

**KAJIAN PENGKOMPUTERAN SISTEM PENILAIAN KEPUASAN BEKERJA  
KAKITANGAN**



**INSTITUT PENGURUSAN PENYELIDIKAN  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA  
40450 SHAH ALAM, SELANGOR  
MALAYSIA**

**DISEDIAKAN OLEH :**

**KHAIRUL NIZAM ABD HALIM  
NOOR SURIANA ABU BAKAR  
SITI NURBAYA ISMAIL**

**JANUARI 2011**

KUMPULAN PENYELIDIK

KHAIRUL NIZAM ABD HALIM  
KETUA PROJEK

---

Tandatangan

NOOR SURIANA ABU BAKAR  
Ahli

---

Tandatangan

SITI NURBAYA ISMAIL  
Ahli

---

Tandatangan

## ISI KANDUNGAN

PERKARA	MUKASURAT
SURAT PERLANTIKAN	ii
SURAT PENYERAHAN LAPORAN	iii
DAFTAR AHLI	iv
PENGHARGAAN	v
ISI KANDUNGAN	vi
DAFTAR ILLUSTRASI	xii
ABSTRAK	xvi

### BAB 1 PENGENALAN

1.0	Pendahuluan	1
1.1	Latarbelakang Masalah	1
1.2	Pernyataan Masalah	2
1.3	Objektif	4
1.4	Skop Projek	4
1.5	Kepentingan Projek	5
1.6	Organisasi Laporan	6
1.7	Ringkasan	7

## **BAB 2 KAJIAN LITERATUR**

2.0	Pendahuluan	8
2.1	Definisi Kepuasan Bekerja	8
2.1.1	Model Kepuasan Bekerja Kakitangan	10
2.1.2	Hubungkait Kepuasan Bekerja, Motivasi dan Perilaku Kakitangan Terhadap Prestasi Kerja	11
2.1.3	Motivasi, Ganjaran dan Kepuasan Bekerja Kakitangan	12
2.2	Kepentingan Kepuasan Bekerja Terhadap Prestasi Kerja	14
2.3	Definisi Sistem Penilaian Kepuasan Bekerja	15
2.4	Kepentingan Sistem Penilaian Kepuasan Bekerja	16
2.5	Kelemahan Sistem Penilaian Sedia Ada	18
2.6	Kelebihan Penggunaan Sistem Berkomputer Terhadap Sesuatu Sistem Penilaian	20
2.6.1	Tahap Penerimaan Penggunaan Pada Masa Kini	22
2.7	Model Penerimaan-Model TAM	23
2.8	Ringkasan	25

## **BAB 3 METODOLOGI PROJEK**

3.0	Pendahuluan	26
3.1	Fasa Pertama: Pembangunan Sistem	26
3.1.1	Metodologi Pembangunan Sistem	27
3.2	Fasa Kedua: Tahap Penerimaan Sistem Berkomputer	28
3.2.1	Kajian Kes UiTM Pahang	29
3.2.2	Metodologi Borang Soal Selidik	29
3.3	Ringkasan	30

## ABSTRAK

Kepuasan bekerja kakitangan merupakan faktor yang penting di dalam menentukan kejayaan sesebuah organisasi. Walaubagaimanapun, proses penilaian kepuasan bekerja kakitangan secara tradisional (tanpa IT) sukar dilaksanakan serta terdapat kekangan dari segi masa, kos dan gunatenaga. Kekangan-kekangan ini berlaku kerana tiga aspek utama, iaitu tiada saluran mantap yang disediakan, kehilangan data atau data tidak lengkap serta memerlukan masa yang terlalu lama untuk menganalisa data bagi menghasilkan laporan. Oleh itu, objektif kajian ini dilaksanakan adalah untuk merekabentuk rangka kerja sistem penilaian kepuasan bekerja kakitangan berkomputer, membangunkan prototaip sistem penilaian kepuasan bekerja kakitangan berkomputer dan menentukan tahap penerimaan sistem penilaian kepuasan bekerja kakitangan berkomputer. UiTM kampus Pahang, Cawangan Jengka telah dipilih sebagai sampel kajian kes dan dalam kajian ini proses penilaian kepuasan bekerja kakitangan secara tradisional telah dikenalpasti dan dimodelkan. Manakala proses bagi sistem penilaian kepuasan bekerja kakitangan berkomputer telah dikenalpasti melalui Rajah Hubungan Entiti (Entity Relationship Diagram-ERD) dan Rajah Aliran Data (Data Flow Diagram-DFD). Rekabentuk sistem penilaian kepuasan bekerja kakitangan berkomputer yang terdiri daripada senibina dan komponen-komponennya, konfigurasi dan modul-modul sistem yang terlibat telah dikenalpasti dan dibangunkan menggunakan metodologi prototaip evolusi. Penemuan utama daripada kajian ini adalah sebuah sistem penilaian kepuasan bekerja kakitangan berkomputer yang dinamakan sebagai Electronic-Employee Satisfaction Survey System”(e-EmSatS). Hipotesis utama kajian ini iaitu sistem berkomputer lebih baik daripada sistem tradisional dalam proses penilaian telah diterima berdasarkan keputusan ujian kolerasi Spearman yang telah dilaksanakan.