



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

**HUBUNGAN DI ANTARA KUALITI KEHIDUPAN KERJA
DAN KESETIAAN KEPADA ORGANISASI
DI KALANGAN KAKITANGAN SOKONGAN
UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA**

OTHMAN AHMAD

FPP 1997 7

**HUBUNGAN DI ANTARA KUALITI KEHIDUPAN KERJA
DAN KESETIAAN KEPADA ORGANISASI
DI KALANGAN KAKITANGAN SOKONGAN
UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA**

OTHMAN AHMAD

**MASTER SAINS
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

1997



**HUBUNGAN DI ANTARA KUALITI KEHIDUPAN KERJA DAN
KESETIAAN KEPADA ORGANISASI DI KALANGAN
KAKITANGAN SOKONGAN UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA**

Oleh

OTHMAN AHMAD

**Kertas Projek ini dikemukakan sebagai memenuhi
sebahagian daripada keperluan untuk ijazah
Master Sains (Pembangunan Sumber Manusia)
di Jabatan Pendidikan Pengembangan, Fakulti Pengajian Pendidikan,
Universiti Putra Malaysia.**

Mei 1997



PENGHARGAAN

Segala puji-pujian dan syukur kepada Allah s.w.t. di atas segala rahmat dan limpah kurniaNya sehingga terhasil penulisan projek penyelidikan ini, setelah melalui banyak rintangan dan cabaran di dalam proses menyiapkannya.

Kertas projek ini tidak mungkin lengkap dan bermakna tanpa merakamkan penghargaan pengkaji kepada mereka yang telah memberikan sumbangan secara langsung dan tidak langsung sehingga tersiapnya penulisan kertas projek ini. Penghargaan utama dan sekahung budi ingin pengkaji rakamkan kepada penasihat pengkaji iaitu En. Abdul Aziz Abdul Aziz, seorang pensyarah yang sungguh berdedikasi kepada tanggungjawabnya serta berkebolehan di dalam membimbing pelajarinya. Ribuan terima kasih pengkaji ucapkan di atas segala daya usaha yang tidak jemu-jemu daripada beliau di dalam memberikan nasihat, kritikan, tunjuk ajar, motivasi dan galakan serta sikap terbuka dan sifat memahami beliau sejak peringkat awal pengajian pengkaji sehingga tersiapnya karya akademik ini. Segala ilmu dan pendedahan pembelajaran yang beliau berikan itu amat bernilai kepada diri pengkaji dan tidak akan dilupakan hingga bila-bila.

Penghargaan dan ucapan terima kasih juga ditujukan kepada semua pensyarah di Jabatan Pendidikan Pengembangan, Jabatan Komunikasi Pembangunan, Jabatan Pengurusan dan Jabatan Pendidikan Bimbingan dan Kaunseling UPM yang telah memberikan ilmu kepada pengkaji; juga kepada kakitangan pentadbiran dan rakan-rakan sesama belajar yang telah membantu di dalam segala aspek berhubung dengan pengajian pengkaji ini.

Penghargaan ini juga ditujukan kepada Naib Canselor UKM Prof. Dato' Dr. Sham Sani, yang telah menghadiahkan biasiswa bercuti belajar sepenuh masa kepada pengkaji dan kepada bekas Pendaftar UKM En. Baharudin Hj. Ishak yang telah memberikan kebenaran untuk membuat kajian terhadap kakitangan sokongan di UKM ini. Terimakasih juga diucapkan kepada responden-responden kajian ini yang telah memberikan kerjasama yang cukup memuaskan dan menggalakkan .

Penghargaan terakhir pengkaji dan paling penting tidak mungkin memadai jika tidak ditujukan kepada mereka yang pengkaji cintai; kedua ibubapa, Haji Ahmad Bidin dan Hajah Nyemah Raya yang selalu mendoakan kejayaan anaknya; isteri tersayang Maheran Idris yang sanggup berkorban apa jua untuk melihat suaminya berjaya di dalam cita-citanya dan cahaya mata penyeri kebahagiaan: Nur Izzah, Nur Izyan dan Ahmad Izdharuddin yang diharapkan akan mengerti suatu hari nanti bahawa sesuatu kejayaan itu tidak akan tercapai sepenuhnya tanpa adanya usaha yang gigih dan pengorbanan yang besar.

Semoga hasil kajian ini dapat memberi manfaat kepada semua pihak yang memertukannya dan semoga Allah s.w.t. sentiasa memberkati segala usaha baik kita semua. Terima kasih.

7 Mei 1997 / 29 Zulhijjah 1417H

OTHMAN AHMAD
Bandar Baru Bangi

KANDUNGAN

	Halaman
PENGHARGAAN.....	iv
KANDUNGAN.....	v
SENARAI JADUAL.....	ix
SENARAI RAJAH.....	xii
SENARAI KEPENDEKAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
 BAB 1 PENDAHULUAN	
Pengenalan.....	1
Latar Belakang Masalah.....	2
Pernyataan Masalah.....	6
Objektif Kajian	8
Objektif Umum.....	8
Objektif Khusus.....	8
Kepentingan Kajian.....	9
Skop Kajian.....	10
Limitasi Kajian.....	11
Andaian	11
Definisi Operasional	13
 BAB 2 RANGKA KONSEP DAN SOROTAN LITERATUR	
Pengenalan	18
Konsep Kesetiaan Kepada Organisasi	18
Konsep Kualiti Kehidupan Kerja.....	22
Kajian-kajian Lepas Yang Berkaitan	28
Teori-teori Yang Berkaitan	39
Model Kajian	45
 BAB 3 METODOLOGI KAJIAN	
Pengenalan	47
Rekabentuk Kajian	47
Tempat Kajian	48
Populasi Kajian	50
Pemilihan Sampel Kajian.....	50
Alat Ukuran	51
Maklumat Peribadi Responden	55
Kualiti Kehidupan Kerja	55
Kesetiaan Kepada Organisasi	57

	Halaman
Kebolehpercayaan Alat Ukuran	58
Kesahan Alat Ukuran	60
Praujian	61
Aturcara Kajian	63
Penganalisan Data	65
Statistik Deskriptif	65
Ujian-t dan ANOVA	65
Analisis Korelasi	66
 BAB 4	
HASIL KAJIAN	
Pengenalan	68
Latar Diri Responden	68
Jantina Responden	68
Umur Responden	69
Bangsa Responden	70
Negeri Asal Responden	71
Tempat Tinggal Responden	72
Tahap Pendidikan Responden	73
Pendapatan Responden	74
Lama Berkhidmat Responden	75
Klasifikasi Perkhidmatan Responden	76
Persepsi Pekerja Tentang Kualiti Kehidupan Kerja dan Kesetiaan Kepada Organisasi	77
Kualiti Kehidupan Kerja	77
Kualiti Kehidupan Kerja Secara Keseluruhan	78
Kualiti Kehidupan Kerja Mengikut Tiap-tiap Kriteria	79
Kriteria Pertama Kualiti Kehidupan Kerja - Ganjaran Yang Cukup dan Adil	80
Kriteria Kedua Kualiti Kehidupan Kerja - Persekitaran Kerja Yang Selamat dan Sihat	82
Kriteria Ketiga Kualiti Kehidupan Kerja - Perkembangan Keupayaan Manusia	83
Kriteria Keempat Kualiti Kehidupan Kerja - Perkembangan Berterusan dan Keselamatan Kerja	85
Kriteria Kelima Kualiti Kehidupan Kerja - Integrasi Sosial Di Dalam Organisasi Kerja	87
Kriteria Keenam Kualiti Kehidupan Kerja - Hak-hak Pekerja Di Dalam Organisasi Kerja	89
Kriteria Ketujuh Kualiti Kehidupan Kerja - Ruang Kehidupan Menyeluruh	91

	Halaman
Kriteria Kelapan Kualiti Kehidupan Kerja - Perkaitan Sosial Kehidupan Kerja	93
Kesetiaan Kepada Organisasi	95
Kesetiaan Kepada Organisasi Secara Keseluruhan	95
Kesetiaan Kepada Organisasi Mengikut Item	96
Perbezaan Kesetiaan Kepada Organisasi	99
Perbezaan Kesetiaan Kepada Organisasi Mengikut Jantina	99
Perbezaan Kesetiaan Kepada Organisasi Mengikut Umur	100
Perbezaan Kesetiaan Kepada Organisasi Mengikut Pendapatan	100
Perbezaan Kesetiaan Kepada Organisasi Mengikut Kumpulan Perkhidmatan	101
Perbezaan Kesetiaan Kepada Organisasi Mengikut Lama Berkhidmat	102
Perbezaan Kesetiaan Kepada Organisasi Mengikut Tahap Pendidikan	104
Hubungan Di antara Kualiti Kehidupan Kerja dan Kesetiaan Kepada Organisasi	105
Hubungan Di antara Kualiti Kehidupan Kerja Secara Keseluruhan dan Kesetiaan Kepada Organisasi	106
Hubungan Di antara Kriteria-kriteria Kualiti Kehidupan Kerja dan Kesetiaan Kepada Organisasi	107
Kesimpulan	109
 BAB 5	
PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN	
Pengenalan	113
Ringkasan	113
Penemuan Kajian	115
Latar Diri Responden	115
Persepsi Responden Tentang Kualiti Kehidupan Kerja dan Kesetiaan Kepada Organisasi	116
Kualiti Kehidupan Kerja	116
Kriteria Pertama - Ganjaran Yang Cukup dan Adil ..	117
Kriteria Kedua - Persekitaran Tempat Kerja Yang Selamat dan Sihat	117
Kriteria Ketiga - Perkembangan Keupayaan Manusia	118
Kriteria Keempat - Perkembangan Berterusan dan Keselamatan Kerja	118
Kriteria Kelima - Integrasi Sosial Di Dalam Organisasi Kerja	119

	Halaman
Kriteria Keenam - Hak-hak Pekerja Di Dalam Organisasi Kerja	119
Kriteria Ketujuh - Ruang Kehidupan Menyeluruh	119
Kriteria Kelapan - Perkaitan Sosial Kehidupan Kerja ..	120
Kesetiaan Kepada Organisasi	120
Perbezaan Kesetiaan Kepada Organisasi Mengikut Jantina, Umur, Pendapatan, Kumpulan Perkhidmatan, Lama Berkhidmat dan Tahap Pendidikan	121
Hubungan Di antara Kualiti Kehidupan Kerja Secara Keseluruhan dan Mengikut Kriteria-kriteria Dengan Kesetiaan Kepada Organisasi	123
Kesimpulan	124
Latar Diri Kakitangan Sokongan UKM	124
Persepsi Kakitangan Sokongan UKM Tentang Kualiti Kehidupan Kerja dan Kesetiaan Kepada Organisasi ...	125
Perbezaan Kesetiaan Kepada Organisasi Bagi Kakitangan Sokongan UKM	127
Hubungan Di antara Kualiti Kehidupan Kerja dan Kesetiaan Kepada Organisasi Bagi Kakitangan Sokongan UKM	129
Perbincangan	130
Implikasi dan Cadangan	134
Masalah Kajian	136
Limitasi Kajian	138
Saranan Kajian	139
Penutup	141
BIBLIOGRAFI	142
 LAMPIRAN	
A. Carta Organisasi UKM	149
B. Surat Permohonan Untuk Menjalankan Kajian	151
C. Surat Kebenaran Untuk Menjalankan Kajian	154
D. Borang Soal selidik	156
E. Ringkasan Latar Diri Pengkaji	172

SENARAI JADUAL

No. Jadual	Halaman
1. Jumlah Kakitangan Universiti Kebangsaan Malaysia Mengikut Kumpulan Perkhidmatan	4
2. Faktor-faktor <i>Motivator</i> (Intrinsik) dan <i>Hygiene</i> (Ekstrinsik) Dalam Teori Dua-Faktor Herzberg (1959)	42
3. Pengedaran Borang Soalselidik Kepada Sampel	52
4. Item-item Positif dan Negatif Bagi Mengukur Kualiti Kehidupan Kerja	56
5. Item-item Positif dan Negatif Bagi Mengukur Kesetiaan Kepada Organisasi	58
6. Pekali Kebolehpercayaan (Pekali Alpha) Kriteria Kualiti Kehidupan Kerja	60
7. Pekali Kebolehpercayaan (Pekali Alpha) Soalselidik Praujian	63
8. Pengelasan Tafsiran Pekali Korelasi Pearson Mengikut Davis (1971)	67
9. Taburan Responden Mengikut Jantina	69
10. Taburan Responden Mengikut Umur	70
11. Taburan Responden Mengikut Bangsa	71
12. Taburan Responden Mengikut Negeri Asal	72
13. Taburan Responden Mengikut Tempat Tinggal	73
14. Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan	74
15. Taburan Responden Mengikut Pendapatan	75
16. Taburan Responden Mengikut Lama Berkhidmat	76

	Halaman
17. Taburan Responden Mengikut Klasifikasi Perkhidmatan	77
18. Taburan Kekerapan Responden Mengenai Persepsi Mereka Tentang Kualiti Kehidupan Kerja Secara Keseluruhan	78
19. Taburan Kekerapan Responden Mengenai Persepsi Mereka Tentang Kriteria-kriteria Kualiti Kehidupan Kerja	79
20. Taburan Kekerapan Responden Mengenai Persepsi Mereka Tentang Kriteria Pertama Kualiti Kehidupan Kerja -Ganjaran Yang Cukup dan Adil	81
21. Taburan Kekerapan Responden Mengenai Persepsi Mereka Tentang Kriteria Kedua Kualiti Kehidupan Kerja -Persekitaran Tempat Kerja Yang Selamat dan Sihat	82
22. Taburan Kekerapan Responden Mengenai Persepsi Mereka Tentang Kriteria Ketiga Kualiti Kehidupan Kerja -Perkembangan Keupayaan Manusia	84
23. Taburan Kekerapan Responden Mengenai Persepsi Mereka Tentang Kriteria Keempat Kualiti Kehidupan Kerja -Perkembangan Berterusan dan Keselamatan Kerja	86
24. Taburan Kekerapan Responden Mengenai Persepsi Mereka Tentang Kriteria Kelima Kualiti Kehidupan Kerja -Integrasi Sosial Di Dalam Organisasi Kerja	88
25. Taburan Kekerapan Responden Mengenai Persepsi Mereka Tentang Kriteria Keenam Kualiti Kehidupan Kerja -Hak-hak Pekerja Di Dalam Organisasi Kerja	90
26. Taburan Kekerapan Responden Mengenai Persepsi Mereka Tentang Kriteria Ketujuh Kualiti Kehidupan Kerja -Ruang Kehidupan Menyeluruh	92
27. Taburan Kekerapan Responden Mengenai Persepsi Mereka Tentang Kriteria Kelapan Kualiti Kehidupan Kerja -Perkaitan Sosial Kehidupan Kerja	94
28. Taburan Kekerapan Responden Mengenai Persepsi Mereka Tentang Kesetiaan Kepada Organisasi	95

	Halaman
29. Taburan Kekerapan Responden Mengenai Persepsi Mereka Tentang Kesetiaan Kepada Organisasi Mengikut Item	97
30. Ujian-t Bagi Perbezaan Antara Kumpulan Jantina Dengan Kesetiaan Kepada Organisasi	102
31. Analisis Varians Bagi Perbezaan Kesetiaan Kepada Organisasi Mengikut Lama Berkhidmat.....	104
32. Analisis Varians Bagi Perbezaan Kesetiaan Kepada Organisasi Mengikut Tahap Pendidikan	105
33. Pekali Korelasi Bagi Hubungan Antara Kualiti Kehidupan Kerja Dengan Kesetiaan Kepada Organisasi	107
34. Pekali Korelasi Bagi Hubungan Antara Kriteria-kriteria Kualiti Kehidupan Kerja Dengan Kesetiaan Kepada Organisasi	108

SENARAI RAJAH

No. Rajah	Halaman
1. Dimensi Kesetiaan Kepada Organisasi Menurut Goman (1991)	20
2. Kriteria Kualiti Kehidupan Kerja Oleh Walton (1973)	27
3. Model Kajian	46
4. Rumusan Hasil Kajian Hubungan Kualiti Kehidupan Kerja dan Kesetiaan Kepada Organisasi	111
5. Rumusan Hasil Kajian Perbezaan Kesetiaan Kepada Organisasi	112

SENARAI KEPENDEKAN

ANOVA	:	Analysis of Variance
KKK	:	Kualiti Kehidupan Kerja
KKO	:	Kesetiaan Kepada Organisasi
OL	:	Organizational Loyalty
QWL	:	Quality of Work Life
SPSSX	:	Statistical Package for Social Science Extra
UKM	:	Universiti Kebangsaan Malaysia
k	:	Aras kesignifikanan
n	:	Saiz responden
r	:	Pekali korelasi sampel Pearson

HUBUNGAN DI ANTARA KUALITI KEHIDUPAN KERJA DAN KESETIAAN KEPADA ORGANISASI DI KALANGAN KAKITANGAN SOKONGAN UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

ABSTRAK

Kajian-kajian di Barat menunjukkan bahawa kualiti kehidupan kerja (KKK) mempengaruhi kesetiaan kepada organisasi (KKO). Di Malaysia, kajian-kajian khusus seumpama ini belum pernah dibuat. Kajian perintis ini cuba meneroka hubungan di antara KKK dan KKO di Malaysia dengan Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) sebagai kes. Adakah KKK yang diterima oleh kakitangan sokongan UKM berhubungan dengan kesetiaan mereka kepada organisasi? Kajian ini memberi tumpuan kepada hubungan di antara KKK dan KKO di kalangan kakitangan sokongan UKM. Ia juga mengkaji persepsi mereka tentang KKK dan KKO dan perbezaan KKO mengikut jantina, umur, pendapatan, lama berkhidmat, kumpulan perkhidmatan dan tahap pendidikan. Satu set soal selidik digunakan untuk mengumpul data bagi 387 orang kakitangan sokongan UKM yang terbahagi kepada dua alat ukuran. KKK diukur menggunakan kriteria Walton (1973) sementara ukuran KKO berdasarkan ubahsuai daripada skala *Organizational Commitment Questionnaire* oleh Mowday et. al. (1979) dan daripada skala oleh Cook dan Wall (1980). Data kajian dianalisis melalui ujian-t, ANOVA dan analisis korelasi Pearson dengan menggunakan pakej SPSSX. Hasil analisis korelasi menunjukkan bahawa KKK mempunyai hubungan signifikan positif yang kuat dengan KKO ($r = 0.51$) di kalangan kakitangan sokongan UKM. Kriteria perkembangan keupayaan manusia mempunyai hubungan signifikan positif yang paling tinggi dengan KKO ($r = 0.44$) sementara kriteria persekitaran tempat kerja yang selamat dan sihat mempunyai hubungan signifikan positif yang paling rendah dengan KKO ($r = 0.21$). Kajian juga mendapati kakitangan sokongan UKM mempunyai persepsi yang tinggi terhadap KKK dan setia kepada organisasinya. Ujian-t dan ANOVA menunjukkan terdapat perbezaan signifikan tentang KKO mengikut umur, pendapatan dan lama berkhidmat, tetapi tidak terdapat perbezaan signifikan mengikut jantina, kumpulan perkhidmatan dan tahap pendidikan. Kakitangan yang berusia lebih tua, berpendapatan lebih tinggi dan yang telah lama berkhidmat adalah lebih setia kepada UKM berbanding dengan mereka yang lebih muda, berpendapatan lebih rendah dan yang baru berkhidmat.

RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF WORK LIFE AND ORGANIZATIONAL LOYALTY AMONG SUPPORTING STAFFS OF UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

ABSTRACT

Studies in the West have shown that the quality of work life (QWL) influences organizational loyalty (OL). In Malaysia, such specific studies have not been conducted. Thus this pioneer study attempts to explore the relationship of QWL and OL in the Malaysian organizational context, by using Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) as a case. Is the QWL accepted by the supporting staffs of UKM related to their OL ? This study focuses on the relationship between QWL and OL among supporting staffs of UKM. It also examines their perception toward QWL and OL and the differences of OL according to gender, age, income, length of service, service group and level of education. A survey questionnaire set was used to gather data among 387 supporting staffs of UKM which consisted two measurement tools. QWL was measured using Walton's (1973) criteria whilst OL measures were constructed from Organizational Commitment Questionnaire scale by Mowday et. al. (1979) and Cook and Wall's (1980) scale. The data were analysed with t-test, ANOVA and Pearson correlation analysis using SPSSX package. Results from correlation analysis reveal that there is a strong positive relationship between QWL and OL ($r = 0.51$) among the supporting staffs of UKM. The criterion of development of human capabilities shows the highest positive significant relationship with OL ($r = 0.44$), while the criterion of safe and healthy working environment shows the lowest positive significant relationship with OL ($r = 0.21$). The study also shows that the supporting staffs of UKM perceive their QWL highly and are loyal to the organization. T-test and ANOVA show there are significant differences in OL according to age, income and length of service, but there are no significant differences based on gender, service group and level of education. Staffs who are older, have a higher income and have served longer are more loyal to UKM compared to younger, lower income and newer ones.

BAB 1

PENDAHULUAN

Pengenalan

Kesetiaan pekerja kepada organisasi merupakan salah satu tema utama di dalam aspek hubungan pekerja-organisasi yang telah menerima banyak minat daripada ahli-ahli sains tingkahlaku organisasi, hubungan manusia dan pengurusan sumber manusia untuk mengkajinya. Minat ini bukan sahaja ditunjukkan dalam usaha penulisan teoretikal tetapi juga dalam usaha untuk menentukan punca-punca utama yang berhubungan dan membawa kepada kesetiaan pekerja kepada organisasi.

Konsep kesetiaan kepada organisasi perlu dilihat dari berbagai dimensi dan terdapat banyak faktor-faktor penentu yang telah dikenalpasti mempunyai hubungan dan mempengaruhi kesetiaan pekerja kepada organisasi. Daripada kajian-kajian terdahulu di Barat, kesetiaan telah ditunjukkan sebagai salah satu faktor penting dalam memahami tingkahlaku pekerja di dalam organisasi; sementara kualiti kehidupan kerja yang diterima oleh pekerja di tempat kerja merupakan salah satu faktor yang mempunyai hubungan dengan kesetiaan mereka kepada organisasi. Dalam konteks ini ciri-ciri seperti persekitaran kerja yang sejahtera dan harmoni, peluang untuk mengembangkan kemahiran dan memajukan diri, peluang melibatkan diri di dalam pembuatan keputusan yang berkaitan dengan kerja dan kerjasama yang erat sama ada sesama rakan sekerja mahupun daripada pihak pengurusan atasan memberi kesan positif kepada kesetiaan pekerja kepada organisasi.

Latar Belakang Masalah

Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) adalah universiti awam yang ditubuhkan pada 18 Mei 1970 menerusi Perintah (Perbadanan) Universiti Kebangsaan Malaysia 1971 di bawah Akta Universiti dan Kolej-kolej Universiti 1971 yang menawarkan program ijazah sarjanamuda, sarjana dan doktor falsafah di dalam pelbagai disiplin di samping diploma dan sijil. Universiti ini diketuai oleh Naib Canselor dan mempunyai 23 buah fakulti/institut/pusat yang terletak di kampus induknya di Bangi dan kampus cawangannya di Kuala Lumpur dan Tg. Karang serta yang terbaru sebuah hospital pengajar di Bandar Tun Razak, Cheras. Carta organisasi UKM adalah seperti pada lampiran A.

UKM telah bergerak sebagai sebuah organisasi pendidikan yang berdaya maju dan produktif dalam melahirkan siswazah yang berkualiti dalam pelbagai disiplin. Seperti mana universiti-universiti tempatan yang lain, fungsi utama universiti ialah sebagai tempat pengajaran dan pembelajaran dan didokong oleh penyelidikan dan penyebaran ilmu pengetahuan melalui pengajaran dan penerbitan hasil penyelidikan. Walau bagaimanapun, fungsi tradisional universiti yang semata-mata menjurus kepada penjaan ilmu dan penerusan kejarjanaan tidak lagi mencukupi bagi menangani perubahan deras yang kini melanda negara kita. Universiti perlu juga memenuhi tuntutan lain masyarakat yang pada sebahagian besarnya bersifat *utilitarian*. Universiti harus lebih terbuka dalam mempertimbangkan kedua-dua tuntutan ini dan harus berupaya menyaring, menilai dan mengambil yang terbaik untuk dimanfaatkan (Sham Sani, 1996).

Komposisi komuniti UKM terdiri daripada tiga kelompok besar iaitu kakitangan akademik, kakitangan pentadbiran dan pelajar. Kemajuan dan kecemerlangan sesebuah universiti itu bergantung kepada kualiti siswazah yang dikeluarkan, kualiti pengajaran dan hasil penyelidikan kakitangan akademiknya dan kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh kakitangan pentadbirannya. Ini berkait rapat dengan kesetiaan yang ditunjukkan oleh kakitangan terhadap organisasi kerjanya kerana hasil daripada kesetiaan mereka kepada universiti, mereka akan bekerja bersungguh-sungguh dan berdedikasi dan justru itu matlamat universiti untuk menjadi pusat kecemerlangan ilmu akan tercapai. Ini selaras dengan misi UKM untuk bertekad menjadi sebuah universiti terkehadapan yang mendahului langkah masyarakat dan zamannya bagi merintis pembentukan masyarakat berilmu, berakhlak, berteknologi dan berkeperibadian nasional (Laporan Tahunan '95 UKM).

Sesuai dengan statusnya sebagai salah sebuah institusi pengajian tinggi yang besar, UKM mempunyai kakitangan akademik dan pentadbiran yang agak ramai. Mengikut statistik Bahagian Pengurusan Sumber Manusia Pejabat Pendaftar pada Julai 1996, jumlah kakitangan akademik adalah seramai 1,663 orang, kakitangan pengurusan dan profesional seramai 195 orang sementara kakitangan sokongan seramai 2,224 orang, menjadikan jumlah keseluruhannya seramai 4,052 orang. Ini ditunjukkan di dalam Jadual 1.

Jadual 1
Jumlah Kakitangan Universiti Kebangsaan Malaysia Mengikut Kumpulan
(seperti pada Julai 1996)

Kumpulan	Bilangan	Peratusan
Kakitangan Akademik	1,663	40.3
Kakitangan Pengurusan dan Profesional	195	4.8
Kakitangan Sokongan	2,224	54.9
Jumlah	4,052	100.0

Sumber: Bahagian Pengurusan Sumber Manusia, Pejabat Pendaftar, UKM

Jumlah ini dimanfaatkan untuk mengendalikan dan menguruskan seramai 13,320 orang pelajar pada sesi akademik 1996/97 ini (Sumber: Bahagian Akademik Pejabat Pendaftar, UKM). Daripada jumlah kakitangan tersebut didapati kakitangan sokongan yang berjumlah seramai 2,224 orang merupakan kumpulan kakitangan terbesar iaitu sebanyak 54.9 peratus dan ia lebih separuh berbanding dengan kumpulan-kumpulan lain. Mereka sama-sama mengambil bahagian dan aktif dalam mencorakkan dan membangunkan universiti.

Di dalam beberapa tahun kebelakangan ini pihak kerajaan telah membuat beberapa siri kenyataan tentang perubahan yang akan dilakukan terhadap pengurusan institusi pengajian tinggi awam tempatan agar dapat memainkan peranan yang lebih berkesan dan

berdaya saing dalam menyongsong gelombang pembangunan deras yang kini melanda masyarakat. Antara perubahan utama yang akan dilakukan ialah cadangan mengkorporatkan institusi pengajian tinggi awam tempatan. Justru itu semua institusi pengajian tinggi awam tempatan termasuk UKM akan dikorporatkan oleh kerajaan tidak lama lagi dan mengikut jadualnya ia bermula dengan pengkorporatan Universiti Malaya pada tahun 1997 ini. Menurut Sham Sani (1996), cadangan pengkorporatan universiti ini memberi lebih banyak ruang kepada pentadbir untuk mengurus universiti tanpa banyak merujuk kepada pihak luar, mengizinkan universiti menyertai dalam ekuiti, perkongsian atau usahasama dalam sebarang organisasi perniagaan, menubuhkan syarikat dan membuat pelaburan serta membuat pinjaman. Langkah ini sekaligus membenarkan peluang yang lebih luas kepada universiti menjana pendapatannya sendiri dan berbelanja mengikut kemampuan dan keperluannya sendiri. Untuk menjadi badan korporat yang berdaya maju, UKM perlu bersedia melakukan perubahan di dalam banyak aspek termasuk budaya kerja kakitangannya. Dalam usaha untuk menyiapkan diri dengan suasana baru yang menyehuruh tersebut beberapa perubahan awal telah dilakukan oleh pihak UKM, di antaranya menyusun semula struktur organisasi dengan menekankan kepentingan aspek pengurusan dan pembangunan sumber manusia, melaksanakan pengurusan kualiti menyeluruh (TQM), pengurusan berpenyertaan (*participative management*), penubuhan Lembaga Tadbir Kualiti dan Unit Pengurusan Kualiti dan program-program lain yang berkaitan.

Kelancaran pelaksanaan program dan perubahan besar yang UKM lakukan kini bergantung kepada penglibatan penuh dan dokongan padu semua lapisan komuniti UKM termasuk kakitangan sokongannya. Di dalam konteks ini ia dapat dimanifestasikan dengan

komitmen dan kesetiaan yang ditunjukkan oleh pekerja kepada organisasi yang merupakan penentu untuk menjayakan pelaksanaan sesuatu program dan perubahan organisasi tersebut.

Pernyataan Masalah

UKM dan institusi-institusi pengajian tinggi awam tempatan yang lain akan dikorporatkan oleh kerajaan tidak lama lagi. Langkah cadangan pengkorporatan UKM yang memerlukan penglibatan menyeluruh kakitangannya dan pekerja yang setia kepada organisasinya menimbulkan persoalan tentang tahap kesetiaan pekerja UKM kepada organisasinya termasuk kakitangan sokongannya dan kemungkinan ada kaitannya dengan persekitaran kerja dan pengalaman kerja yang diterima oleh mereka semasa bekerja di organisasi ini. Faktor-faktor ini berkait rapat dengan kualiti kehidupan kerja yang diterima oleh kakitangan sokongan UKM tersebut. Kualiti kehidupan kerja yang dimaksudkan di sini ialah meliputi lapan kriteria kualiti kehidupan kerja seperti yang dikemukakan oleh Walton (1973) iaitu ganjaran yang cukup dan adil, persekitaran tempat kerja yang selamat dan sihat, perkembangan keupayaan manusia, perkembangan berterusan dan keselamatan kerja, integrasi sosial di dalam organisasi kerja, hak-hak pekerja di dalam organisasi kerja, ruang kehidupan menyeluruh dan perkaitan sosial kehidupan kerja. Kajian-kajian lepas oleh pengkaji-pengkaji Barat seperti Porter et. al (1974), Marsh dan Mannari (1977), Salancik dan Pfeffer (1978), Farrel dan Rusbults (1981), Nadler dan Lawler III (1983), Bateman dan Strasser (1984), dan Fields dan Thacker (1992) menunjukkan kualiti kehidupan kerja mempunyai hubungan yang positif dengan kesetiaan kepada organisasi. Walau

bagaimanapun setahu pengkaji kajian-kajian tempatan yang khusus menghubungkan kedua-dua pembolehubah ini belum pernah dibuat.

Berdasarkan faktor-faktor di atas dan perkembangan-perkembangan terdekat yang berlaku di dalam struktur organisasi UKM di masa peralihan ini berikutan dengan cadangan pengkorporatannya, satu kajian penerokaan mengenai hubungan di antara kualiti kehidupan kerja dan kesetiaan kepada organisasi khususnya bagi kakitangan sokongan UKM wajar sekali dilakukan pada masa kini. Apakah tahap kesetiaan kakitangan sokongan kepada UKM dan adakah benar kualiti kehidupan kerja yang dilalui oleh mereka mempunyai hubungan dengan kesetiaan mereka kepada organisasi ? Di samping itu faktor-faktor sampingan lain juga ingin dilihat perannya dengan kesetiaan kepada organisasi seperti faktor pendapatan, kumpulan perkhidmatan dan lama berkhidmat di samping faktor demografi.

Tumpuan kajian ini ialah kepada kakitangan sokongan (kumpulan B, C dan D di dalam skim gaji kabinet yang lama) kerana ia merupakan aset yang terpenting di peringkat akar umbi di dalam melicinkan pentadbiran universiti dan merupakan kumpulan terbesar berbanding dengan kumpulan-kumpulan lain. Kajian untuk kumpulan kakitangan akademik dan kakitangan pengurusan dan profesional UKM penting juga untuk dilihat sama ada terdapat persamaan atau perbezaan kesetiaan mereka dengan kakitangan sokongan; namun kajian mengenainya akan dilakukan kemudian nanti selepas kajian terhadap kakitangan sokongan ini selesai dijalankan. Kajian ini ingin melihat hubungan yang wujud di antara kualiti kehidupan kerja dengan kesetiaan kepada organisasi di kalangan kakitangan

sokongan UKM di samping mengkaji persepsi mereka tentang kualiti kehidupan kerja dan kesetiaan kepada organisasi dan faktor-faktor peramal yang lain seperti demografi, pendapatan, kumpulan perkhidmatan dan lama berkhidmat.

Meneliti faktor kualiti kehidupan kerja adalah asas untuk mengenalpasti kesetiaan kepada organisasi. Dalam konteks kajian ini unit analisisnya ialah kakitangan sokongan dan apa yang ingin dikaji ialah hubungan kualiti kehidupan kerja dengan kesetiaan kepada organisasi di kalangan mereka.

Objektif Kajian

Objektif Umum

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti hubungan di antara kualiti kehidupan kerja dan kesetiaan kepada organisasi di kalangan kakitangan sokongan UKM.

Objektif Khusus

Secara khususnya pula kajian ini cuba menentukan perkara-perkara berikut:

- a. Untuk mengenalpasti persepsi pekerja tentang kualiti kehidupan kerja dan kesetiaan kepada organisasi
- b. Untuk mengenalpasti perbezaan kesetiaan kepada organisasi mengikut jantina, umur, lama berkhidmat, pendapatan, kumpulan perkhidmatan dan tahap pendidikan

- c. Untuk mengenalpasti hubungan di antara kualiti kehidupan kerja secara menyeluruh dan kriteria-kriteria di dalamnya dengan kesetiaan kepada organisasi.

Kepentingan Kajian

Kajian tentang hubungan di antara kualiti kehidupan kerja dan kesetiaan kepada organisasi ini wajar sekali dilakukan pada masa kini kerana melalui hasil kajian ini dapat membantu pihak pengurusan UKM membuat pengukuran-pengukuran yang betul dan tepat untuk mempertingkatkan lagi kualiti kehidupan kerja pekerja-pekerjanya di peringkat akar umbi iaitu kakitangan sokongan yang sering disalah-anggap kurang memberikan sumbangan kepada pembangunan universiti. Keprihatinan pihak pengurusan universiti untuk mengambil berat tentang kualiti kehidupan kerja kakitangan sokongan tersebut juga akan dapat menjamin hasil yang positif iaitu meningkatkan kesetiaan mereka kepada universiti. Justru itu langkah cadangan pengkorporatan UKM akan lebih akan lebih berjaya dan bermakna dengan kesetiaan kepada organisasi yang ditunjukkan oleh kakitangan sokongan melalui penglibatan penuh dan dokongan padu daripada mereka. Tindakan-tindakan yang betul diambil oleh pihak pengurusan UKM juga dapat membantu mengurangkan tingkahlaku-tingkahlaku kritikal organisasi seperti peralihan kerja dan ketidakhadiran kerja di kalangan mereka. Ini dapat membawa kepada meningkatnya prestasi kerja, produktiviti dan seterusnya kualiti perkhidmatan mereka. Ini selaras dengan salah satu matlamat UKM yang menekankan kepentingan kualiti dan kecekapan