



**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

**HUBUNGAN PERSEPSI FAKTOR ORGANISASI  
DENGAN KEPUASAN KERJA KAKITANGAN  
JABATAN AGAMA ISLAM SARAWAK**

**ROSLI BIN ARUP**

**FPP 1998 36**

**HUBUNGAN PERSEPSI FAKTOR ORGANISASI  
DENGAN KEPUASAN KERJA KAKITANGAN  
JABATAN AGAMA ISLAM SARAWAK**

**ROSLI BIN ARUP**

**MASTER SAINS  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
1998**



**HUBUNGAN PERSEPSI FAKTOR ORGANISASI  
DENGAN KEPUASAN KERJA KAKITANGAN  
JABATAN AGAMA ISLAM SARAWAK**

**OLEH**

**ROSLI BIN ARUP**

**Projek Penyelidikan ini disediakan sebagai Memenuhi sebahagian syarat  
Ijazah Master Sains (Pembangunan Sumber Manusia) di Jabatan  
Pendidikan Pengembangan, Fakulti Pengajian Pendidikan  
Universiti Putra Malaysia**

**Mac 1998**



## **Istimewa Untuk**

Isteriku tersayang,  
Asiah bt. Taib

yang setia, tabah, sabar dan redha  
menghadapi penantian dan perjuangan  
suamimu ini.

Anak-anakku,  
Nawal, Amal, Hadi, Najwa & Nadia,

yang sepi, rindu dan haus kaseh sayang seorang ayah  
sepanjang penantian dan perjuangan ayahmu ini.

Anda kalian adalah penjana kekuatan semangat yang padu,  
tanpamu, mungkin usaha ini tak akan tercapai  
dan dimakbulkan oleh Allah swt.

Semoga ini menjadi pendorong utama anak-anak ku kelak  
untuk terus berjuang demi harapan dan kejayaan.  
Insya-Allah. Amin yarabbal alamin.



## PENGHARGAAN

Dengan nama Allah Yang Maha Pemurah  
dan Maha Pengasih

Saya memanjatkan syukur ke hadrat Allah (s.w.t) kerana dengan keizinnannya dapatlah saya menyiapkan laporan kertas projek ini dengan jayanya. Bagi menyiapkan laporan ini saya telah mendapat bantuan, galakan, sokongan dan kerjasama dari semua pihak, terutama sekali daripada penyelia kajian, pihak Universiti Putra Malaysia dan rakan-rakan sepengajian.

Saya mengambil kesempatan di sini untuk merakamkan ucapan setinggi-tinggi terima kasih kepada Prof. Madya Dr. Saidin Teh, selaku penyelia yang memberikan perangsang, panduan dan kerjasama yang tidak ternilai dalam penyediaan laporan ini. Saya juga amat berterima kasih dan menghargai jasa-jasa yang dicurahkan oleh pensyarah-pensyarah yang telah membimbing saya dalam kursus-kursus bagi program Sarjana Sains pembangunan Sumber Manusia. Khususnya kepada Prof. Madya Dato' Dr. Nasir Ismail, Prof. Madya Dr. Hajah Aminah Ahmad, Dr. Saodah Wok, Dr. Asmah Ahmad, Dr. Shamsuddin Ahmad, Dr. Bahaman Abu Samah, Prof. Madya Dr. Azahari Ismail, Prof. Madya Dr. Md Salleh Hj. Hassan, Dr. Jegak Uli, En.Rashid Md. Ali dan En. Omar Ismail. Saya juga berterima kasih kepada rakan-rakan sepengajian yang banyak membantu bagi menyiapkan laporan ini khususnya kepada En. Jusang Bolong yang sudi memberikan tunjuk ajar semasa memproses data dan semakan ke atas penulisan kajian



ini. En. Mohd Kassim Mohd. Ibrahim, En. Mohd.Nor Che Lah dan En. Latif Anwar dianggap sebagai keluarga tempat mengadu dan berbincang .

Saya juga ingin merakamkan ucapan ribuan terima kasih kepada Yang Berbahagia Yang Dipertua Majlis Islam Sarawak Datuk Ustaz Haji Anis Abot selaku “bapa” yang menghadiahkan peluang keemasan ini serta mendorong saya menyempurnakan program ini. Tak lupa juga terima kasih kepada pihak Jabatan Agama Islam Sarawak yang memberi kerjasama yang sangat baik sehingga laporan kertas projek dapat disiapkan dalam masa yang diperuntukan. Begitu juga terima kasih yang tak terhingganya kepada pihak Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM), Kuala Lumpur kerana di atas kerjasama dalam menjayakan pra-uji soal selidik bagi kajian ini..

Rakaman ucapan terima kasih dan rasa penghargaan ini istimewa kepada isteri saya tersayang Che Asiah bt Taib dan anak-anak saya Nawal, Amal, Mohd. Hadi, Najwa dan Nadia. Merekalah yang menjadi sumber ilham, ketenangan dan pendorong bagi tangga kejayaan saya.

Akhir sekali, ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menjayakan laporan kertas kajian ini. Budi baik dan keikhlasan yang telah di sumbangkan akan saya kenang sepanjang hayat. Allah (s.w.t) jualah yang dapat memberi ganjaran yang setimpal.



## DAFTAR KANDUNGAN

BAB		HALAMAN
1.	<b>Pendahuluan</b>	
1.1	Pengenalan	1
1.2	Fungsi Jabatan Agama Islam Sarawak	2
1.3	Kepuasan Kerja Dalam Organisasi	3
1.5	Pernyataan Masalah Kajian	7
1.6	Objektif Kajian	10
1.7	Kepentingan Kajian	10
1.8	Skop Kajian	11
1.9	Definisi Kajian	12
2.	<b>Pandangan Dari Bahan bertulis</b>	
2.1	Pengenalan	13
2.2	Teori-teori Kepuasan Kerja	15
2.3	Teori Hairaki Keperluan Maslow	16
2.4	Teori Herzberg	19
2.5	Teori Alderfer	19
2.6	Teori Persamaan dan Perbandingan Adams	22
2.7	Beberapa Penemuan Kajian Lepas	24
	2.3.1 Perkaitan Persepsi Faktor Organisasi Dengan Kepuasan Kerja	24
	2.3.2 Perkaitan Persepsi Ciri Demografik Dengan Kepuasan Kerja	28
	2.3.2.1 Jantina	28



	2.3.2.2 Umur	29
	2.3.2.3 Status Perkahwinan	29
	2.3.2.4 Gaji	30
	2.3.2.5 Tempoh Perkhidmatan	32
<b>3.</b>	<b>Metodologi</b>	
3.1	Pengenalan	39
3.2	Rangka Kerja Kajian	40
3.3	Persampelan Dan Responden Kajian	40
3.4	Peralatan Kajian	41
3.5	Pra-Uji Soal Selidik	46
3.6	Pengumpulan Data Kajian	47
3.7	Menganalisis Data Kajian	47
<b>4.</b>	<b>Hasil Kajian Dan Perbincangan</b>	
4.1	Pengenalan	49
4.2	Maklumat Latar Belakang Responden	49
4.3	Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Kerja	59
4.4	Persepsi Responden Terhadap Bebanan Tugas	63
4.5	Persepsi Responden Terhadap Polisi Organisasi	68
4.6	Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Di Tempat Kerja	74
4.7	Korelasi Faktor Bebanan Tugas, Polisi Organisasi Dan Kemudahan Di Tempat Kerja Dengan Kepuasan Kerja	80



4.8	Korelasi Faktor Umur, Pendapatan( Gaji) Dan Perkhidmatan Dengan Kepuasan Kerja	82
<b>5.</b>	<b>Ringkasan, Rumusan Dan Cadangan</b>	
5.1	Pengenalan	84
5.2	Masalah Kajian	84
5.3	Tujuan Kajian	86
5.4	Metodologi Kajian	87
5.5	Rumusan Hasil Kajian	88
5.6	Cadangan Bagi JAIS Untuk Di Pertimbangkan	93
5.6	Cadangan Bagi Kajian Akan Datang	96
	<b>Bibliografi</b>	97
	<b>Lampiran</b>	
A	Satu Set Soal Selidik,	104
B	Surat Kebenaran Untuk Menjalankan Kajian	112
C	Surat Permohonan Untuk Mendapat Kerjasama Dengan Pihak JAIS	113
D	Carta Organisasi	114
E	Biodata Penulis	115



## SENARAI RAJAH

RAJAH		HALAMAN
1	Pengkelasan Teori-Teori kepuasan Kerja	16
2	Teori Keperluan Maslow	18
3	Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Herzberg	19
4	Perkaitan Antara Teori Dorongan Dalaman Kepuasan Kerja .	21
5	Teori Persamaan Perbandingan Adams	22
6	Model Rangka Kajian	40
7	Pecahan Soalan Dalam Set Borang Soal Selidik	41



## SENARAI JADUAL

JADUAL		HALAMAN
1	Interpretasi Dalam Analisis Korelasi	48
2	Taburan Responden Mengikut Jantina	50
3	Taburan Responden Mengikut Umur	51
4	Taburan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan	51
5	Taburan Responden Mengikut Kelayakan Akademik	52
6	Kumpulan Responden Mengikut Skim Gaji	53
7	Taburan Responden Mengikut Pendapatan Sebulan	54
8	Taburan Responden Mengikut Perjawatan	55
9	Taburan Penempatan Responden Mengikut Bahagian	56
10	Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan	57
11	Taburan Responden Mengikut Kepuasan Kerja	61
12	Tahap Kepuasan Kerja Kakitangan JAIS	62
13	Persepsi Responden Terhadap Bebanan Tugas (Secara Terperinci)	66
14	Tahap Persepsi Responden Terhadap Bebanan Tugas (Secara Keseluruhan)	67
15	Persepsi Responden Terhadap Polisi Organisasi (Secara Terperinci)	73
16	Tahap Persepsi Responden Terhadap Polisi Organisasi (Secara Keseluruhan)	74
17	Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Di tempat Kerja (Secara Terperinci )	78



18	Tahap Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Di Tempat kerja (Secara Keseluruhan)	80
19	Kaitan Di Antara Kepuasan Kerja dengan Faktor Organisasi	81
20	Kaitan Di Antara Kepuasan Kerja Dengan Ciri Demografik	83



## SENARAI SINGKATAN

JAIS	Jabatan Agama Islam Sarawak
MIS	Majlis Islam Sarawak
PDRM	Polis Diraja Malaysia
CUEPACS	Badan Kongres Kesatuan Pekerja Dalam Perkhidmatan
SSB	Skim Saraan Baru
KKDGPPM	Kongres Kesatuan Dalam Perkhidmatan Pelajaran Malaysia



Abstrak Projek penyelidikan yang dikemukakan  
kepada Fakulti Pengajian Pendidikan  
Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi  
sebahagian daripada keperluan untuk mendapatkan  
Ijazah Master Sains

HUBUNGAN PERSEPSI FAKTOR ORGANISASI  
DENGAN KEPUASAN KERJA DIKALANGAN KAKITANGAN  
JABATAN AGAMA ISLAM SARAWAK

Oleh

Rosli bin Arup

Mac 1998

Penyelia: Prof. Madya Dr. Saidin bin Teh  
Fakulti: Pengajian Pendidikan

Penyelidikan ini adalah bertujuan untuk meningkatkan perkhidmatan kakitangan JAIS. Objektif khususnya ialah untuk i) mengenalpasti persepsi terhadap tahap kepuasan kerja di kalangan kakitangan Jabatan Agama Islam Sarawak (JAIS); ii) mengenalpasti persepsi kakitangan JAIS terhadap faktor polisi organisasi, bebanan tugas dan kemudahan di tempat kerja di JAIS; iii) mengenalpasti perkaitan antara persepsi organisasi dengan tahap kepuasan kerja; dan iv) mengenalpasti perkaitan ciri-ciri demografik dengan tahap kepuasan kerja.

Satu set soal selidik digunakan untuk mengukur aspek-aspek persepsi kepuasan kerja responden yang terdiri daripada populasi 147 orang kakitangan daripada semua peringkat jawatan dan gred gaji di bahagian dan di daerah Sarawak.



Data telah dikumpulkan dan diproses dengan menggunakan Statistical Package for Social Science (SPSS).

Penemuan kajian menunjukkan hampir keseluruhan kakitangan JAIS merasa puas dengan pekerjaan mereka. Dapatan kajian juga menunjukkan faktor-faktor organisasi bagi polisi organisasi ( $r = 0.609$ ,  $p = 0.000$ ) dan kemudahan di tempat kerja ( $r = 0.627$ ,  $p = 0.000$ ) mempunyai kaitan yang signifikan ke atas tahap kepuasan kerja kakitangan JAIS. Manakala ciri-ciri demografik mempunyai kaitan positif yang lebih kuat signifikannya terutama umur dengan tahap kepuasan kerja di kalangan kakitangan JAIS ( $r = 1.000$ ,  $p = 0.000$ ).

Berdasar kepada hasil kajian, antara cadangan yang boleh dilaksanakan oleh JAIS ialah memberi penjelasan terhadap polisi organisasi kepada kakitangannya dan meningkatkan kemudahan-kemudahan di tempat kerja supaya tahap kepuasan kerja semakin baik. Bagaimanapun bebanan tugas pula perlu dikurangkan agar mereka dapat menumpukan sepenuh perhatian kepada tugas-tugas yang lebih penting dan utama.



Abstract of project presented to the Faculty of Educational Studies,  
Universiti Putra Malaysia in partial fulfilment of the requirement  
for the Degree of Master of Science.

RELATIONSHIP BETWEEN PERCEPTION ON  
ORGANIZATION FACTORS AND WORK SATISFACTION  
AMONG THE STAFF OF SARAWAK ISLAMIC  
DEPARTMENT (SID)

By

Rosli bin Arup

March 1998

Supervisor : Associate Prof. Dr. Saidin bin Teh  
Faculty : Educational Studies.

The aim of the study is to find out how to improve the level of services among the staff in the Sarawak Islamic Department (SID). Specifically, the objectives of this study are i) to know the perception toward work satisfaction among the SID'S staff; ii) to learn of the perception of SID'S staff toward the organization policy, work load and office facilities in the SID; iii) to examine the relationship between staff organization factors and perception on work satisfaction; and iv) to determine the relationship between demographic factors and perception on work satisfaction.

A set of questionnaire has been used to measure the degree of work satisfaction among 147 SID'S staff scattered all over the state with various posts and salary schemes. Data had been processed by using Statistical Package for Social Science (SPSS).





The study shows that majority of SID'S staff are moderately satisfied with their work. The finding also shows that organizational policies and office facilities have a significant relationship on work satisfaction of the SID'S staff, ( $r = 0.609$ ,  $p = 0.000$ ) and ( $r = 0.627$ ,  $p = 0.000$ ) respectively. All the demographic factors have high significance and positive relationship with work satisfaction especially age ( $r = 1.000$ ,  $p = 0.000$ ).

Based on the results, that SID should emphasize on explaining the organizational policies to the staff and improve the office facilities so that it can increase the work satisfaction among the staff. This study suggests that staff's work load should be lessen so that they can concentrate on their major work.



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### Pengenalan

Jabatan Agama Islam Sarawak (JAIS) adalah sebuah organisasi berkanun di bawah Kerajaan Negeri Sarawak, lahir pada 17 Ogos 1990 dengan waran perjawatan seorang pengarah JAIS, dengan enam orang Ketua Penolong Pengarah untuk mengetuai enam bahagian, lapan Ketua Hal Ehwal Agama Islam Bahagian yang bertugas sebagai ketua di bahagian-bahagian negeri Sarawak, tiga orang Pegawai Perhubungan Agama Islam yang bertugas sebagai ketua di daerah yang tertentu di negeri Sarawak, dan seramai 170 orang kakitangan sokongan ( Ordinan Kecil Sarawak Pindaan, 1991).

Majlis Islam Sarawak (MIS) adalah badan berkanun penasihat semua aktiviti agama kepada Jabatan Agama Islam Sarawak. Dengan itu, Majlis Islam Sarawak yang diketuai oleh Yang Dipertua Majlis dengan ahli-ahlinya adalah sebagai penggubal dasar dan Jabatan Agama Islam Sarawak adalah pelaksana dasar (Ordinan Kecil Sarawak Pindaan,1991).

Dari An-Nida, bulletin terbitan Jabatan Agama Islam Sarawak keluaran 30 Disember 1995, dapat kita melihat bahawa Jabatan Agama Islam Sarawak (JAIS) mempunyai visi yang hebat untuk direalisasikan terutama dalam mendukung amanah dakwah. Untuk tujuan ini, JAIS menerusi visinya



itu mahu membina dan memimpin generasi Islam ke arah Al-Falah, duniawi dan ukhrawi.

JAIS sedar bahawa bagi menggerakkan misi itu, ia perlu meningkatkan kualiti dan menyesuaikan corak kerja dalam melaksanakan strategi dakwah. Ini penting bagi keberkesanan dalam misi dakwah seperti yang digariskan di atas. Oleh yang demikian JAIS turut mengangkat anjakan paradigma baru dalam kegiatan dakwahnya.

Di antara paradigma dakwah yang digariskan adalah seperti berikut; Dakwah bukan ceramah dan khutbah sahaja. Aktiviti dakwah adalah pelbagai dan kompleks. Sasaran dakwah adalah pelbagai dan beragama. Institusi dakwah mestilah unggul dan anggun. Institusi tersebut wajar memilih kakitangan yang boleh bekerja, membina kemahiran berdakwah, membina kreativiti berdakwah, menguasai ilmu, terutama pelbagai bahasa, menguasai media dan komunikasi canggih, mengenal audien, dan menghidangkan suatu yang segar dan menyegarkan menurut falsafah Islam.

### **Fungsi JAIS**

Ringkasnya di antara fungsi JAIS ialah sebagai urusetia kepada Majlis Islam Sarawak yang menjalankan aktiviti-aktiviti dakwah, memastikan umat Islam melaksanakan ajaran Islam mengikut fahaman Ahlul sunnah wal jamaah, mengendali urusan pembangunan keluarga Islam dan lain-lain lagi.

JAIS mempunyai enam bahagian iaitu Bahagian Pembangunan Keluarga, Bahagian Pendidikan, Bahagian Dakwah, Bahagian Pentadbiran dan Kewangan, Bahagian Penyelidikan dan Bahagian Pendakwaan dan Penguatkuasa. Setiap bahagian mempunyai fungsi dan peranan tersendiri yang didasar kepada fungsi yang telah ditetapkan. Bagaimanapun di dalam sesebuah organisasi seperti JAIS, pengetahuan terhadap fungsi semata-mata tidak menjamin kecemerlangan pentadbiran. Keperluan terhadap situasi yang mengujudkan kepuasan kerja amat penting bagi setiap kakitangan. Oleh itu, kepuasan kerja menjadi aspek penting untuk dikaji.

### **Kepuasan Kerja Dalam Organisasi**

Kepuasan kerja menjadi aspek kajian yang semakin mendapat perhatian terutama dalam bidang pengurusan organisasi dan psikologi. Kajian berhubung dengan kepuasan di kalangan pekerja telah bermula dengan kajian Hawthorne yang dijalankan oleh Elton Mayo di Amerika Syarikat pada tahun 1920-an. Kemudian menyusur kajian-kajian yang lebih terperinci dari berbagai-bagai sudut pekerjaan telah dihasilkan bukan sahaja di Amerika Syarikat tetapi di seluruh dunia termasuk Malaysia.

Menurut Gruneberg (1979), kepuasan kerja menjadi tumpuan kajian kerana adanya tanggapan umum, kepuasan kerja bertanggungjawab terhadap peningkatan produktiviti dan keuntungan kepada organisasi. Dessler (1985) berpendapat, kepuasan kerja penting kepada pihak pengurusan kerana aspek

ini menjadi penentu kepada kelakuan pekerja sama ada mereka bekerja atau tidak bekerja.

Berbagai-bagai konsep dan teori kepuasan kerja telah dikembangkan oleh para pengkaji dalam mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, dan teori itu berkisar di sekitar aspek-aspek motivasi dan sikap individu dan hubungannya dengan kepuasan kerja.

Perbezaan Konsep 'Ends' dan 'Means' di dalam profesionalisme Islam dan Barat. Menurut Osman Ayub (1990) menyatakan seperkara lagi yang membezakan dengan jelas di antara *Etika Kerja Barat* dengan *Islam* ialah pada mendekati masalah matlamat (end) dan cara (means).

Falsafah barat 'the ends to justify the means' atau matlamat menghalalkan cara adalah merujuk kepada pentingnya matlamat dan pentingnya pencapaian matlamat tanpa mengira sama ada halal atau haram. Dalam konteks pengurusan organisasi, seluruh tenaga organisasi digerakkan untuk mencapai matlamat yang telah sama-sama digariskan.

Bagi organisasi perdagangan dan perniagaan, matlamatnya adalah untuk mencapai keuntungan maksimum dengan perbelanjaan yang minimum. Pihak pengurusan organisasi akan cuba mengambil segala langkah yang mungkin tanpa mengira sama ada langkah yang diambil itu bersendikan

moral, akhlak dan kemanusiaan atau sebaliknya, semata-mata untuk mencapai matlamat keuntungan maksima. Atas alasan untuk mendapat keuntungan maksimum inilah, kadang-kadang berlaku penindasan ke atas tenaga buruh yang mengujudkan rasa ketidakpuasan di antara majikan dan kakitangan.. Kerap kali berlaku atas dasar yang sama organisasi melibatkan diri dalam kerja-kerja yang tidak diizinkan oleh perundangan semata-mata kerana memburu keuntungan yang sebanyak-banyaknya.

Di dalam Islam, walaupun tidak ada penegahan untuk mendapat keuntungan, tetapi Islam meletakkan batasan-batasan tertentu di dalam bentuk garis bertindak yang halal dan yang haram. Sempadan tersebut diwujudkan bagi menjamin supaya keuntungan yang hendak dicapai tidak mengorbankan kepentingan organisasi, masyarakat dan ummah. Sebab itu di dalam Islam tidak ada konsep 'legally right, morally wrong' atau 'morally right, legally wrong'. Sebaliknya yang ada ialah istilah sama ada 'legally and morally right' atau 'legally and morally wrong'. (Hisham Altalib,1992).

Konsep 'means' dan 'ends' jika diperkembangkan membawa erti bahawa matlamat organisasi yang sebenarnya ialah untuk mendapatkan keredhaan Allah s.w.t. Guna tenaga, alat kelengkapan, sumber kewangan dan alat-alat modal adalah merupakan 'means' yang mesti dimanfaatkan dengan sepenuhnya untuk mencapai keredhaan Allah s.w.t. Begitu juga matlamat mendapatkan keuntungan semaksimum mungkin merupakan 'means' bagi

mencapai matlamat yang unggul iaitu memperolehi keredhaan Allah s.w.t. Andainya konsep 'means' dan 'ends' tidak difahami, maka timbullah situasi dalam mana matlamat mutlak dan hakiki sehingga menjadikan manusia dalam organisasi diperhambakan oleh matlamat tersebut. Dengan itu, kepuasan kerja bagi seseorang Islam bukan terletak pada keuntungan semata-mata tetapi melihat sejauhmana keredhaan Allah dapat diperolehi dari amalan pekerjaan mereka. Jelasnya Imam Al-Ghazali menyatakan bahawa meninggalkan segala perkara yang ditegah dan mengerjakan segala apa yang diperintah itulah kemuncak nikmat dan kepuasan bagi seseorang muslim ( Zainuddin,1992).

Menurut Steers dan Porter (1975), seseorang yang bekerja akan memperolehi sekurang-kurangnya empat faedah, iaitu; untuk memenuhi fungsi sosial, sebagai sumber status dan sebagai sumber identiti, penghormatan dan penonjolan diri.

Dalam konteks organisasi pengurusan sumber tenaga manusia merupakan aset yang amat penting. Tanpanya, tidak mungkin sesuatu organisasi atau badan-badan sebuah agensi boleh beroperasi dengan berkesan, efisien dan lancar. Pada hakikatnya, dengan pengurusan pengendalian sumber tenaga manusia yang sempurna akan menjamin peningkatan mutu kerja dan produktiviti. Sebaliknya, jika melaksanakan pengurusan sumber tenaga manusia dengan tidak betul, berkesan dan efisien akan mewujudkan konflik antara kakitangan dengan majikan dan akhirnya akan mencetuskan perbalahan

dan rasa tidak puas hati di kalangan pekerja terhadap pekerjaan mereka. Bertolak dari sinilah, pengkaji merasa berminat untuk melihat lebih jauh fenomena kepuasan kerja untuk meningkatkan prestasi dan perkhidmatan di kalangan kakitangan. Dengan ini konflik antara pekerja dengan majikan dapat dielakkan dari berlaku di dalam organisasi.

### **Pernyataan Masalah**

Menurut beberapa hasil kajian lepas (Steers dan Porter, 1975; Gruneberg, 1979; Dessler, 1985; dan lain-lain), kepuasan kerja merupakan unsur yang cukup menarik dan penting, kerana terbukti memberi banyak manfaat kepada kehidupan seseorang individu, organisasi dan masyarakat. Bagi individu, kajian tentang sebab dan sumber-sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha dalam meningkatkan kebahagiaan hidup mereka. Bagi organisasi kajian tentang kepuasan kerja dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan pengeluaran dan pengurangan kos.

Manakala bagi masyarakat pula, kepuasan kerja akan menikmati hasil pengeluaran yang tinggi, perkhidmatan yang baik serta meningkatkan nilai diri dalam konteks pekerjaan. Oleh sebab kepuasan kerja merupakan satu aspek penting dalam kehidupan seseorang pekerja, maka berbagai-bagai kemudahan atau keistimewaan sedia ditawarkan oleh majikan kepada pekerja-pekerjanya semata-mata supaya mereka dapat memberi komitmen yang padu