, 2009). Kesemua ciri-ciri yang dinyatakan adalah berkait rapat dengan sejauh mana kesejahteraan yang dinikmati oleh pekerja dalam sesebuah organisasi (Nicole, 2008). Walau bagaimanapun, kepuasan kerja dari segi persekitaran dan sokongan tempat kerja kurang diberi perhatian sewajarnya bagi melahirkan pekerja yang sejahtera dari segi emosinya. Malah, isu kesejahteraan emosi pekerja yang lemah dan isu kejayaan atau kegagalan sesebuah organisasi turut dipengaruhi oleh kepuasan kerja dari segi persekitaran dan sokongan tempat kerja.

Kesejahteraan emosi penting bagi individu yang terlibat dalam pekerjaan yang memerlukan interaksi sosial yang tinggi. Ini kerana individu yang mempunyai kesejahteraan emosi yang tenteram dapat memahami, menganggap dan meluahkan emosi dengan cara yang bersesuaian bagi menentukan sama ada mereka berjaya atau tidak berjaya dalam kerjaya mereka (Ciarrochi dan Rosete, 2001). Kesejahteraan emosi memberi kesan kepada kehidupan dan kejayaan dalam pekerjaan seperti juga kepuasan kerja yang dinikmati oleh pekerja (Salovey dan Grewal, 2005). Sekiranya seseorang pekerja itu mempunyai kesejahteraan emosi yang rendah, maka ini kemungkinan memberi kesan kepada penurunan kepuasan kerja mereka. Menurut Hoath, Schneider dan Starr (1998), ketidakpuasan kerja dapat dikesan melalui sikap negatif dan sambil lewa tentang tugas dan tanggungjawab yang diberi. Sikap negatif dapat dilihat berdasarkan kepada prestasi kerja sama ada dari segi kualiti dan kuantiti perkhidmatan yang diberikan (Hoath, et al. 1998).

Contohnya masalah disiplin seperti datang lewat, kerap mengambil cuti kecemasan, selalu tiada di tempat kerja, tidak hadir bekerja, tidak menjalankan tugas seperti yang diarahkan, ingkar menurut perintah dan mengambil masa yang lama untuk menjalankan sesuatu tugas. Keadaan ini adalah tidak sihat dan memberikan implikasi yang tidak baik kepada kakitangan dan pihak pengurusan kerana konflik yang berlaku. Seterusnya memberi kesan kepada semua pihak serta menjejaskan imej serta mutu perkhidmatan.

Kepuasan kerja dan kesejahteraan sering dipersoalkan kerana sehingga kini masih terdapat aduan-aduan yang melibatkan salah laku pekerja. Di antara contoh salah laku adalah seperti amalan rasuah. Permasalahan rasuah penjawat awam ini mempunyai kaitan dengan pekerja bukan akademik kerana mereka merupakan penjawat awam di bawah Akta Penuhunan Universiti (1971). Salah laku ini tidak akan berlaku sekiranya pekerja menikmati kepuasan kerja yang baik kerana kesejahteraan pekerja di tempat kerja memberi kesan positif ke atas prestasi kerja (Nicole, 2008). Justeru, ini akan menjadi faktor penghalang kepada sistem penyampaian organisasi yang berkesan (Sharifah Hayaati, 2007).

Namun, kebanyakan mereka yang terlibat dalam sektor pendidikan enggan menangani isu rasuah kerana beranggapan akan menjejaskan imej sektor ini (Poisson, 2010). Kesalahan rasuah dilakukan dengan cara menyogok jentera kerajaan daripada kalangan pembuat dasar, sektor pentadbiran, penguat kuasa undang-undang, hinggalah kepada anggota penguat kuasa (Poisson, 2010). Masalah rasuah ini telah memberi kesan buruk kepada sesebuah negara. Mohammad Taqiuddin dan Mohd. Hafiz (2008) dalam kajian berkenaan dengan rasuah di kalangan pekerja Malaysia mendapati, peningkatan sebanyak 1% telah mengakibatkan pertumbuhan ekonomi menurun sebanyak 1.618%.

Di Malaysia, isu rasuah yang membabitkan pekerja adalah seperti, kes Timbalan Pengarah Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM) yang didapati bersalah dihukum penjara lima dan empat tahun serta didenda RM2.5 juta oleh Mahkamah Seksyen (Bernama, 2013). Manakala, bagi tempoh Januari – Mei 2014 seramai 80 pekerja sektor awam ditahan kerana terlibat dalam pelbagai kesalahan rasuah (Sumber: Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia). Justeru, organisasi perlu memberi penekanan dari segi kepuasan kerja dan tahap kesejahteraan bagi meningkatkan integriti pekerja kerana integriti mempunyai hubungan yang positif dengan kesejahteraan seseorang pekerja (Widang dan Fridlund, 2003). Permasalahan ini juga tidak mustahil berlaku dalam kalangan pekerja bukan akademik kerana rasuah berlaku di semua peringkat dalam universiti (Poisson, 2010). Oleh itu, gejala rasuah ini perlu dibanteras kerana kos yang ditanggung akibat rasuah adalah sangat signifikan dengan pelbagai bidang dalam ekonomi (David Ng, 2006; Axel, Kotsogiannis, & McCorrison, 2007; Mohammad Taqiuddin dan Mohd. Hafiz, 2008).

Selain daripada rasuah, antara lain yang melibatkan masalah keruntuhan nilai dan etika penjawat awam adalah seperti pecah amanah, penipuan, ketidakcekapan, kelewatan dalam proses perkhidmatan, penyalahgunaan kuasa menjadi faktor penghalang kepada sistem penyampaian organisasi yang berkesan (Sharifah Hayaati, 2007). Kajian Nik Hairi, Azmi, Rusyda, Arena, & Khairani (2012) mendapati terdapat pelbagai kes lain turut berlaku dalam kalangan penjawat awam antaranya ketidakhadiran kerja (61.4%), pelanggaran disiplin (13.1%), salah laku lain-lain (12.6%), penyalahgunaan dadah (2.3%), menerima hadiah dan hiburan (2.3%), keberhutangan serius (0.3%) dan kesalahan memiliki harta melebihi kemampuan kerjaya (0.1 %). Perkara ini perlu diambil serius oleh semua organisasi kerana gejala-gejala ini boleh menggugat sosiobudaya, sosioekonomi, sosiopolitik, keselamatan awam dan kestabilan negara. Justeru, permasalahan ini perlu ditangani dengan menyeluruh, bersepadu, terancang dan berterusan dari pelbagai aspek seperti kecekapan, ketelusan, integriti dan akauntabiliti dalam pentadbiran kerajaan. Oleh itu, kajian ini bertujuan ingin melihat

sejauh mana faktor kepuasan kerja yang melibatkan persekitaran sosial dan sokongan tempat kerja mempunyai kaitan dengan permasalahan pekerja dari segi moral, integriti dan akauntabiliti.

Antara lain masalah dikalangan penjawat awam turut dihadapi oleh kakitangan PDRM dimana ada di kalangan pegawainya yang terlibat dalam kes-kes pembunuhan, mencederakan orang awam, bunuh diri dan masalah mental seperti yang dilaporkan oleh media massa. Ini akibat daripada kegagalan mengawal emosi akibat tekanan yang dihadapi dalam dirinya dan persekitaran kerja (Baker dan Ibrahim, 2015). Tekanan kerja ini mempengaruhi kecerdasan emosi dalam mengawal cara seseorang bertingkah laku di mana ia memberikan kesan terhadap kesejahteraan fizikal dan mental seseorang individu. Ini memberikan kesan terhadap kerjanya dan melahirkan pekerja yang mengalami gangguan emosi dan menyebabkan ia melakukan salah laku di tempat kerja (Violanti, et al., 2013; Yun et al, 2013).

Isu pekerja yang tidak bermotivasi atau *demotivated* merupakan isu yang telah lama berlaku dalam sesebuah organisasi (Sun, Aryee & Law, 2007). Pencapaian motivasi adalah merujuk kepada kepuasan kerja seseorang pekerja kerana kepuasan kerja yang dinikmati akan menjadi pendorong kepada tindakan kerja yang berkesan (Luthans, 2005; Sun, Aryee & Law 2007). Aspek motivasi ini juga adalah mekanisme utama bagi memaksimumkan penggunaan modal insan untuk kejayaan sesebuah organisasi (Kanfer, Chen, & Pritchard, 2008). Ini kerana, kepuasan kerja dapat meningkatkan motivasi, mewujudkan rasa gembira untuk bekerja, dan terhutang budi terhadap institusi (Kanfer, Chen, & Pritchard, 2008). Pekerja juga akan menunjukkan sikap yang positif dan berusaha untuk mencapai matlamat organisasi (Abdul Ghani dan Tang, 2006; Sun et al., 2007). Kajian-kajian lepas menjelaskan antara faktor-faktor yang menyumbang kepada kepuasan kerja yang boleh memotivasikan pekerja adalah kemahiran, identiti tugas, kesesuaian tugas, autonomi, maklum balas, persekitaran tempat kerja, jaminan pekerjaan dan ganjaran (Luthans, 2005; Kalleberg, 2009; Bajwa et al. 2010).

Antara isu yang menyebabkan pekerja tidak bermotivasi adalah seperti peluang kenaikan pangkat dan tempoh masa kontrak. Ini disebabkan peluang kenaikan pangkat bagi kakitangan yang terhad serta jawatan kontrak yang terlalu lama. Kajian Kinman et al (2009) mendapati peluang kenaikan pangkat yang lemah kekal tinggi dalam sektor pendidikan di United Kingdom. Dalam hal ini, Universiti Malaya diambil sebagai bukti permasalahan. Statistik menunjukkan bahawa jumlah pekerja kumpulan pengurusan dan profesional bukan akademik yang telah berkhidmat melebihi lima tahun tetapi masih kekal dengan gred jawatan yang sama adalah menunjukkan jumlah peningkatan untuk tempoh tiga tahun iaitu 56 peratus bagi tahun 2013, 60 peratus bagi tahun 2014 dan 70 peratus bagi tahun 2015 (Sumber: Pejabat Pendaftar Universiti Malaya). Manakala jumlah pekerja yang berstatus kontrak dan melebihi tempoh lima tahun perkhidmatan menunjukkan jumlah yang membimbangkan iaitu 80 orang bagi tahun 2013, 100 orang bagi tahun 2014 dan 120 orang bagi tahun 2015 (sumber: Jabatan Pendaftar Universiti Malaya). Peluang kenaikan pangkat dan berada dalam status kontrak ini sudah semestinya mempengaruhi motivasi dalam melahirkan pekerja yang berdedikasi dan berwawasan. Dalam masa yang sama, pembaziran masa dan tenaga juga berlaku dari aspek kemahiran dan pengetahuan, iaitu perpindahan kepakaran ke

organisasi lain dalam kalangan pekerja ini. Justeru, organisasi perlu mencari jalan penyelesaian kerana pekerja yang tidak bermotivasi sudah semestinya tidak mengecapi kepuasan kerja dan kesejahteraan sedangkan kesejahteraan merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai kecemerlangan seorang pekerja (Zulkarnain, 2011).

Pelan Strategik Pengajian Tinggi Negara (PSPTN) pula telah menasarkankan sekurang-kurangnya tiga (3) institusi Pengajian Tinggi (IPT) disenaraikan di antara universiti terbaik dunia dan satu (1) antara 50 universiti terbaik dunia menjelang 2020 (Sumber: Pelan Tindakan Pengajian Tinggi Negara Fasa 2, 2011-2015). Selain itu, pembangunan pendidikan IPTA masa kini juga menasarkankan untuk menambah bilangan universiti berstatus dunia melalui penubuhan Universiti Apex, mengejar kedudukan IPTA dalam senarai 100 terbaik Asia dan pematuhan sistem pengurusan kualiti ISO yang berterusan (Sumber: Pelan Tindakan Pengajian Tinggi Negara Fasa 2, 2011-2015). Perubahan dasar-dasar pasaran yang diterajui oleh globalisasi ini memerlukan rekabentuk semula kurikulum serta memerlukan kemahiran profesional dan teknikal daripada kakitangan akademik dan bukan akademik yang menuntut peningkatan struktur pengurusan yang berkesan daripada pekerja (Cheri dan Schulte, 2007). Sehubungan itu, hasrat ini perlulah selari dengan kepuasan kerja dan kesejahteraan emosi yang dinikmati oleh pekerja. Justeru, kajian ini akan mengenal pasti adakah kepuasan kerja dari segi persekitaran dan sokongan tempat kerja seimbang dengan tuntutan produktiviti yang dikehendaki oleh organisasi. Ini penting bagi memastikan hasrat dan wawasan di atas tercapai manakala kepuasan kerja dan kesejahteraan emosi dinikmati oleh pekerja kumpulan pengurusan dan profesional bukan akademik.

Kajian-kajian lepas juga bersetuju bahawa pengukuran kesejahteraan hidup adalah berdasarkan kepada pemboleh ubah pendapatan dan perbelanjaan (Luthans, 2005 dan Haryati, 2010). Justeru, isu peningkatan taraf hidup di kawasan bandar dengan kadar pendapatan dan perbelanjaan yang semakin tinggi juga menjadi persoalan dalam kajian. Isu pendapatan ini penting bagi keseimbangan taraf hidup yang dialami oleh pekerja di bandar kerana keutuhan ekonomi sesebuah keluarga adalah jaminan kesejahteraan hidup individu (Haryati, 2010).

Di Lembah Klang, peningkatan kos hidup yang tinggi dan pendapatan yang tidak seimbang dapat dilihat dengan peningkatan kadar harga rumah sama ada untuk dibeli atau disewa. Laporan daripada Cuepacs (Berita Harian, 15 November 2017) menyatakan bahawa penjawat awam kumpulan pelaksana gred dua bergaji RM1200 dengan kadar kenaikan gaji tahunan RM80 sukar untuk memiliki kediaman idaman sendiri. Jika kelonggaran syarat pinjaman tidak diberikan, peluang mereka memiliki rumah tidak akan ada, ditambah lagi dengan lonjakan harga rumah setiap tahun (<http://cuepacs.blogspot.com/2017/>). Ketidakseimbangan antara purata pendapatan isi rumah berbanding dengan peningkatan purata harga rumah berlaku dengan mengambil contoh antara tahun 2009 hingga 2014 iaitu peningkatan pendapatan purata isi rumah adalah 7.3 peratus berbanding peningkatan purata harga rumah iaitu 7.9 peratus (Bernama, 2016). Berdasarkan Laporan Bank Negara 2015 juga, menyatakan Malaysia mengalami kekurangan penawaran rumah mampu milik berbanding kemampuan pendapatan isi rumah.

Manakala pemeriksaan di beberapa pusat jagaan kanak-kanak mendapati kadar yuran telah dinaikkan sehingga 10 peratus dalam tempoh dua tahun (Bernama, 2012). Kajian terhadap responden di Lembah Klang oleh Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) mendapati 41.9 peratus daripada mereka terpaksa berhutang bagi mendapatkan keperluan asas seperti hutang ansuran rumah, motosikal, makanan dan yuran persekolahan anak-anak. Manakala 33.6 peratus lagi terpaksa bergantung pada penggunaan kad kredit untuk membeli-belah barangan keperluan isi rumah dan mengisi minyak kenderaan.

Berdasarkan sorotan literatur, kebanyakan kajian lepas lebih memberikan penumpuan terhadap kepuasan kerja dalam kalangan ahli akademik berbanding kakitangan bukan akademik (Khalid, Zohaib dan Mahmood, 2011; Noordin & Jusoff, 2009; Santhapparaj & Alam, 2005; Schulz, 2013). Justeru itu, penyelidik memilih untuk mengkaji responden di kalangan kakitangan bukan akademik. Kepuasan kerja dan kesejahteraan emosi pekerja dalam konteks pekerja bukan akademik perlu diberi perhatian yang sewajarnya kerana mereka juga turut penyumbang kepada kejayaan dan keberhasilan misi dan visi sesebuah universiti. Selain itu, bagi mencapai hasrat wawasan 2020, kerajaan memerlukan pekerja yang berintegriti, mahir, bersikap profesional, mampu menghadapi cabaran dan mempunyai sikap kerja yang positif (Sharifah Noraida, 2009). Oleh itu pekerja kumpulan pengurusan dan profesional bukan akademik Universiti Malaya dijadikan sampel kajian memandangkan kedudukan Universiti Malaya ditengah-tengah pusat bandaraya.

Berdasarkan pernyataan masalah di atas, kajian ini ingin menjawab beberapa persoalan seperti berikut:

1. Apakah tahap kepuasan kerja dari aspek persekitaran sosial dalam kalangan pekerja bukan akademik di Universiti Malaya?
2. Apakah tahap kepuasan kerja dari aspek sokongan tempat kerja dalam kalangan pekerja bukan akademik di Universiti Malaya?
3. Apakah tahap kesejahteraan emosi pekerja bukan akademik di Universiti Malaya?
4. Adakah terdapat perkaitan antara faktor kepuasan kerja dari aspek persekitaran sosial dengan kesejahteraan emosi pekerja bukan akademik di Universiti Malaya?
5. Adakah terdapat perkaitan antara faktor kepuasan kerja dari aspek sokongan tempat kerja dengan kesejahteraan emosi pekerja bukan akademik di Universiti Malaya?
6. Apakah faktor penyumbang unik di antara faktor kepuasan kerja dengan kesejahteraan emosi pekerja bukan akademik di Universiti Malaya?

1.3 Objektif Kajian

Objektif khusus penyelidikan ini adalah seperti berikut:

- (1) Mengenalpasti tahap kepuasan kerja dari aspek persekitaran sosial dalam kalangan pekerja bukan akademik di Universiti Malaya.
- (2) Mengenalpasti tahap kepuasan kerja dari aspek sokongan tempat kerja dalam kalangan pekerja bukan akademik di Universiti Malaya.

- (3) Mengenalpasti tahap kesejahteraan emosi pekerja bukan akademik di Universiti Malaya.
- (4) Menentukan perkaitan antara faktor kepuasan kerja dari aspek persekitaran sosial dengan kesejahteraan emosi pekerja bukan akademik di Universiti Malaya.
- (5) Menentukan perkaitan antara faktor kepuasan kerja dari aspek sokongan tempat kerja dengan kesejahteraan emosi pekerja bukan akademik di Universiti Malaya.
- (6) Menentukan faktor penyumbang unik di antara faktor kepuasan kerja dengan kesejahteraan emosi pekerja bukan akademik di Universiti Malaya.

1.4 Hipotesis Kajian

Terdapat sepuluh hipotesis bagi penyelidikan ini iaitu:

- (a) **Objektif 4: Menentukan perkaitan antara faktor kepuasan kerja dari aspek persekitaran sosial dengan kesejahteraan emosi pekerja bukan akademik di Universiti Malaya.**

Hipotesis 1 - H^0 : Tidak wujud perkaitan antara faktor suasana pekerjaan dengan kesejahteraan emosi pekerja bukan akademik di Universiti Malaya.

Hipotesis 2 - H^0 : Tidak wujud perkaitan antara faktor hubungan rakan sekerja dengan kesejahteraan emosi pekerja bukan akademik di Universiti Malaya.

Hipotesis 3 - H^0 : Tidak wujud perkaitan antara faktor penyelia dan penyeliaan dengan kesejahteraan emosi pekerja bukan akademik di Universiti Malaya.

- (b) **Objektif 5: Menentukan perkaitan antara faktor kepuasan kerja dari aspek sokongan tempat kerja dengan kesejahteraan emosi pekerja bukan akademik di Universiti Malaya.**

Hipotesis 4 - H^0 : Tidak wujud perkaitan antara faktor pendapatan dengan kesejahteraan emosi pekerja bukan akademik di Universiti Malaya.

Hipotesis 5 - H^0 : Tidak wujud perkaitan antara faktor kenaikan pangkat dengan kesejahteraan emosi pekerja bukan akademik di Universiti Malaya.

- (c) **Objektif 6: Menentukan faktor penyumbang unik di antara faktor kepuasan kerja dengan kesejahteraan emosi pekerja bukan akademik di Universiti Malaya.**

Hipotesis 6 - H^0 : Tidak wujud faktor suasana pekerjaan sebagai penyumbang unik di antara kepuasan kerja dengan kesejahteraan emosi pekerja bukan akademik di Universiti Malaya.

Hipotesis 7 - H^0 : Tidak wujud faktor hubungan rakan sekerja sebagai penyumbang unik antara kepuasan kerja dengan kesejahteraan emosi pekerja bukan akademik di Universiti Malaya.

Hipotesis 8 - H^0 : Tidak wujud faktor penyelia dan penyeliaan sebagai penyumbang unik antara kepuasan kerja dengan kesejahteraan emosi pekerja bukan akademik di Universiti Malaya.

Hipotesis 9 - H^0 : Tidak wujud faktor pendapatan sebagai penyumbang unik antara kepuasan kerja dengan kesejahteraan emosi pekerja bukan akademik di Universiti Malaya.

Hipotesis 10 - H^o: Tidak wujud faktor kenaikan pangkat sebagai penyumbang unik antara kepuasan kerja dengan kesejahteraan emosi pekerja bukan akademik di Universiti Malaya.

1.5 Kepentingan Kajian

Kajian ini diharap akan menjadi panduan tentang kepentingan persekitaran sosial dan sokongan tempat kerja dan hubungannya dengan kesejahteraan emosi individu dalam sesebuah organisasi. Setiap individu yang bergelar pekerja harus memastikan tahap kepuasan kerja dikecapi supaya kesejahteraan emosi pekerja dapat dinikmati demi mencapai kejayaan dalam sesebuah organisasi. Di samping itu, kesejahteraan emosi pekerja perlu dititikberatkan supaya dapat mempercepatkan usaha ke arah mencapai Wawasan 2020 negara dengan merealisasikan negara maju yang mampan, seperti kata Perdana Menteri yang ke-sembilan, Tun Dr. Mahathir Mohamad.

Dapatan kajian ini juga diharapkan dapat memberi maklumat yang berguna dan seterusnya menyumbang sesuatu kepada pihak pengurusan universiti berkenaan persekitaran sosial dan sokongan tempat kerja dengan kesejahteraan emosi pekerja kumpulan pengurusan dan profesional bukan akademik di Universiti Malaya. Pengurusan universiti diharap dapat mengenalpasti adakah faktor kepuasan kerja dari aspek persekitaran sosial dan sokongan tempat kerja yang menyumbang kepada kesejahteraan emosi telah dinikmati oleh pekerja mereka. Sehubungan itu, setiap individu sama ada pihak pengurusan atau pekerja perlu peka dengan keperluan dan peranan masing-masing bagi melahirkan sebuah organisasi yang cemerlang dan masyarakat yang sejahtera.

Selain itu, analisis tentang kepentingan persekitaran sosial dan sokongan tempat kerja dengan kesejahteraan pekerja yang perlu diambil berat oleh pihak pengurusan akan terpelihara. Manakala pekerja pula akan lebih peka dan dapat menikmati kesejahteraan yang sepatutnya dikecapi oleh mereka. Ini juga dapat membantu pihak pengurusan universiti membuat perancangan dalam membentuk polisi-polisi yang boleh digunapakai dan menjamin kesejahteraan emosi pekerja kumpulan Pengurusan & Profesional bukan akademik di Universiti Malaya.

Hasil penyelidikan juga diharap dapat menambah bilangan kajian dalam bidang ini terutamanya untuk bidang pembangunan manusia. Sepanjang tempoh penyelidikan, kajian dilakukan dengan bantuan bahan-bahan bertulis yang dijalankan di perpustakaan Universiti Malaya, Universiti Putra Malaysia, Universiti Kebangsaan Malaysia, Perpustakaan Negara, Institut Tadbiran Awam Negara dan beberapa kementerian menunjukkan bahawa penyelidikan tentang perkara ini masih kurang di Malaysia. Seterusnya kajian ini amat penting untuk perkembangan korpus ilmu terutama dalam bidang pembangunan manusia dan hasil kajian boleh dijadikan asas untuk kajian kesejahteraan emosi pekerja pada masa-masa akan datang oleh generasi yang akan datang.

Akhir sekali, kepentingan kajian ini adalah untuk melihat bagaimana persekitaran sosial dan sokongan tempat kerja dengan kesejahteraan emosi pekerja akan

mempengaruhi masa depan sesebuah negara. Selain memberi sumbangan kepada penambahbaikan sesebuah organisasi sama ada dari segi pelaksanaan dan sebagainya. Penyelidikan ini juga dapat memberi sumbangan kepada Kementerian Pelajaran Malaysia sekiranya diperlukan dalam mencapai visi dan misi IPTA dan IPTS.

1.6 Definisi Istilah

Dalam kajian ini terdapat beberapa istilah yang perlu diberi definisi bagi pemahaman umum tentang makna dan konsep serta cara operasinya. Berikut ialah definisi istilah bagi persekitaran sosial, sokongan tempat kerja dan kesejahteraan emosi pekerja.

Persekitaran Sosial

Konseptual: Abdul Raziq dan Raheela (2015) menggariskan persekitaran sosial merangkumi dua dimensi iaitu kerja dan konteks. Kerja termasuklah semua perbezaan karektar dalam pekerjaan seperti bagaimana kerja dilakukan dan disiapkan di mana ia mengandungi tugas seperti berkenaan dengan aktiviti, bagaimana mengawal aktiviti berkaitan pekerjaan itu sendiri, suatu perasaan apabila tercapai objektif pekerjaan itu dan nilai intrinsik untuk tugas tersebut. Nilai intrinsik termasuklah kepuasan dalam menyelesaikan pekerjaan itu sendiri. Dimensi kedua adalah konteks di mana ia membawa erti keadaan kerja fizikal dan keadaan kerja sosial (Sousa-Poza & Sousa-Poza, 2000; Gazioglu & Tanselb, 2006; Skalli, Theodossiou & Vasileiou, 2008). Dalam kajian ini, faktor persekitaran sosial yang dikaji termasuklah suasana pekerjaan, penyelia dan penyeliaan serta hubungan rakan sekerja.

Operasional: Tiga variabel persekitaran sosial digunapakai dalam kajian ini iaitu (a) Suasana Pekerjaan (7 item), (b) Penyelia dan Penyeliaan (8 item) dan (c) Hubungan Rakan Sekerja (6 item). Ketiga-tiga variabel ini diambil daripada kajian lepas oleh Lake, Gopalkrishnan, Silter dan Withrow (2010) dalam kajian beliau bertajuk *The Job Descriptive Index: Newly updated and available for download* yang diadaptasikan daripada *Job Description Index (JDI)* oleh Smith, Kendall dan Hulin pada tahun 1969. Pengukuran menggunakan empat skala Likert dengan interval skala jawapan dari 1 hingga 4 iaitu “sangat tidak setuju”, “tidak setuju”, “setuju” dan “sangat setuju”.

Sokongan Tempat Kerja

Konseptual: Menurut Hasnizawati, Rozieana, dan Mohd Norafizal (2008) mengatakan bahawa pencapaian sesebuah organisasi banyak bergantung kepada pencapaian seseorang pekerja dalam organisasi tersebut. Sokongan tempat kerja adalah faktor dalaman dan luaran seperti galakan, dorongan daripada rakan sekerja, majikan, kenaikan gaji dan pangkat, pertukaran polisi kerja serta lain-lain yang berkaitan. Dalam kajian ini, sokongan tempat kerja yang difokuskan adalah pendapatan dan kenaikan pangkat.

Operasional: Dua variabel sokongan tempat kerja terdapat dalam kajian ini iaitu pendapatan dan kenaikan pangkat. Pendapatan diukur dengan 5 item manakala kenaikan pangkat diukur dengan 4 item yang juga diambil daripada kajian lepas oleh Lake, Gopalkrishnan, Silter dan Withrow (2010) dalam kajian beliau bertajuk *The Job Descriptive Index: Newly updated and available for download* yang diadaptasikan daripada *Job Description Index* (JDI) oleh Smith, Kendall dan Hulin pada tahun 1969. Pengukuran menggunakan empat skala Likert dengan interval skala jawapan dari 1 hingga 4 iaitu “sangat tidak setuju”, “tidak setuju”, “setuju” dan “sangat setuju”.

Kesejahteraan Emosi Pekerja

Konseptual: Menurut Kahneman dan Deaton (2010), kesejahteraan emosi merujuk kepada kualiti emosi yang dialami seseorang individu setiap hari seperti kekerapan dan kesungguhan rasa kegembiraan, daya tarikan, kebimbangan, kesedihan, kemarahan, dan kasih sayang yang membuatkan hidup seseorang rasa menyenangkan ataupun tidak menyenangkan. Kajian Spence, Oades & Caputi (2004) menyatakan emosi merupakan proses yang menggerakkan tingkah laku yang berpunca dari perasaan. Dari perspektif organisasi, emosi merupakan salah satu elemen berunsur subjektif atau fenomena fisiologi yang berhubungkait dengan perasaan, pemikiran dan gelagat individu dalam sesebuah organisasi (Arbib dan Fellous, 2005).

Operasional: Kesejahteraan emosi pekerja diukur menggunakan instrumen Emotional Competence Inventory (ECI) mengandungi 31 soalan dan dibangunkan oleh Boyatzis dan HayMcBer (1990). Pengukuran menggunakan lima skala Likert dengan interval skala jawapan dari 1 hingga 5 iaitu “Sangat tidak setuju”, “tidak setuju”, “tidak pasti”, “setuju” dan “sangat setuju”.

1.7 Rumusan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang kajian yang merangkumi pernyataan masalah, persoalan kajian, objektif kajian, kepentingan kajian, rangka kerja konseptual, batasan kajian dan definisi operasional yang ditekankan dalam menjalankan kajian ini. Seterusnya bab 2 akan menerangkan lebih lanjut berkaitan tinjauan literatur untuk menyokong penyelidikan ini.

BIBLIOGRAFI

- Abdul Ghani, A., Tang, K. N., & Abdullah, S. Y. (2005). Kesan amalan pengurusan pengupayaan dalam pengajaran pembelajaran terhadap pertambahan beban dan persekitaran kerja guru. *Jurnal Pengurusan dan Kepimpinan Pendidikan*, 15(1).
- Abdul Ghani, K. A., & Tang, K. N. (2006). Budaya organisasi dan komitmen guru dalam pelaksanaan pengurusan kualiti menyeluruh di sekolah-sekolah menengah zon bukit mertajam. *Jurnal Teknologi*, 45: 17-28.
- Abdul Main, H. S. (1989). Perkaitan kepuasan kerja dan pencapaian mendelegasi tugas dengan faktor-faktor personal dan pentadbiran di kalangan pengetua sekolah menengah. *Jurnal Pendidikan*, 13(14): 51-57.
- Abdul Rahman, E. (2003). *Pembangunan dan Kesejahteraan: Agenda Kemanusiaan Abad ke-21*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Abdul Rahman, E. (2004). Memikir semula persoalan pembangunan manusia: Antara teori dengan realiti. *Akademika*, 64: 15-26.
- Abdul Rahman, E. (2005). *Development and Well-Being*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Abdul Raziq, & Raheela, M. (2015). Impact of working environment on job satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23: 717-725.
- Abi, E., & Jijo, G. (2012). Emotional intelligence and job satisfaction: A correlational study. *The International Journal's Research Journal of Commerce & Behavioural Science*, 1(4): 37-42.
- Ahmad, J., Ahmad, A. R., Rahman, N. A., & Malek, J. A. (2018). Environmental management support and participation in environmental activities for the well-being of urban community. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(7): 104–118.
- Ahmad, M. A. (1999). *Pengaruh Iklim Organisasi ke atas Kepuasan Kerja Guru-Guru Sekolah Menengah: Kajian Kes di Daerah Padang Terap, Kedah*. Tesis Sarjana Sains Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia, Universiti Malaysia Sarawak.
- Ahmad Mahdzan, A. (1992). Evaluation of teaching attitude patterns of Malaysian academics. *Akademika Journal of Southeast Asia Social Sciences and Humanities*, 40(1): 51-68.
- Alcalay, R., & Pasick, R. J. (1983). Psycho-social factors and the technologies of work. *Social Science & Medicine*, 17(16): 1075-1084.

- Al-Zoubi, M. T. (2012). The shape of the relationship between salary and job satisfaction: A field study. *Far East Journal of Psychology and Business, Far East Research Centre*, 7(1): 1-12.
- Amira, W., Muhammad Ajid, A. R., & Fatimah, Y. (2016). Kecerdasan emosi dan motivasi kerja dalam kalangan subordinat Mardi. *Jurnal Psikologi Malaysia*, 30(1): 52-60.
- Amirus Sodiq. (2015). Konsep kesejahteraan dalam Islam. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(2): 380-405.
- Arbib, M. A., & Fellous, J. M. (2005). Emotions: from brain to robot. *Trends in Cognitive Sciences*, 8(2): 554-561.
- Argyle, M. (1989). *The Psychology of Happiness*. Routledge, London.
- Ariati, J. (2010). Subjective well-being (kesejahteraan subjektif) dan kepuasan kerja pada staf pengajar (dosen) di lingkungan Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro. *Jurnal Psikologi Undip*, 8(2): 117-123.
- Arnetz, B. (1999). Staff perception of the impact of health care transformation on quality of care. *International Journal for Quality in Health Care*, 11(4): 345-351.
- Arvey, R. D., Renz, G., & Watson, T. W. (1998). *Feasibility of Using Individual Differences in Emotionality as Predictors of Job Performance*. University of Minnesota, Minneapolis, MN.
- Ary, D., Jacobs, L.C., & Sorensen, C. (2010). *Introduction to Research in Education*. Belmont, USA: Wadsworth Cengage Learning.
- As'ad, M. (1995). *Psikologi Industri: Seri Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Liberty.
- As'ad, M. (2001). *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty.
- As'ad, M. (2003). *Psikologi Industri: Seri Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Liberty.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18: 88-115.
- Atchley, R. C. (2004). *Social Forces and Aging: An Introduction to Social Gerontology*, (10th ed). United States: Thomson Learning.
- Austin, J. (1985). Effectiveness and essential characteristics of performance feedback in organizational settings. *Journal of Organizational Behaviour Management*, 21(1): 3-29.
- Avi Itzhak, T. E. (1988). The effects of needs, organizational factors and teachers' characteristics on job satisfaction in kindergarten teachers. *Journal of Educational Administration*, 26(3): 353-363.

- Axel, D., Kotsogiannis, C., & McCorriston, S. (2007). Corruption around the world: Evidence from a structural model. *Journal of Comparative Economics*, 35(3): 443-466.
- Azhar, A. (2006). *Strategi Pembelajaran Pengaturan Kendiri Pendidikan Islam dan Penghayatan Akhlak Pelajar Sekolah Menengah di Sarawak*. Thesis Ph.D. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Azhar, H. & Nawi, A. (2004). *Metodologi Penyelidikan Ekonomi dan Sains Sosial*. Singapura :Thomson Learning.
- Azizah, M. Y., Jamal, A., & Roslina, K. (2013). *Kesejahteraan hidup: Kajian petani di kawasan penanaman padi di negeri Perlis*. Prosiding Persidangan Kebangsaan Ekonomi Malaysia ke VIII (PERKEM VIII). Johor Baharu, 7-9 Jun 2013.
- Azizah, M. Y., Jamal, A., & Roslina, K. (2014). *Kesejahteraan Hidup Subjektif : Pengaruh Elemen Ekonomi dan Bukan Ekonomi*. Prosiding PERKEM ke-9, (2014) 719-727, ISSN : 2231-962X.
- Azizi, Y., Shahrin, H., Jamaludin, R., Yusof, B., & Abdul Rahim, H. (2007). *Menguasai Penyelidikan dalam Pendidikan: Teori, Analisis & Interpretasi data*. PTS Pendidikan.
- Azman, I., Yeo Suh-Suh, Mohd Na'eim, A., & Noor Faizzah, D. (2009). Relationship between occupational stress, emotional intelligence and job performance: An empirical study in Malaysia. *Journal Theoretical and Applied Economics*.
- Babbie, E. (2010). *Research Methods for Social Work*. Belmont, CA: Cengage/Brooks & Cole.
- Babin, J. B., & Boles, J. S. (1996). The effects of perceived co-worker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(1): 57-75.
- Baker, R., & Ibrahim, H. I. (2015). Tekanan kerja dalam organisasi kepolisian: Tinjauan dalam perspektif kecerdasan emosi. *Jurnal Kemanusiaan*, 23: 1-24.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2018). *Multiple levels in job demands-resources theory: Implications for employee well-being and performance*. In E. Diener, S. Oishi, & L.Tay (Eds.), *Handbook of well-being*. Salt Lake City, UT: DEF Publishers. DOI: nobascholar.com.
- Barlett, M. S. (1954). A note on the multiplying factors for various chi-square approximations. *Journal of Royal Statistical Society*, 16(2): 296-298.
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical Manual*. Toronto: Multi Health Systems.

- Bajwa, S. J. S., Viridi, S. S., Bajwa, S. K., Ghai, G. K., Singh, K., Rana, C. S., Singh, J. P., Raj, S., & Puri, A. (2010). In depth analysis of motivational factors at work in the health industry. *Industrial Psychiatry Journal*, 19(1): 20-29.
- Baucer, J. C. (2001). *The Effect of Corporate Intranet Use on Employee Self-Concept and Organizational Commitment*. California: University of the Pasific.
- Bellias, D., Kyriakou, D., Koustelios, A., Varsanis, K., & Aspridis, G. (2016). *Personal Characteristics and Job Satisfaction of Greek Banking Employees*. Springer Proceedings in Business and Economics, 55-71.
- Belli, R. F., Smith, L. M., Andreski, P. M., & Agrawal, S. (2007). Methodological comparisons between CATI event history calendar and standardized conventional questionnaire instruments. *Public Opinion Quarterly*, 71(4): 603-622.
- Benjamin, P. & Melissa, W. (2001). Emotional intelligent and affective leadership. *Journal of Leadership and Organization Development*, 2: 5-10.
- Bennet, H., & Durkin, M. (2000). The effects of organizational change on employee psychological attachment: An exploratory study. *Journal of Managerial Psychology*, 15(2): 126-147.
- Berita Harian, 15 November 2017. Cuepacs congress kesatuan pekerja pekerja di dalam perkhidmatan.
- Bhasah, A. B. (2007). *Pengujian, Pengukuran dan Penilaian Pendidikan*. Kuala Lumpur: Prospecta Printers Sdn. Bhd.
- Blakely, G. L. (1993). The effect of performance rating discrepancies on supervisors and subordinates. *Organizational Behaviour and Human Decision Process*, 54(1): 57-80.
- Billson, J. M. (2005). *The Complexities of Defining Female Well-Being*. In: Billson JM, Fluehr-Lobban C. *Female well-being*, pp.22-44. Zed Books Ltd., London.
- Binkley, M. (2002). *Set adrift: Fishing Families*. Toronto: University of Toronto Press.
- Bloemer, J., & Odekerken-Schroder, G. (2006). The role of employee relationship proneness in creating employee loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 24(4): 252-264.
- Boshoff, C., & Arnolds, C. (1995). Some antecedents of employee commitment and their influence on job performance: A multi foci study. *South African Journal of Business Management*, 26(4): 125-135.
- Boven, L. V., & Gilovich, T. (2003). To do or to have? That is that question. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85: 1193-1202.

- Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Hay McBer. (1990). *Emotional Competence Inventory*. Boston: Hay/McBer Group.
- Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Rhee, K. S. (2000). Clustering Competence in Emotional Intelligence: Insight From The Emotional Competence Inventory. *The Handbook of Emotional Intelligence*, 343-362. San Francisco: Jossey-Bass.
- Brannon, L., & Feist, J. (2004). *Health Psychology: An Introduction to Behaviour and Health*. Singapore: Thomson Wadsworth.
- Bretones, F. D., & Gonzales, M. J. (2011). Subjective and occupational well-being in a sample of Mexican workers. *Social Indicator Research*, 100: 273-285.
- Briner, R. (1999). The neglect and importance of emotion at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3): 323-346.
- Briner, R. (2000). *This Big Lie About Stress at Work*, in The Daily Mail, December 8: 12.
- Brockner, J., & Higgins, E. T. (2001). Regulatory Focus Theory: Implications For The Study of Emotions at Work. *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, 86(1): 35-66.
- Bronfenbrenner, U. (1979). Context of child rearing: Problems and prospects. *American Psychologist*, 34(10): 844-850.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76: 365-379.
- Brown, S. P., & Lam, S. K. (2008). A meta-analysis of relationships linking employee satisfaction to customer responses. *Journal of Retailing*.
- Brown, S. (2002). *There's the rub*, in the *Guardian Weekend*, October 19: 103.
- Brun, S. P. (2007). Giving up on unattained goals: Benefits for health?. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 33(2).
- Busch, H. (1999). Self-regulation and well-being: The influence of identity and motives. *European Journal of Personality*, 25(3): 211-224.
- Campion, M. A., Medsker, G. J., & Higgs, A. C. (1993). Relations between group characteristics and effectiveness: Implications for designing effective work groups. *Pers Psychology*, 46: 823-850.
- Carayon, P. (2009). The balance theory and the work system model. Twenty years later. *INTL. Journal of Human-Computer Interaction*, 25(5), 313-327.

- Carlsson, L., Bishop, S. R., Lau, M., Shapiro, S., Anderson, N. D., Carmody, J., Segal, Z. V., Abbey, S., Speca, M., Velting, D., & Davis, G. (2002). Mindfulness: A proposed operational definition. *Clinical Psychology Science and Practice*, 11(3): 230-241.
- Carmelli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: An examination of senior managers. *Journal of Managerial Psychology*, 18(8): 788-813.
- Camfield, L., & Skevington, S. M. (2008). On subjective well-being and quality of life. *Journal of Health Psychology*, 13(6): 764-775.
- Carvajal, M. J., Popovici, I., & Hardigan, P. C. (2018). Gender differences in the measurement of pharmacists' job satisfaction. *Human Resources for Health*, 16(33): 1-8.
- Cascio, W. F. (1993). *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits*. New York: McGraw-Hill.
- Castillo, J. X., & Cano, J. (2004). Factors explaining job satisfaction among faculty. *Journal of Agricultural Education*, 45(3), 65-74.
- Cevent Calebp. (2005). *Teacher's Organizational Commitment in Educational Organizations*. Turkey: Edirne. Trakya University. Tesis Sarjana Muda.
- Chaplin, J. P. (1981). *Dictionary of Psychology*. New York: Dell Publishing Company.
- Cheng, S. (2004). Endowment and contrast: the role of positive and negative emotions on well-being appraisal. *Personality and Individual Differences*, 37(5): 905-915.
- Cheri, O., & Schulte, M. (2007). *Multiple Perspectives of Fit in Organizations Across Levels of Analysis*. Perspectives on Organizational Fit, P. 3-70.
- Chi, H. K., Tsai, H. P., & Chang, P. F. (2007). Investigating the relationship among leadership styles, emotional intelligence and organization commitment on job performance: A study of salespeople in Thailand. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, 3(2): 199-212.
- Childe, D., & Martin, H. (1999). *The HeartMath Solution*. Great Britain: Piatkus.
- Chiu, R. K., Luk, W. V., & Tang, T. L. (2002). Retaining and motivating employees: Compensation preferences in Hong Kong and China. *Personnel Review*, 31(4), 402-431.
- Chua, K.K. (2006). *A methodology for FPGA to structured-ASIC synthesis and verification*.
- Chua, Y. P. (2009). *Asas Statistik Penyelidikan: Analisis Data Skala Ordinal dan Skala Nominal*. Shah Alam: McGraw-Hill.

- Churchill, G.A. & Iacobucci, D. (2002). *Marketing Research: Methodological Foundation*. Australia: South Western Thomson Learning.
- Ciarrochi, J., & Rosete, D. (2001). Emotional intelligence and its relationship to workplace performance outcomes of leadership effectiveness. *Leadership & Organization Development Journal*, 6(5): 388-399.
- Clark, A. E. (1996). Job satisfaction in Britain. *British Journal of Industrial Relations*, 34(2): 189-217.
- Clark, A. E. (1997). Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work?. *Labour Economics*, 4(4): 341-372.
- Clark, A., Oswald, A., & Warr, P. (1996). Is job satisfaction shaped in age?. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69(1): 57-81.
- Cohen, R. M., & Scheer, S. (2013). *The Work of Teachers in America*. Taylor & Francis Group.
- Colomeischi, A. A., & Colomeischi, T. (2014). Teachers' attitudes towards work in relation with emotional intelligence and self-efficacy. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 159, 615-629.
- Colosi, L. (2006). *Designing an Effective Questionnaire*. Cornell University Cooperative Extension.
- Cooper, R. K. (1997). Applying emotional intelligence in the workplace. *Training & Development*, 5(2): 31-38.
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional Intelligence In Leadership and Organizations*. New York, Gosset/Putnam.
- Cooper, J., & Robertson. (2001). *Stress at Work*. International Review of Industrial and Organizational Psychology. USA: Wiley.
- Cortina, J.M. (1993). What is coefficient alpha? An examination of theory and application. *Journal of Applied Psychology*, 78(1): 98-104.
- Costanza, R., Fisher, B., & Ali, S. (2007). Quality of life: An approach integrating opportunities, human needs, and subjective well-being. *Ecological Economics*, 61: 267-276.
- Cote, S., & Morgan, L. M. (2002). A longitudinal analysis of the association between emotion regulation, job satisfaction, and intentions to quit. *Journal of Organizational Behavior*, 23(8): 947-962.
- D'Arcy, C., & Siddique, C. M. (1984). Adolescence, stress and psychological well-being. *Journal of Youth and Adolescence*, 13(6): 459-473.

- D'elia, G. P. (1979). Determinants of job satisfaction among beginning librarians. *Library Quarterly*, 9: 283-302.
- Davis de Vaus, & McAllister, I. (1991). Gender and work orientation. *Journal of Work & Occupations*, 18(1): 72-94.
- David, Ng. (2006). The impact of corruption on financial markets. *Managerial Finance*, 32(10): 822-836.
- Davis, G. L., & Bordieri, J. E. (1988). Perceived autonomy and job satisfaction in occupational therapists. *American Journal of Occupational Therapy*, 42: 591-595.
- Davis, Keith, & John, W. N. (1985). *Human Behaviour at Work: Organizational Behaviour*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Deaton, A. (2005). Income, health and well-being around the world: Evidence from the Gallup World Poll. *Journal of Economic Perspectives*.
- Department of Health, Australian Government. (2013). *What is a Healthy Workplace?*. <http://www.healthyworkers.gov.au/internet/hwi/publishing.nsf/Content/what>
- DeSimone, R. L., Werner, J. M., & Harris, D. M. (2002). *Human Resource Development*. Thompson Learning, Inc.
- Diener, E., & Suh, E. M. (2000). *Culture and Subjective Well Being*. MIT Press.
- Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success?. *Psychological Bulletin*, 131(6): 803-855.
- Diener, R., & Dean, B. (2007). *Positive Psychology Coaching*. Hoboken, NJ: John Wiley and Sons.
- Diener, E., Scollon, C.N., & Lucas, R.E. (2003). The evolving concept of subjective well-being: The multifaceted nature of happiness. *Advances in Cell Aging and Gerontology*, 15: 187-219.
- Diener, E. (1999). Subjective Well Being: Three Decades of Progress. *Psychological Bulletin*, 2: 276-302.
- Dormann, C., Brod, S., & Engler, S. (2017). Demographic change and job satisfaction in service industries. *Journal of Service Management Research*, 1(1): 57-67.
- Duncan, O. D., Featherman, D. L., & Duncan, B. (1972). *Socioeconomic Background and Achievement*. New York: Seminar Press.
- Dutton, J. E., & Ragins, B. R. (2018). *Positive relationships at work: An introduction and invitation*. Exploring Positive Relationships at Work. Building a Theoretical and Research Foundation. Taylor & Francis Group.

- Ecclestone, K. (2007). Resisting images of the 'diminished self': the implications of emotional well-being and emotional engagement in education policy. *Journal of Education Policy*, 22(4): 455-470.
- Eid, M., & Larsen, R. J. (2008). *The Science of Subjective Well Being*. New York: The Guilford Press.
- Elkin, A. J., & Rosch, P. J. (1990). Promoting mental health at the workplace: The preventive side of stress management. *Occupation Medicine: State of the Art Review*, 5(4): 739-754.
- Evans, A. N., & Rooney, B. J. (2013). *Methods in Psychological Research*. United States of America: SAGE Publications.
- Farahbakhsh, S. (2012). The role of emotional intelligence in increasing quality of work life in school principals. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46: 31-35.
- Farrell, C., & Morris, J. (2003). The neo-bureaucratic state: Professionals, managers and professional managers in schools, general practices and social work. *Organizations*, 10: 129-156.
- Fauzwadi, M. M. A., Abu Bakar, H., & Hishamuddin, F. A. H. (2008). Hubungan di antara stress peranan, ganjaran, etika kerja dan kepuasan kerja. *Jurnal Pengurusan Awam*, 141-148.
- Ferlis Bahari. (2004). *Hubungan Kepuasan Kerja dengan Komitmen Organisasi: Satu Kajian di Telekom Malaysia Berhad (Zon Sabah)*. Sekolah Psikologi dan Kerja Sosial. Malaysia: Universiti Malaysia Sabah.
- Ferlis Bahari. (2000). *Kepuasan Kerja dan Aspek-Aspek Kepuasan Kerja: Satu Kajian di Unit Perngurusan Sumber Manusia (Sosial), Yayasan Sabah, Kota Kinabalu, Sabah*. Koleksi kertas kerja psikologi masyarakat Malaysia II. Malaysia : Universiti Malaysia Sabah.
- Fernandez-Munoz, J.J., & Topa, G. (2018). Older workers and affective job satisfaction: Gender invariance in Spain. *Frontiers in Psychology*.
- Fraenkel, J.R. & Wallen, N.E. (2003). *How to Design and Evaluate Research in Education* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Frazier, Patricia, A., Tix, Andrew, P., Barron, & Kenneth, E. (2004). Testing moderator and mediator effects in counseling psychology research. *Journal of Counseling Psychology*, 51(1): 115-134.
- Fredrickson, B. L. (1998). What good are positive emotions?. *Review of General Psychology*, 2: 300-319.

- Freemantle, & David. (1998). *What Customers Like About You: Adding Emotional Value for Service Excellence and Competitive*. London: Nicholas Brealey Publishing.
- Gable, R. K. (1986). *Instrument Development in the Affective Domain*. Boston: Kluwer-Nijhoff Publishing.
- Garboua, L. L., Montmarquette, C., & Simmonet, V. (2001). *Job Satisfaction and Quits: Theory and Evidence from the German Socioeconomic Panel*. Working papers from CIRANO, J28.
- Gazioglu, S., & Tanselb, A. (2006). Job satisfaction in Britain: Individual and job related factors. *Applied Economics*, 38(10): 1163-1171.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference. 11.0 update* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- George, J. J. (2000). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. *Human Relations. Journal of Applied Psychology*, 53(8): 1027-1055.
- Ghazali, O. (1979). *An Investigation of the Sources of Job Satisfaction of Malaysian School Teachers*. Ph.D. Dissertation. University of California.
- Ghoreishi, F. S., Zahirrodine, A. R., Assarian, F., Moosavi, S. G. A., & Mehrizi, M. Z. (2014). Evaluation of emotional intelligence and job satisfaction in employees of kashan hospitals. *Nursing and Midwifery Studies*, 3(1): 1-6.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why it Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). What makes a leader. *Harvard Business Review*, 76(6): 93-102.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Graham, A. Y. (2012). A survey of job satisfaction of senior staff of The University of Cape Coast. *Prime Journal of Social Science*, 1(2): 11-28.
- Graham, M. W., & Messner, P. E. (1998). Principal and job satisfaction. *The International Journal of Education Management*, 12(5): 196-202.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labour. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5: 95-110.
- Grandey, A. A. (2003). When the show must go on: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46: 86-96.
- Guiford, J. P. (1956). The structure of intellect. *Psychological Bulletin*, 53(4): 267.

- Hair, J.F.Jr., Black, W.C., Anderson, R.E. & Tatham, R.L. (1998). *Multivariate Data Analysis* (5th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hair, J.F.Jr., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E. & Tatham, R.L. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hamshari, O. A. M. (1986). Job satisfaction of professional librarians: A comparative study technical and public service department in academic libraries in Jordan. *Dissertation Abstract International*, 46: 3179.
- Hamzah, S. (1994). *Job satisfaction of secondary school agriculture teachers and agricultural institute lecturers in Peninsular Malaysia*. Thesis M.S., Universiti Pertanian Malaysia.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business unit level Relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87: 268-279.
- Handoko, T. H. (2001). *Personnel and Human Resources Management*. BPFE UGM, Yogyakarta.
- Handoko, M. (1992). *Motivasi Daya Penggerak Tingkah Laku*. Yogyakarta: Kanisius.
- Haryati, K. (2010). *Faktor Tekanan Kerja Dalam Kalangan Kakitangan Main Holdings Sdn Bhd*. Tesis Ijazah Sarjana Muda dalam bidang Psikologi. Fakulti Sains Sosial Gunaan. Open University Malaysia.
- Hasnizawati, H., Rozieana, A. H., & Mohd Norafizal, A. A. (2008). *Motivasi: Realiti atau Fantasi Teori*. Prosiding Kolokium 2007-2008. Pahang: Universiti Teknologi Mara.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: Wiley.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. New York: The World Publishing Co.
- Herzberg, F. (1993). *The Motivation To Work*. New Jersey: The Transaction Publisher.
- Hoath, D. R., Schneider, F. W., & Starr, M. W. (1998). Police job satisfaction as a function of career orientation and position tenure: Implications for selection and community policing. *Journal of Criminal Justice*, 26(4): 337-347.
- Hoyer, W. J., & Roodin, P. A. (2003). *Adult, Development and Aging*, (5th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Hyo, S. J., & Hye, H. Y. (2012). The effects of emotional intelligence on counterproductive work behaviors and organizational citizen behaviors among

food and beverage employees in a Deluxe Hotel. *International Journal of Hospitality Management*, 31: 369-378.

- Iliopoulos, E., Morrissey, N., Beryeh, K., & Polyzois, I. (2018). Correlation between workplace learning and job satisfaction of NHS healthcare professionals. *British Journal of Healthcare Management*, 24(5).
- Ishak, M. S., Mastura, M., Daliyana, M. D., & Fatin, A. L. A. (2012). Kecerdasan emosi dalam kalangan pegawai kastam gred W17 di Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Johor Bahru. *Jurnal Teknologi*, 59: 141-145.
- Jain, D. (2018). The influence of demographic factors on the satisfaction level of hospitality employees with special reference to age, marital status and gender diversity. *Journal of Organizational Behaviour*, 17(2): 53-64.
- Johns, G., & Saks, A. M. (2001). *Organizational Behavior: Understanding and Managing Life at Work*. Toronto: Longman.
- Johnson, E. K. (2015). The business of care: The moral labour of care workers. *Sociology of Health & Illness*, 37(1): 112-126.
- Johnson, J. H. (1996). Life stress, depression and anxiety: Internal-external control as a moderator variable. *Journal Psychosom Res*, 22: 205-208.
- Judge, T., & Church, A. (2000). *Job Satisfaction: Research and Practice*. In: Cooper C, Locke E, editors. *Industrial and Organizational Psychology: Linking Theory with practice*. Oxford: Blackwell.
- Junaidah, M., & Nik Rosik, N. Y. (2013). *Kajian Tentang Kepuasan Bekerja dalam Kalangan Guru-Guru Pendidikan Khas*. Pulau Pinang: Universiti Sains Malaysia.
- Jurkiewicz, C. L., & Giacalone, R. A. (2004). A values framework for measuring the impact of workplace spirituality on organizational performance. *Journal of Business Ethics*, 49(2): 129-142.
- Jusoh, R., & Mhamat Nasudin, N. N. (2013). Relationship between emotional quotient and the level of job satisfaction among secondary school teachers. *International Journal of Science Commerce and Humanities*, 1(7): 70-79.
- Kaiser, H. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39(1): 31-36.
- Kahneman, D., & Deaton, A. (2010). High income improves evaluation of life but not emotional well-being. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America (PNAS)*, 107(38): 16489-16493.
- Kahneman, D., & Kruger, A. B. (2006). Developments in the measurement of subjective well being. *Journal of Economic Perspectives*, 20: 3-24.

- Kalleberg, A. L. (1974). A causal approach to the measurement of job satisfaction. *Social Science Research*, 3: 299-322.
- Kalleberg, A. L. (2009). Precarious work, insecure workers: Employment relations in transition. *American Sociological Review*, 74(1): 1-22.
- Kamarulzaman, N., Saleh, A. A., Hashim, H., & Ghani, A. A. A. (2011). An overview of the influence of physical office environments towards employees. *Procedia Engineering*, 20: 262-268.
- Kan, L. A. (1997). *Faktor-Faktor yang Menyumbang Terhadap Kepuasan kerja di Kalangan Staf Makmal Sekolah-Sekolah Menengah Awam di Daerah Kualan Muda/Yan*. (Disertasi Sarjana yang tidak diterbitkan). Universiti Utara Malaysia.
- Kanfer, R. (1992). Work motivation: New directions in theory and research. In C. L. Cooper and I. T. Robertson (Eds.). *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 7: 1-53.
- Kanfer, R., Chen, G., & Pritchard, R. D. (2008). *The Three C's of Work Motivation: Content, Context and Change*. In book, *Work Motivation: Past, Present, and Future*. The Organizational Frontiers Series. A publication of the society for industrial and organizational psychology, pp 37
- Karim, S. (2018). Hubungan antara Big Five Personalty dan Religiusitas dengan Subjective Well-being karyawan Universitas Muhammadiyah Malang. *Insight: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Psikologi*, 14(1), 49-59.
- Khaleque, A., & Rahman, M. A. (1996). Perceived importance of job facets and overall job satisfaction of industrial workers. *Human Relations*, 40(7): 401-416.
- Khalid, S., Zohaib, I. M., & Mahmood, B. (2011). Job satisfaction among academic staff: A comparative analysis between public and private sector universities of Punjab, Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 7(1): 126-136.
- Khan, M. N., Salman, M., Mufti, U., & Wajid, M. (2016). Impact of organizational justice on perceived creative performance through mediating role of innovative climate. *American Journal of Business and Society*, 1(2), 53-59.
- Khulida, K. Y., Johanim, J., Zurina, A., Mohd Faizal, M. I., & Zulkiflee, D. (2008). Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen dalam kalangan penjawat awam. *IJMS*, 15: 199-223.
- Kim, I., & Loadman, W. (1994). *Predicting Teacher Job Satisfaction*. Columbus: Ohio State University. (Eric Document Reproduction Service No. D383707).
- King, M., Murray, M. A., & Atkinson, T. (1982). Background, personality, job characteristics and satisfaction with work in a national sample. *Human Relations*, 35(2): 119-133.

- Kinman, G., Edwards, J. A., Laar, D. V., & Easton, S. (2009). The work-related quality of life scale for higher education employees. *Journal Quality in Higher Education*, 15(3): 207-219.
- Kossek, E. E., Pichler, S., Bodner, T., & Hammer, L. B. (2011). Workplace social support and work-family conflict: A meta-analysis clarifying the influence of general and work-family-specific supervisor and organizational support. *Personnel Psychology*, 64(2): 289-313.
- Kose, M. R. (1985). *A Study of Job Satisfaction of Employees in Three Research Organizations in Turkey*. Yayınlanmamış yüksek Lisans tezi. Ankara: ODTU.
- Koustelios, A. D. (2001). Personal characteristic and job satisfaction of Greek teachers. *The International Journal of Education Management*, 15(7): 354-358.
- Kreitner, R., & Irwin, K. A. (2000). *Organization Behaviour*. (Ed-5). USA: McGraw-Hill.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample for research activities. *Educational & Psychological Measurement*, 30: 607-660.
- Kumala, I. P., Burhanuddin, B., & Bafadal, I. (2018). HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA, KOMPETENSI, DAN KINERJA GURU. *JAMP: Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 1(4), 400-409.
- Kyriacou, C., & Sutcliffe, J. (1978). Teacher stress: Prevalence, sources and symptoms. *British Journal of Education Psychology*, 48: 159-167.
- Lake, C. J., Gopalkrishnan, P., Silter, M. T., & Withrow, S. (2010). The Job Descriptive Index: Newly updated and available for download. *The Industrial-Organizational Psychologist*, 48(1): 46-49.
- Laird, J. D., & Strout, S. (2007). *Emotional Behaviour as Emotional Stimuli*. Handbook of Emotion Elicitation and Assessment.
- Lane, K., Esser, J., Holte, B., & Anne, M. M. (2010). A study of nurse faculty job satisfaction in community colleges in Florida. *Teaching and Learning in Nursing*, 5(1): 16-26.
- Lawler, E. E., & Porter, L. W. (1967). The effect of performance of job satisfaction. *Industrial Relations*, 7: 20-28.
- Lawler, E. L. (1971). Employee reaction to job characteristics. *Journal of Applied Psychology*.
- Li Liu (2006). *Quality of life as a social representation in China: A qualitative study*, *Social Indicators Research*. 75(2): 217-240.

- Linz, S. J. (2002). Job satisfaction among Russian workers. *William Davidson Working Paper*, J28: 23.
- Locke, E. A. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. In: Dunette, M. D. (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand-McNally.
- Luthans, F. (2005). *Organizational Behaviour*. Translation. 10th. Andi Offset, Yogyakarta.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3): 541-572.
- Lynch, B. P., & Verdin, J. A. (1983). Organizational commitment: Analysis of Antecedents. *Human Relations*, 40(4): 219-236.
- MacDonald, R. (1996). Labours of love: Voluntary working in a depressed economy. *Journal of Social Policy*, 25(1): 19-38.
- Mahal, P. K. (2018). Organizational factors affecting job outcomes: An empirical study of hotel industry. *Journal of Applied Management*, 10(1): 21-37.
- Mahmood Nazar, & Sabitha, M. (1995). *Hubungan Manusia dalam Organisasi*. Utusan Publication & Distribution Sdn Bhd.
- Mahyuddin, A., & Maizura, M. Y. (2007). *Satu kajian cabaran guru di sekolah pedalaman daerah Muar, Johor*. Universiti Teknologi Malaysia. Eprints.utm.my.
- Malhotra, N. K. (2004). *Marketing Research: An Applied Orientation* (4th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Marlow, L., & Inman, D. (2004). Teacher retention: Why do beginning teachers remain in the profession?. *EBSCO*, 124(4): 605-614.
- Martin, J. K., & Hanson, S. L. (1981). Sex, family wage earning status and satisfaction with work. *Work and Occupation*, 12: 91-109.
- Matteson, I. (2002). *Organization Behaviour and Management*. (6th Ed.). USA: Prentice Hall.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4): 370.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper.
- Maulida, D., & Shaleh, A. R. (2018). Pengaruh Modal Psikologis dan Totalitas Kerja terhadap Kesejahteraan Subjektif. *Psikohumaniora: Jurnal Penelitian Psikologi*, 2(2), 107-124.

- McLead, D. M. (2008). Quality of Life indicators. In: Lavrakas PJ (ed) *Encyclopedia of Survey Research Methods*. Sage Publication Inc., Thousand Oaks. CA. Vol. 2, pp. 651-652.
- McGrath, J. E. (1970). Stress and behavior in organization. In handbook of industrial and organization psychology. *Journal of Psychology*, 60: 329.
- Md. Zabid, A. R. (2003). Malaysian employer perceptions about local and foreign MBA graduates. *Journal of Education for Business*, 79(2): 111-117.
- Md Zabid, A. R., Murali, S., & Azmawani, A. R. (2004). The influence of organizational culture on attitude toward organizational change. *Leadership and Organizational Development Journal*, 23(2): 162-279.
- Metcalfe, B., & Dick, G. (2001). Managerial factors and organizational commitment- A comparative study of police officers and civilian staff. *International Journal of Public Sector Management*, 14(2): 111-128.
- Michael, A. J. (2006). *Kompetensi Kecerdasan Emosional*. Kuala Lumpur: Kumpulan Budiman Sdn Bhd.
- Migoya, A. D., Aldanondo, L. G., & Belloso, M. L. (2011). Local human development in crisis contexts. *International Journal of Social Economics*, 38(6): 498-515.
- Millan, J. M., Hessels, J., Thurik, R., & Aguado, R. (2013). Determinants of job satisfaction: A European comparison of self-employed and paid employees. *Small Business Economy*, 40(3): 651-670.
- Mitchell, T. R., & Larson, J. R. (1987). *People in Organization: Understanding Their Behaviour*. McGraw-Hill, Inc.
- Mohamed, N. (2015). *Ketidakhadiran pekerja di SME Corporation Malaysia*. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Mohammad Taquiddin, M., & Mohd Hafiz, A. W. (2008). *Rasuah dan Pertumbuhan Ekonomi: Perbandingan Antara Indonesia dan Malaysia*. Kertas Kerja, International Conference Islamic Economic and Social Justice: Reinforcing Equity for the Common Well-Being, Kediri, Indonesia, 25-26 Julai 2008.
- Mohd Bakti, N. L., & Abu Talib, M. (2010). Tekanan Kerja, motivasi dan kepuasan kerja Tentera Laut Armada Tentera Laut DiRaja Malaysia. *Jurnal Kemanusiaan*, 15: 46-62.
- Mohd Najib, A. G. (2003). *Reka Bentuk Tinjauan Soal Selidik Pendidikan*. Skudai: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd Najib, G. (2009). Kestabilan emosi guru: perbandingan antara pensyarah dan pelajar. *Jurnal Teknologi*, 32: 1-10.

- Mohd Nasir, S., & Hazirah, Z. (2017). Persekitaran kerja dan komitmen pekerja di keretapi tanah melayu berhad (KTMB), Kuala Lumpur. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 3(20): 1-13.
- Mohd Nizar, S., Mohd Fuad, M. J., Junaidi, A. B., & Marlisa, A. R. (2017). *TN50 Generasi Muda: Suara Kepimpinan Masa Hadapan*. The International Seminar on Islam, Culture and Heritage: Socio-Political and Economic Issues (ISICH 2017). Universiti Utara Malaysia, 30-31 Oktober 2017. eISSN: 0128-1763.
- Mohd Noah, S., & Muhamad, M. (1999). Kepuasan bekerja di kalangan pegawai tadbir Universiti Putra Malaysia, Serdang, Selangor. *Pertanika Journal of Social Science & Humanities*, 7(1): 59-70.
- Mohd Yusof, H., Azima, A. M., Zaimah, R., & Suhana, S. (2011). Kesejahteraan sosial masyarakat nelayan: Kajian kes di Kampung Sri Bahagia, Mersing, Johor. *Malaysian Journal of Society and Space*, 7: 80-90.
- Mondy, R.W. & R.M. Noe, (1996). *Human Resources Management*. (6th ed). USA: Prentice-Hall Inc.
- Moradi, M., Honari, H., Naghshbandi, S., Jabari, N., & Azarpira, G. (2012). The relationship between emotional intelligence and job satisfaction among coaches in premier under-20 football league. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2(6): 73-83.
- Mora, T., & Carbonell, A. F. (2009). The job satisfaction gender gap among young recent university graduates: Evidence from Catalonia. *The Journal of Socio-Economics*, 38(4): 581-589.
- Morris, D., Yaacob, A., & Wood, G. (2004). Attitudes towards pay and promotion in the Malaysian higher educational sector. *Employee Relations*, 26(2): 137-150.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010.
- Mottaz, C. J. (1988). Determinants of organizational commitment. *Human Relations*, 6(1).
- Mullins, J. (2002). *Management & Organization Behaviour*. (Ed. Ke-6). USA: Prentice Hall.
- Munandar, A. S. (2001). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI Press.
- Nash, M. (1985). *Making People Productive*. New York: Josse-Bass.
- Nawawi, H. (2003). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif. *Jurnal Riset Daerah*, Cetakan Kelima. Gadjah Madah.

- Nicole, R. B. (2008). Tightening the link between employee wellbeing at work and performance: A new dimension for HRM. *Management Division*, 46(2): 284-309.
- Nik Hairi, O., Azmi, A. M., Rusyda, H. M., Arena, C. K., & Khairani, A. A. (2012). Graduates' Employability Skills Based on Current Job Demand through Electronic Advertisement. *Asian Social Science*, 8(9): 103-110.
- Noordin, F., & Jusoff, K. (2009). Levels of Job Satisfaction amongst Malaysian Academic Staff. *Asian Social Science*, 5(5): 122-128.
- Noorhafaiza, H. A., & Ferlis, B. (2010). Hubungan antara kecerdasan emosi, kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasi. *Jurnal Kemanusiaan*, 16: 62-82.
- Noor Harun, A. K. (2008). Investigating the correlates and predictors of job satisfaction among Malaysian academic librarians. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 13(2): 69-88.
- Noraizah, M. H. (2015). *Ketidakhadiran Pekerja di SME Corporation Malaysia, Kuala Lumpur*. Master Tesis. Universiti Malaya: Kuala Lumpur.
- Noralai, I., & Norhasni, Z. (2010). Tinjauan faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen pekerja terhadap organisasi. *Dinamika Sosial Ekonomi*, 6(1): 1-16.
- Noran Fauziah, Y. & Ahmad Mahdzan, A. (1993). Principals' Leadership Style and School Performance: Case of Selangor Secondary schools. *Pertanika Journal Social Sciences and Humanities*, 1(1): 19-25.
- Nor Ba'yah, A. K., & Asmawati, D. (2004). Sokongan sosial dan keceriaan: Tinjauan awal di institusi pengajian tinggi. *Jurnal E-Bangi*, 3(3): 1-12.
- Norizan Abdul Ghani, (2003). *Kualiti hidup penduduk pulau Negeri Terengganu: Satu kajian di Pulau Redang dan Pulau Perhentian*, Tesis PhD, Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia.
- Norizan Abdul Ghani et. al. (2017). Quality of Life (QoL) of Fishermen in the West Coast States of Peninsular Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4).
- Nunnally, J.C. (1967). *Psychometric Theory*. New York: McGraw Hill.
- Nursyazlin, Y. M. Z., & Noraini, A. R. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi tekanan kerja dalam kalangan anggota polis: Satu kajian di kem batalion 9 PGA Kuala Terengganu. *Jurnal Sains Sosial Malaysia*, 2: 103-116.
- O'Boyle, J. R., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawwer, T. H., & Story, P. A. (2011). The relation between emotional intelligence and job performance: A Meta-Analysis. *Journal of Organizational Behaviour*, 32: 788-818.

- Oshabegmi, T. (2000). Gender differences in the organizational commitment of university teachers. *Women in Management Review*, 15(7): 331-343.
- Owens, L. K. (2002). *Introduction to Survey Research Design*. SRL Fall 2002 Seminar Series.
- Oxley, D. & Barrera, M. (1984). Undermanning theory and workplace: Implications of setting size for job satisfaction and social support. *Environment and Behaviour*, 16(2).
- Patterson, G. T. (2009). Mental stress and workers' compensation claims among police officers. *Journal of Workplace Rights*, 14(4), 441-455.
- Pinder, C. C. (1984). *Work Motivation: Theory, Issues and Applications*. Illinois: Scoff, Foresmen and Company.
- Plagnol, A. (2010). Subjective well-being over the life conceptualizations and evaluations. *Social Research*, 77(2): 749-768.
- Poisson, M. (2010). *Corruption and Education*. Education Policy Series. International Academy of Education. 1-39
- Pollnac, R.B. Pomeroy, R.S., & Harkes, I.H.T. (2001). *Fishery Policy and Job Satisfaction in Three Southeast Asian Fisheries*, *Ocean and Coastal Management*, 44: 531-544.
- Porter, L. W. (1961). A study of perceived need satisfaction in bottom and middle-management jobs. *Journal of Applied Psychology*, 45(1): 10.
- Postlethwaite, T. N. (2005). Educational research: Some basic concepts and terminology. *Quantitative Research Methods in Educational Planning*, 2-52.
- Pryor, J. (2003). Co-ordination of patient care in inpatient rehabilitation. *Clin Rehabil*, 17: 341-346.
- Putai Jin. (2008). Identifying teachers at risk in Hong Kong: Psychosomatic symptoms and sources of stress. *Journal of Psychosomatic Research*.
- Rachel, W. Y. Y., Andy, C. L. Y., & Cheng, T. C. E. (2008). The impact of employee satisfaction on quality and profitability in high-contact service industries. *Journal of Operations Management*, 26(5): 651-668.
- Robert, K. C. (1997). *Emotional Intelligence in Leadership and Organizations*. New York: Harper Collins College Publisher, Inc.
- Robbins, S. (2006). *Organizational Behaviour*. Translation. 10th. Index, Jakarta.
- Robbins, S. (2003). *Organizational Behaviour*. New Jersey: Prentice Hall.

- Robbins, G., Powers, D., & Burgess, S. (2002). *A Wellness Way of Life*. Boston, Mass: WCG/McGraw-Hill.
- Rohany Nasir. (2003). *Isu-isu Kaunseling Perkembangan Kerjaya*. 26-27. Kuala Lumpur: Utusan Publication Sdn. Bhd.
- Ronen, W. W., & Organt, G. J. (1973). Determinants of pay and pay satisfaction. *Personnel Psychology*, 26: 503-520.
- Rozumah, B., & Shereen, Z. (2010). Using the 12-item general health questionnaire (GHQ-12) to assess the psychological health of Malaysian college students. *Global Journal of Health Science*.
- Ruhl-Smith, C., & Smith, J. M. (1993). Teacher job satisfaction in rural schools: A view from the Texas Panhandle. *ERIC*, 35.
- Rusinah, J., & Sudirman, A. (2004). *Asas Aplikasi Statistik dan Ethnograph*, Modul Latihan Metodologi Penyelidikan. Tidak diterbitkan.
- Russell, J. E. A. (2008). Promoting subjective well-being at work. *Journal of Career Assessment*, 16: 118-132.
- Ruvendi, R. (2018). Imbalan dan gaya kepemimpinan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan di Balai Besar Industri Hasil Pertanian Bogor. *Jurnal ilmiah binaniaga*, 1(01), 17-26.
- Ryan, R. M., & Solky, J. A. (1996). *What is Supportive About Social Support? On the Psychological Needs For Autonomy and Relatedness*. In G. R. Pierce, B. R. Sarason, & I.G. Sarason (Eds.), *Handbook of Social Support and the Family* (pp. 249-266). New York: Plenum Press.
- Sabitha, M., & Mahmood, N. M. (1997). *Strategi Daya Tindak Terhadap Stress*. Pascasidang Seminar Psikologi Industri dan Organisasi, 9-10 Jun 1997, Hotel Promenade, Kota Kinabalu.
- Sabitha, M. (2006). *Penyelidikan Sains Sosial: Pendekatan Pragmatik*. Selangor: Edusystem Sdn Bhd.
- Sabitha, M. (2006). *Kaedah Penyelidikan Sains Sosial*. Prentice Hall/ Pearson Malaysia.
- Saks, A.M. (1996). The relationship between the amount and helpfulness of entry training and work outcomes. *Human Relations*, 49(4): 429 – 451.
- Salovey, P., & Grewal, D. (2005). Feeling smart: The science of emotional intelligence: A new idea in psychology has matured and shows promise of explaining how attending to emotions can help us in everyday life. *American Scientist*, 93(4): 330-339.

- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1994). Some final thought about personality and intelligence. *Personality and Intelligence*, 303-318.
- Samruhaizad, S., & Jamaluddin, M. J. (2012). *Kualiti Hidup Penduduk Pinggir Bandar*. Prosiding Seminar Antarabangsa Ke-5. Ekologi, Habitat Manusia dan Perubahan Lingkungan di Alam Melayu.
- Santhapparaj, A., & Alam, S.S. (2005). Job satisfaction among academic staff in private universities in Malaysia. *Journal of Social Sciences*, 1(2): 72-76.
- Sarminah Samad. (1996). *Persepsi Pegawai Tadbir Universiti Malaya Terhadap Kesan Program Latihan ke atas Kecekapan Tugas*. Kertas projek penyelidikan Ijazah M.Sc. (Pembangunan Sumber Manusia), UPM, Serdang, Selangor.
- Sasmita, M., & Yulianti, A. (2013). Kesepian dengan kesejahteraan subjektif pada usia lanjut yang tinggal di panti jompo khusus khotimah, Pekan Baru Riau. *Jurnal Ilmiah Psikologi*, 6(1): 825-832.
- Schroffel, A. (1999). How does clinical supervision affect job satisfaction?. *The Clinical Supervisor*, 18(2).
- Schulz, J. (2013). *The impact of role conflict, role ambiguity, and organizational climate on the job satisfaction of academic staff in research-intensive universities in the UK*. Higher Education Research & Development.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (4th ed.). New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Sekaran, U. (1999). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. New York: John Wiley & Sons.
- Selamat, M. N. (2013). The determinant of OSH performance: A study on ergonomic work system. 23rd Conference on Epidemiology in Occupational Health (EPICOH 2.0.13): Improving the Impact. June 18-21,2013. Utrecht, The Netherlands. Published at the *Journal Occupational Environment Medicine*, 70.
- Selamat, M. N. (2016). *Ergonomic Work System and Occupational Safety and Health Performance: Mediating Effect of Psychosocial Work Factors*. Doctoral dissertation, Universiti Sians Malaysia, Penang, Malaysia.
- Setiani, R. A., & Martono, S. (2018). Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga, Persepsi Hukuman Organisasi, dan Kepuasan Kerja pada Ketidakhadiran Pekerja Wanita Bagian Produksi PT Hyup Sung Indonesia. *Management Analysis Journal*, 7(1), 89-97.
- Sharifah Hayaati, S. S. (2007). Islamic Ethics and values in public service in Malaysia: Ways in facing challenges in the 21st century. *Jurnal Jabatan Pengajian Asia Tenggara*, 9(2): 12-25.

- Sharifah Noraida. (2009). *Organizational commitment in public sector: A focus on the East Coast State of Malaysia*. Unpublished master's thesis. Kuala Terengganu: Universiti Malaysia Terengganu.
- Siagian, P. S. (2004). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. (cetakan ke3). Jakarta: Rineka Cipta.
- Sidek Mohd Noah. (2002). *Reka Bentuk Penyelidikan: Falsafah, Teori dan Praktis: Sebuah Buku Mesra Pengguna*. Serdang: Penerbit Universiti Putra Malaysia.
- Sirgy, J. (2002). Developing a subjective measure of consumer well-being. *Journal of Macromarketing*, 22(2).
- Siti Fatimah, A. R. (2005). *Kriteria kualiti hidup berkeluarga*. Available from: <http://www.ikim.gov.my/bm/paparmedia.php?key=781>.
- Skager, & Weinberg. (1971). *Fundamental of Educational Research: An Introductory Approach*. London: Scott, Foreman and Company.
- Skalli, A., Theodossiou, I., & Vasileiou, E. (2008). Jobs as Lancaster goods: Facets of job satisfaction and overall job satisfaction. *The Journal of Socio-Economics*, 37(5): 1906-1920.
- Sloane, P., & Williams, H. (2000). Job satisfaction, comparison earnings and gender. *Labour*, 14: 473-502.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Smith, P., Trompenaars, F., & Dugan, S. (1995). The rotter locus of control in 43 countries: a test of cultural relatively. *International Journal of Psychology*, 30: 377-400.
- Smith, E. J. (1982). *Issues in Racial Minorities Career Behavior*. Dlm. Rohany Nasir 2003. Isu-isu Kaunseling dan Perkembangan Kerjaya. 26-27. Kuala Lumpur: Utusan Publications Sdn Bhd.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy For the Study of Attitudes*. Chicago, IL: Rand McNally.
- Smylie, M. A. (1992). Teacher participation in school decision making: Assessing willingness to participate. *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 14(1).
- Sofiah, K. K., & Mohd Zabid, A. R. (2012). The mediating effect of organizational commitment in the organizational culture, leadership and organizational justice relationship with organizational citizenship behavior: A study of academicians in private higher learning institutions in Malaysia. *International Journal of Business and Social Science*, 3(8): 83-91.

- Sousa-Poza, A., & Sousa-Poza, A. (2000). Taking another look at the gender/job-satisfaction paradox. *Kyklos; International Review of Social Science*, 53(2): 135-152.
- Spector, P. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Spence, G., Oades, L. G., & Caputi, P. (2004). Trait emotional intelligence and goal self-integration: important predictors of emotional well-being?. *Personality and Individual Differences*, 37(3): 449-461.
- Summerlin, Z., Oehme, K., Stern, N., & Valentine, C. (2010). Disparate levels of stress in police and correctional officers: Preliminary evidence from a pilot study on domestic violence. *Journal of Human Behaviour in Social Environment*, 20(6):762-777.
- Sun, L. Y., Aryee, S., & Law, K. S. (2007). High-performance human resource practices, citizenship behavior, and organizational performance: A relational perspective. *Academy of Management Journal*, 50(3).
- Syaidatull, A. R., Razli, C. R., & Derweanna, B. S. (2016). The influence of social media, social engagement and volunteerism towards university's youth leadership participation in East Coast, Malaysia: A conceptual paper. *Research Journal of Applied Science*, 11(11): 1344-1349.
- Synder, M. (1987). *Public Appearance, Private Realities: The psychology of Self-Monitoring*. New York: Freeman.
- Syed Arabi, I. (1993). *Kaedah Penyelidikan Komunikasi dan Sains Sosial*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Syed Sofian, S. S. & Rohany, N. (2010). Peranan kecerdasan emosi ke atas tekanan kerja dan niat berhenti kerja profesion perguruan. *Jurnal e-Bangi*, 5(1): 53-68.
- Tang, L. P., Kim, K. J., & Tang, L. N. (2002). A comparison of full-time employees, part-time employees, and non-employed university students. *Journal of Managerial Psychology*, 17(6): 442-467.
- Tan Wat Jin. (1997). *Kepuasan bekerja di kalangan guru pendidikan sekolah rendah/pengajian cina (PSR/PC) di zon Bangsar, Kuala Lumpur*. Latihan ilmiah yang tidak diterbitkan. Fakulti Pengajian Pendidikan, UPM, Serdang.
- Taylor, S. G., Bedeian, A. G., Cole, M. S., & Zhang, Z. (2014). Developing and testing a dynamic model of workplace incivility change. *Journal of Management*, 1-26.
- Tehrani, N. (2010). Compassion Fatigue: Experiences in Occupational Health, Human Resources, Counselling and Police. *Occupational Medicine*, 60(2): 133-138.

- Tehrani, N., Humpage, S., Willmott, B., & Haslam, I. (2007). *What's happening with well-being at work*.
- Tella, A., Ageni, C. O., & Popoola, S. O. (2007). Work Motivation, Job Satisfaction and Organizational Commitment of Library Personnel in Academic and Research Libraries in Oyo State, Nigeria. *Library Philosophy and Practice* 2007, 118.
- Trendall, C. (1989). *Stress in Teaching and Teacher Effectiveness: A Study of Teachers Across Mainstream and Special Educational Research*, 31(1): 52-58.
- Tuckman, H. P., & Chang, C. F. (1991). A methodology for measuring the financial vulnerability of charitable nonprofit organizations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 20(4).
- UNDP. (2002). *Human Development Report 2002: Deepening Democracy in a Fragmented World*. New York: Oxford University Press.
- Unger, D. D. (1999). Workplace supports: A view from employers who have hired supported employees. *SAGE Journals*, 14(3).
- Van Saane, N., Sluiter, J. K., Verbeek, J., & Frings-Dresen, M. H. (2003). Reliability and validity of instruments measuring job satisfaction-A systematic review. *Occupational Med*, 53: 191-200.
- Vecchio, P. R. (1995). *Organization Behaviour: Core and concept*. USA: Prentice Hall.
- Veenman, S. (1984). Perceived problems of beginning teachers. *Review of Educational Research*, 54(2).
- Ventegodt, S., Merrick, J. & Anderson, N. J. (2003). Quality of life theory. The IQOL theory: an integrative theory of the global quality of life concept. *The Scientific World Journal*, 3: 1030-1040.
- Violanti, J. M., Charles, L. E., Burchfiel, C. M., Andrew, M. E., Joseph, P. N., & Dorn, J. M. (2013). Associations of depressive symptoms and brachial artery reactivity among police officers. *Safety and Health at Work*, 4(1): 27-36.
- Vladisavljevic, M., & Perugini, C. (2018). *Gender inequality and the gender job satisfaction paradox in Europe*. Japan: Centre of Economic Institutions.
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley.
- Wan Idros, W. S. & Maizatul, H. M. (2015). *Hubungan Komunikasi Keorganisasi Dengan Perancangan Strategik Insan*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Wan Zetti Rafina, W. M. Z. (2011). *Occupational Stress and Job Satisfaction among Employees: A case study in Ministry of Agriculture and Agro-Based Industry*

- Malaysia*. . (Disertasi Sarjana yang tidak diterbitkan). Universiti Utara Malaysia.
- Watson, D., Clark, L. A., Melntyre, C. W., & Hamaker, S. (1992). Affect, personality, and social activity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63(6): 1011-1025.
- Wesley, & Yulk. (1997). *Organization Behaviour and Personal Psychology*. Illionis: Homewood Richard Irwin.
- Widang, I., & Fridlund, B. (2003). Self-respect, dignity and confidence: Conceptions of integrity among male patients. *Journal of Advanced Nursing*, 42(1): 47.
- William A. B., & Haris, A. W. (2013). *Kesejahteraan Hidup Masyarakat Luar Bandar yang Terlibat dalam Skim Amanah Ikhtiar Malaysia (AIM) di Daerah Telupid, Sabah*. Prosiding PERKEM VIII, 3: 1315-1330, ISSN : 2231-962X
- Winter-Ebmer, R., & Zweigmuller, J. (1999). Intra Firm wage dispersion. *KYLOS*, 52: 555-572.
- World Health Organization. (2002). *WHO-QOL Study Protocol: The Development of the World Health Organization Quality of Life Assessment Instrument*. Geneva, World Health Organization.
- Wright, T. A., & Bonnet, D. G. (2007). Job Satisfaction and Psychological Well-Being as Nonaddictive Predictors of Workplace Turnover. *Journal of Management*, 33: 141-161.
- Yalabik, Z. Y., & Rayton, B. A. (2014). Work engagement, psychological contract breach and job satisfaction: An application of the bivariate probit model. *Journal of Human Resource Management*, 17(1): 139-154.
- Yukl, G. A., & Wexley, K. N. (1984). *Organizational Behavior and Personnel Psychology*.
- Yun, I., Kim, S. G., Jung, S. J., & Shahin, B. (2013). A study on police stressors, coping strategies and somatization symptoms among South Korean Frontline Police Officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 36(4): 787-802.
- Zaheruddin, O., & Yusof, P. (2005). *Pengantar Teori Pembangunan Dunia Ketiga*. Penerbit Universiti Utara Malaysia.
- Zaimah, R., Sarmila, M. S., Azima, A. M., Suhana, S., Mohd Yusof, H., & Lyndon, N. (2012). Kualiti Hidup dan Kesejahteraan Belia: Kajian ke atas Pekerja Sektor Awam Malaysia. *Malaysian Journal of Society and Space*, 8(6): 150-156.
- Zapf, D. (2002). Emotion Work and Psychological Well-being Review of the Literature and Some Conceptual Considerations. *Human Resource Management Review*, 12: 237-268.

- Zeichner, K. M. (1983). Alternative Paradigms of Teacher Education. *Journal of Teacher Education*, 34(3).
- Zikmund, W.G. (2000). *Business Research Methods* (6th ed.). Sea Harbor Drive, Orlando: The Dryden Press.
- Zito, M., Emanuel, F., Molino, M., Cortese, C. G., Ghislieri, C. (2018). Turnover intentions in a call center: The role of emotional dissonance, job resources, and job satisfaction. *PLOS ONE*, 13(2): e0192126. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0192126>
- Zohar, D., & Marshall, I. (2000). *Spiritual Intelligence the Ultimate Intelligence*. Great Britain: Bloomsbury Publishing.
- Zulkarnain, Z., & Hishamuddin, M. S. (2001). *Analisis Data: Menggunakan SPSS Windows*. Johor Bahru: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Zulkarnain, Samuel, Hatane, & Jhoni. (2011). Pengaruh sistem manajemen mutu ISO terhadap kinerja karyawan melalui budaya kualitas perusahaan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(2): 162-176.