

# The Relationship between Big Five Personality and Job Satisfaction among Support Staff in UTM, Johor Campus

## Hubungan Antara Personaliti Big Five Dengan Kepuasan Kerja Dalam Kalangan Pekerja Sokongan di UTM, Kampus Johor

Abdah Ishak\*, Mastura Mahfar, Halimah Yusof

Fakulti Pengurusan, Universiti Teknologi Malaysia, 81310 UTM Johor Bahru, Johor, Malaysia

\*Corresponding author: abdah@utm.my

Article history: Received: 15 May 2018 Received in revised form: 15 July 2018 Accepted: 1 August 2018 Published online: 31 August 2018

### Abstract

This study aims to identify the relationship between Big Five Personality and job satisfaction in UTM, Johor campus. Respondents of the study consisted of 272 support staffs. Personality Big Five was measured by using the NEO Five Factor Inventory (McCrae, 2004). Meanwhile, job satisfaction was measured by using the Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) (Weiss et al., 1967). The findings of the pilot study showed that Alpha Cronbach for Big Five Personality is between .75 to .88 and .84 to .85 for job satisfaction. Descriptive statistical analysis consists of frequency and percentage and inferential statistics of Pearson Correlation coefficients were used to test the hypothesis of the study at a significant level of .05. The findings showed that the most dominant dimension based on Big Five Personality for support staffs in UTM, Johor campus is agreeableness, whereas the level of job satisfaction is low. The results also showed that there is a significant relationship between conscientiousness and job satisfaction ( $r = 0.24, p < .05$ ). While the agreeableness was also found to have significant relationship with job satisfaction ( $r = 0.25, p < .05$ ). This study provides information on differences of Big Five Personality dimensions among support staffs, where UTM's management can use the information to assist support staffs improving their job satisfaction. This study also provides some suggestions for improvement in the future.

**Keywords:** Big Five Personality, job satisfaction

### Abstrak

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti hubungan antara Personaliti *Big Five* dengan kepuasan kerja pekerja di UTM, kampus Johor. Responden kajian terdiri daripada seramai 272 orang pekerja sokongan. Personaliti *Big Five* telah diukur menggunakan instrumen *NEO Five Factor Inventory* (McCrae, 2004). Manakala, kepuasan kerja diukur menggunakan instrumen *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ) (Weiss et al., 1967). Dapatan kajian rintis telah menunjukkan bahawa nilai *alpha Cronbach* bagi Personaliti *Big Five* adalah di antara .75 hingga .88 dan .84 hingga .85 bagi kepuasan kerja. Analisis statistik deskriptif iaitu kekerapan dan peratusan serta statistik inferensi dalam bentuk pekali Korelasi Pearson telah digunakan bagi menguji hipotesis kajian pada aras signifikan .05. Dapatan kajian ini telah menunjukkan bahawa dimensi yang paling dominan berdasarkan Personaliti *Big Five* pekerja sokongan di UTM, kampus Johor adalah dimensi *agreeableness*, manakala kepuasan kerja berada pada tahap rendah. Keputusan kajian juga menunjukkan bahawa terdapatnya hubungan signifikan antara dimensi *conscientiousness* berdasarkan Personaliti *Big Five* dengan kepuasan kerja ( $r = 0.24, p < .05$ ). Sementara dimensi *agreeableness* juga didapati mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan kerja ( $r = 0.25, p < .05$ ). Selain itu, kajian ini memberi maklumat mengenai perbezaan Personaliti *Big Five* dalam kalangan pekerja sokongan, di mana pihak pengurusan di UTM boleh menggunakan maklumat tersebut untuk membantu pekerja sokongan meningkatkan kepuasan kerja mereka. Kajian ini juga mengemukakan beberapa cadangan penambahbaikan pada masa depan.

**Kata kunci:** Personaliti *Big Five*, kepuasan kerja

© 2018 Penerbit UTM Press. All rights reserved

## 1.0 PENDAHULUAN

Kerajaan Malaysia telah memberi tumpuan kepada beberapa program transformasi yang melibatkan pengubahsuaian strategik dalam beberapa sektor untuk mencapai misi nasional ke arah wawasan 2020. Ini termasuklah sektor institusi pengajian tinggi yang telah dikenalpasti sebagai pemacu pertumbuhan makro ekonomi dalam Rancangan Malaysia ke 10 yang mengandungi tenaga kerja yang turut membantu dalam usaha menjadi sektor yang lebih berkesan dan cekap. Kerajaan Malaysia juga telah memberi penekanan akan kepentingan pelan komprehensif transformasi bagi penjawat awam untuk meningkatkan kecekapan dan memperkukuhkan keupayaan kerja

(Pelan Strategik JPA, 2011-2015). Selaras dengan itu, Pelan Strategik Pengajian Tinggi Negara (NESHE, 2013) juga telah diperkenalkan sebagai inisiatif untuk meningkatkan kualiti kerja pekerja dalam rangka memperkukuhkan taraf universiti di kedudukan antarabangsa.

Universiti berperanan penting dalam memberi sumbangan kepada pelanggan dan pemegang taruh dengan meningkatkan perkhidmatan, produktiviti dan persekitaran kerja di mana memberi kesan kepada tingkah laku pekerja. Oleh itu, transformasi tingkah laku perlu diberi perhatian dalam kalangan pekerja universiti bagi membentuk corak pemikiran positif dalam pekerjaan (Nurul Ain, 2014). Ini turut diberi penekanan oleh Prof. Dato Ir. Dr. Zaini Ujang sebagai Naib Canselor di Universiti Teknologi Malaysia (UTM) pada tahun 2011 bahawa pentingnya tingkah laku positif dipertingkatkan dalam kalangan pekerja universiti. Dalam menentukan tingkah laku positif, personaliti memainkan peranan utama terhadap individu, berupaya menjelaskan secara terperinci tingkahlaku kerja seseorang dan menjadi nadi dalam organisasi (Zainal Ariffin *et al.*, 2009).

Personaliti ditakrifkan sebagai tret dinamik yang mempengaruhi emosi, motivasi, kognitif dan sikap individu terhadap proses kerja yang melibatkan kesediaan minda untuk bertindakbalas dengan cara tertentu (Edward Jerden, 2010). Pekerja bertingkah laku mengikut personaliti mereka sendiri dan pemahaman tentang personaliti adalah penting dalam memberikan maklumat tentang bagaimana seorang pekerja bertindak balas dalam situasi yang berlainan (Hossam, 2010). Di peringkat universiti, personaliti yang positif mampu membentuk sikap pekerja untuk berusaha lebih keras bagi meningkatkan pencapaian sesebuah organisasi.

Kajian-kajian lepas telah membuktikan bahawa pekerja yang mempunyai personaliti positif lebih berdedikasi, dinamik, cekap, berpotensi, berkemahiran tinggi, mudah mencapai hasil kerja yang tinggi dan merupakan teras dalam sesebuah organisasi (Judge & Bono, 2001; Edward & Teoh, 2009; Heidi, 2012; Oyewumi *et al.*, 2012). Mereka berupaya membuat transformasi dalam organisasi dengan sumbangan kerja yang tinggi (Judge & Bono, 2001; Ashari *et al.*, 2005; Heidi, 2012).

Dalam menentukan kepentingan aspek personaliti pekerja dalam sesebuah organisasi, model Personaliti *Big Five* telah dipilih sebagai asas kerana telah diterima secara meluas dalam bidang psikologi bagi menerangkan struktur perbezaan personaliti individu, mengukur sikap personaliti pekerja secara tepat dalam menghasilkan kerja serta memperlihatkan sikap paling dominan dalam lima dimensi yang diasaskan (Thomas, 2010). Malahan, model Personaliti *Big Five* yang telah diasaskan oleh Costa McCrae (1992; 2004) ini juga boleh menunjukkan corak konsisten pemikiran, emosi, sikap individu, interaksi dan komunikasi individu yang mempunyai kaitan dengan tindak balas ke atas peristiwa dan keadaan kerja (Gellatly & Irving, 2001; Murray *et al.*, 2005). Model Personaliti *Big Five* mempunyai lima dimensi utama iaitu *openness to experience*, *conscientiousness*, *extraversion*, *agreeableness* dan *neuroticism* yang secara konsisten berkait rapat dengan kepuasan kerja di mana setiap dimensi merujuk kepada aspek personaliti individu (Hui-Fang, 2007). Ini telah dibuktikan dalam kajian-kajian lepas oleh Klaus (2012), Michael *et al.*, (2006), Cheng-Liang (2014) dan Cohrs *et al.*, (2006) bahawa tingkah laku seseorang individu akan memberi kesan ke atas tahap kepuasan kerja mereka (Aida *et al.*, 2015).

Kepuasan kerja pula merujuk kepada keadaan emosi yang positif dari segi pengalaman kerja serta keseronokan bekerja di mana berbeza berdasarkan persepsi setiap individu (Klaus, 2012). Kepuasan kerja juga merupakan tingkah laku berulang yang banyak mempengaruhi pekerja dalam meramalkan hasil kerja serta kehidupan seharian dan ianya boleh memberi kesan positif terhadap moral, komitmen dan produktiviti seseorang pekerja (Carlos *et al.*, 2012). Pekerja yang tidak berpuas hati dengan kerja mereka akan mengalami kekecewaan, tidak bermotivasi dan akan mengugat perolehan organisasi (Jusuf, 2012). Sebaliknya, pekerja yang mencapai kepuasan kerja bukan sahaja mampu berinteraksi dengan lebih baik dalam memahami kehendak pelanggan malahan mereka berkeupayaan meningkatkan kualiti kerja serta menjaga nama baik sesebuah organisasi (Ramendra & Gopal, 2013; Jusuf, 2012). Justeru, Teori Herzberg yang telah diperkenalkan oleh Herzberg (1966) telah digunakan dalam kajian ini untuk menerangkan konsep kepuasan kerja individu yang terdiri daripada dua elemen iaitu intrinsik (keupayaan, inisiatif, hubungan dengan orang lain) dan ekstrinsik (gaji, kenaikan pangkat dan kebajikan) yang digunakan untuk meningkatkan persekitaran kerja yang kondusif (Ismail & Abdul Rahman, 2012; Oladipo *et al.*, 2014).

Manakala, setiap dimensi Personaliti *Big Five* memperlihatkan hubungan yang positif dengan kepuasan kerja dalam menentukan produktiviti individu dan organisasi (Vivian, 2005), di mana ini memberi petunjuk kepada organisasi terhadap kepentingan hubungan antara personaliti dan kepuasan kerja pekerja yang perlu diberi perhatian dalam pelaksanaan dan pengurusan sumber manusia secara lebih efektif (Chang *et al.*, 2010). Maka, kajian ini dijalankan bertujuan untuk mengenalpasti hubungan dimensi Personaliti *Big Five* ke atas kepuasan kerja pekerja di UTM, kampus Johor.

## 2.0 SOROTAN KAJIAN

### Personaliti *Big Five*

Menurut Thomas (2010), Personaliti *Big Five* ditakrifkan sebagai struktur perbezaan personaliti individu yang berkaitan dengan ciri-ciri pekerjaan tertentu. Dalam perspektif organisasi, Personaliti *Big Five* boleh ditakrif sebagai tindakbalas ke atas peristiwa dan keadaan kerja yang memberi kesan kepada emosi, sikap individu, interaksi dan komunikasi individu (Gellatly & Irving, 2001). Personaliti *Big Five* juga merujuk kepada kesan tingkah laku dan sikap pekerja terhadap hasil kerja iaitu kepuasan kerja, serta mengenal pasti corak konsisten individu dalam pemikiran terhadap kerja (Murray *et al.*, 2005). Teori Personaliti *Big Five* ini telah dibangunkan oleh Goldberg (1992) secara komprehensif dan empirikal yang dikenali sebagai OCEAN yang dibahagikan kepada lima dimensi bagi menerangkan personaliti seseorang individu, iaitu *openness to experience* (berimaginasi, pemikiran luas dan fleksibel), *conscientiousness* (teliti dan teratur dalam merancang serta mahir dalam pekerjaan), *extraversion* (suka bersosial, peramah, aktif dan bercita-cita tinggi), *agreeableness* (mudah mencapai kata sepakat, murah hati dan simpati dalam kerja berpasukan atau kriteria tertentu) dan *neuroticism* (seorang yang mudah cemas dan pemarah) adalah sangat berkaitan dengan faktor yang memberi kesan positif dan negatif bagi menggambarkan perbezaan individu (Ferguson, 2009). Dalam kajian ini, pengkaji akan menggunakan model Personaliti *Big Five* kerana model ini sangat tepat dan konsisten dalam meramal perbezaan tingkah laku dan ciri-ciri asas pembinaan diri individu (Gellatly & Irving, 2001; Derek, 2003).

### Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merujuk kepada gabungan perasaan positif atau negatif yang berkaitan dengannya tingkah laku pekerja dan menjadi faktor utama yang membawa kepada perasaan puas hati di kalangan pekerja dalam organisasi (Aziri, 2011). Klaus (2012) menjelaskan bahawa

kepuasan kerja sebagai tingkah laku yang memberi sumbangan kepada kedua-dua organisasi dan individu dalam organisasi. Menurut Oladipo *et al.*, (2014), kepuasan kerja individu terdiri daripada dua elemen iaitu elemen intrinsik seperti keupayaan, inisiatif, hubungan dengan orang lain dan elemen ekstrinsik seperti gaji, kenaikan pangkat dan kebajikan yang digunakan untuk meningkatkan persekitaran kerja yang sihat dan kondusif (Ismail & Abdul Rahman, 2012). Maura (2013) menyatakan bahawa kepuasan kerja individu mempunyai kaitan dengan Teori Herzberg (1966) yang terdiri daripada faktor motivasi (intrinsik) seperti sikap kreatif dan inovatif tanpa pemantauan rapi yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan mengurangkan rasa tidak puas hati pekerja. Sementara faktor *hygiene* (ekstrinsik) seperti dasar, prosedur, gaji, penyeliaan, keadaan kerja, persekitaran fizikal dan hubungan interpersonal adalah faktor penentu dalam mengekalkan kestabilan di tempat kerja. Dalam kajian ini, pengkaji akan menggunakan Teori Herzberg (1966) kerana kepuasan kerja ini berkaitan secara positif dengan tingkah laku dalam pekerjaan, kehidupan individu dan interaksi dengan pihak lain dalam organisasi (Cohrs *et al.*, 2006).

### Personaliti *Big Five* dan Kepuasan Kerja

Klaus (2012) telah melaksanakan kajian untuk melihat dimensi Personaliti *Big Five* yang paling dominan mempengaruhi kepuasan kerja ke atas 354 orang ketua jabatan dari 12 organisasi di Singapura. Penganalisan dapatan kajian menggunakan SPSS dan analisis korelasi telah menunjukkan bahawa tiga dimensi iaitu *conscientiousness* ( $r = .29$ ), *agreeableness* ( $r = .30$ ) dan *neuroticism* ( $r = .28$ ) mempunyai hubungan positif dengan kepuasan kerja. Namun dapatan kajian menunjukkan tahap kepuasan kerja adalah sangat rendah.

Michael *et al.*, (2006) telah menjalankan kajian untuk mengenalpasti dimensi Personaliti *Big Five* yang paling berpengaruh dan hubungannya dengan kepuasan kerja di Amerika Syarikat. Seramai 141 orang pekerja perkhidmatan pelanggan stor makanan segera telah terlibat dalam kajian ini. Instrumen kajian iaitu *Personal Characteristics Inventory* telah digunakan dan analisis LISREL 8 telah mendapati bahawa tiga dimensi iaitu *conscientiousness* ( $r = .08$ ), *agreeableness* ( $r = .36$ ) dan *neuroticism* ( $r = .13$ ) turut mempunyai hubungan positif dengan kepuasan kerja. Analisis korelasi menunjukkan terdapat hubungan yang sangat rendah antara dimensi *conscientiousness* dan *neuroticism* dengan kepuasan kerja, manakala hubungan yang rendah antara dimensi *agreeableness* dengan kepuasan kerja yang dikaji.

Cheng-Liang dan Mark (2014) telah melaksanakan kajian ke atas 360 orang pekerja dari 31 organisasi kewangan di Taiwan. Kajian ini juga bertujuan untuk melihat hubungan antara Personaliti *Big Five* dengan kepuasan kerja. Instrumen kajian *Personality Inventory* digunakan untuk mengenal pasti personaliti pekerja. Penganalisan dapatan kajian menggunakan program LISREL 8 untuk melihat korelasi dengan penetapan aras .05. Terdapat hubungan signifikan positif antara satu dimensi iaitu *extraversion* ( $r = .15$ ) dengan kepuasan kerja. Manakala lain-lain dimensi iaitu *openness to experience* ( $r = .08$ ), *conscientiousness* ( $r = .01$ ), *agreeableness* ( $r = .11$ ) dan *neuroticism* ( $r = .00$ ) mempunyai hubungan negatif dengan kepuasan kerja. Tahap kepuasan kerja adalah pada tahap sangat rendah.

Cohrs *et al.*, (2006) telah menjalankan kajian ke atas 1,065 pekerja profesional yang terdiri dari guru dari tiga sampel di Jerman dengan menggunakan soal selidik NEO-FFI dalam internet. Penganalisan dapatan kajian menggunakan SPSS dan analisis korelasi telah mendapati bahawa dimensi *neuroticism* ( $r = .20$ ), *extraversion* ( $r = .03$ ), *openness to experience* ( $r = .04$ ), *conscientiousness* ( $r = .11$ ) dan *agreeableness* ( $r = .14$ ) secara keseluruhannya telah menunjukkan kesan positif terhadap kepuasan kerja dan berada pada tahap sangat rendah.

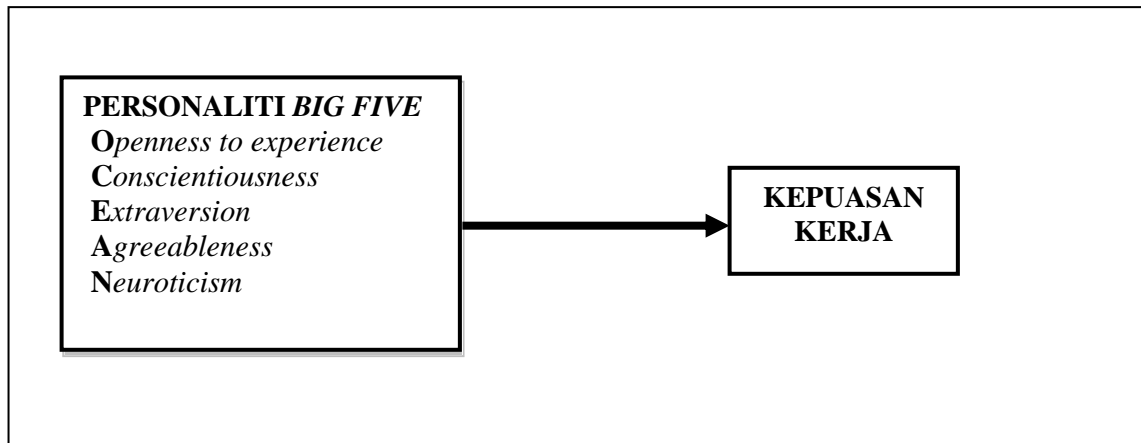
Manakala, kajian Chang *et al.*, (2010) bertujuan mengenalpasti kepentingan pembolehubah personaliti *Big Five* dalam penilaian ke atas kepuasan kerja. Responden terdiri daripada 314 orang jururawat di dua buah hospital daerah di Taiwan. Dapatan kajian mereka menunjukkan bahawa dimensi personaliti mempunyai hubungan positif dengan kepuasan kerja. Dapatan kajian ini telah menunjukkan bahawa kepuasan kerja bukan sahaja berkaitan dengan faktor ekstrinsik, tetapi juga dikaitkan dengan perbezaan personaliti individu.

Malahan, kajian oleh Vivian (2005) ke atas 5,932 orang pekerja industri di Amerika Syarikat secara konsisten telah menunjukkan setiap dimensi Personaliti *Big Five* bahawa amat berpengaruh dalam kepuasan kerja. Instrumen kajian *Personality Inventory* telah diedarkan kepada responden yang terlibat. Penganalisan data menggunakan perisian SPSS untuk analisis korelasi. Dapatan kajian telah menunjukkan bahawa kesemua dimensi personaliti *Big Five* iaitu *openness to experience* ( $r = .05$ ), *conscientiousness* ( $r = .00$ ), *extraversion* ( $r = .35$ ), *agreeableness* ( $r = .31$ ) dan *neuroticism* ( $r = .19$ ) mempunyai pengaruh positif dengan kepuasan kerja. Penemuan kajian telah menggambarkan bahawa pekerja yang mempunyai sikap yang positif terhadap kerja lebih cenderung mengalami kepuasan kerja.

Kesimpulannya, dapatan kajian-kajian lepas telah membuktikan bahawa terdapatnya hubungan positif Personaliti *Big Five* terhadap kepuasan kerja yang telah dijalankan di pelbagai lokasi kajian berbeza seperti di Taiwan, Singapura, Jerman Amerika Syarikat dan Malaysia. Penyelidik terdahulu mendapati bahawa terdapat perbezaan dalam dimensi Personaliti *Big Five* memainkan peranan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja dalam organisasi dan menjelaskan fungsi keadaan kerja individu. Pekerja akan meningkatkan kepuasan kerja mereka apabila organisasi memenuhi keperluan mereka di tempat kerja. Oleh kerana kebanyakan kajian lepas telah melaporkan penemuan yang tidak konsisten dalam dimensi-dimensi Personaliti *Big Five*, maka ini menyakinkan penyelidik kewajaran untuk penerokaan kajian lebih lanjut.

### ■ 3.0 KERANGKA TEORI

Kerangka teori ini menerangkan hubungan antara dimensi Personaliti *Big Five* dengan kepuasan kerja berdasarkan Model Personaliti *Big Five* (Costa dan McCrae, 1992; 2004). Model ini menerangkan struktur perbezaan personaliti individu dapat mengukur sikap personaliti pekerja secara tepat dalam kepuasan kerja dan dapat memperlihatkan sikap paling dominan dalam lima dimensi yang diasaskan (Daniel *et al.*, 2002). Konsep ini dijelaskan dalam Rajah 1.



Rajah 1 Sumber Model Personaliti *Big Five* (Costa dan McCrae, 1992;2004)

Model ini dikenalpasti berupaya untuk menerangkan tentang corak konsisten pemikiran, emosi, sikap, interaksi dan komunikasi individu apabila bertindak balas dengan peristiwa dan keadaan kerja serta berkesan mempengaruhi kepuasan kerja (Nikos, 2004). Tambahan pula, model ini menunjukkan taksonomi yang stabil dalam menentengahkan ciri-ciri personaliti dan mengenal pasti perbezaan individu apabila bertindak balas dalam organisasi (Kyle, 2012). Ini adalah kerana setiap tret personaliti individu akan menunjukkan keunikan, kebolehan dan perbezaan dalam mencapai matlamat peribadi ke arah meningkatkan kepuasan kerja dan penyesuaian kepada kerja (Heidi, 2012). Kesemua lima dimensi utama model Personaliti *Big Five* (*openness to experience, conscientiousness, extraversion, agreeableness, neuroticism*) secara konsistennya didapati berkait rapat dengan kepuasan kerja di mana setiap dimensi tersebut adalah merujuk kepada aspek personaliti individu (Felissa, 2004).

Di samping itu, model Personaliti *Big Five* ini telah mendapat kepentingan yang besar di peringkat global dalam menentukan tahap kepuasan kerja (Kyle, 2012; Daniel *et al.*, 2002) dan dapat mengenal pasti tingkah laku dan nilai-nilai peribadi individu serta meramalkan personaliti positif dan kepuasan kerja secara menyeluruh (Heidi, 2012; Nikos, 2004). Model ini membantu mengenalpasti pencapaian sikap serta boleh diaplikasikan dengan semua kriteria pekerjaan (Felissa, 2004). Contohnya, dalam mencapai kepuasan kerja, dimensi *extraversion* merujuk kepada individu yang berkeyakinan, mempunyai tahap interaksi sosial yang tinggi, pandai bergaul dan didapati positif dalam kalangan pekerja berkemahiran tinggi dalam pelbagai bidang pekerjaan seperti pertanian, kewangan, perkhidmatan pelanggan dan sistem maklumat di Amerika Syarikat (Vivian, 2005), Singapura (Klaus, 2012) dan Taiwan (Cheng-Liang, 2014).

#### 4.0 METODOLOGI

Menerusi kajian ini, berdasarkan kepada jadual penentuan saiz sampel Krejcie dan Morgan (1970), populasi kajian ialah 948 orang dan seramai 272 orang responden telah dipilih melalui kaedah persampelan rawak berstrata di UTM, kampus Johor. Responden terdiri daripada pekerja sokongan gred N11 hingga N40 dari tujuh buah pejabat pentadbiran (Canselori, Pendaftar, Bendahari, Pejabat Hal Ehwal Pelajar, Timbalan Naib Canselor Akademik, Timbalan Naib Canselor Penyelidikan & Inovasi, Timbalan Naib Canselor Pembangunan).

Instrumen kajian terdiri daripada borang soal selidik yang mengandungi maklumat demografi responden, dimensi Personaliti *Big Five* dan kepuasan kerja. Instrumen *NEO Five Factor Inventory* yang dibina oleh McCrae (2004) telah digunakan bagi mengukur personaliti pekerja sokongan. Manakala, instrumen *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ) yang dibentuk oleh Weiss *et al.*, (1967) pula telah digunakan bagi mengukur kepuasan kerja pekerja. Kedua-dua soal instrumen tersebut menggunakan pemingkatan skala Likert lima mata.

Statistik deskriptif telah digunakan dalam kajian ini bagi menguji kekerapan, peratusan, min dan sisihan piawai untuk mengenalpasti pengaruh dimensi *Personaliti Big Five*, manakala, statistik inferensi pula bagi mengukur hubungan antara dua pembolehubah dengan menggunakan analisis kolerasi Pearson. Data telah dianalisis menggunakan perisian *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) versi 23.

#### Reka Bentuk Kajian

Reka bentuk kajian ini terdiri daripada kajian deskriptif dan kajian korelasi. Kajian deskriptif digunakan bagi menerangkan suatu data yang bermakna bagi membantu dalam pembuatan keputusan dan memahami keadaan lebih mendalam (Sekaran & Bougie, 2010). Manakala, kajian korelasi telah dilaksanakan bagi menentukan sama ada terdapat hubungan antara pembolehubah tidak bersandar (Personaliti *Big Five*) dengan pembolehubah bersandar (kepuasan kerja). Menurut Sekaran & Bougie (2010), kajian kolerasi menentukan darjah kekuatan hubungan yang wujud antara dua atau lebih pembolehubah.

#### Kajian Rintis

Pengkaji telah menjalankan kajian rintis sebelum kajian sebenar dilakukan untuk mengukur kebolehpercayaan instrumen. Seramai 30 orang responden di Perpustakaan Sultanah Zanariah di UTM, kampus Johor telah menjawab persoalan kajian. Dapatkan kajian rintis telah menunjukkan nilai *alpha Cronbach* adalah antara .75 hingga .88 bagi dimensi Personaliti *Big Five* dan .84 hingga .85 bagi kepuasan kerja.

Menurut Mohamad Najib (1999) dan Devellis (2003), pekali *Alpha Cronbach* yang lebih tinggi dari .70 merupakan titik penentu sama ada instrumen tersebut bersesuaian digunakan dalam kajian sebenar. Keputusan kajian rintis menunjukkan bahawa instrumen kajian mempunyai nilai kebolehpercayaan yang tinggi seperti dalam Jadual 1.

**Jadual 1** Jadual kebolehpercayaan kajian rintis

Instrumen/Dimensi	Nilai Alpha Cronbach
<b>Personaliti <i>Big Five</i></b>	
<i>Openness to experience</i>	.753
<i>Conscientiousness</i>	.741
<i>Extraversion</i>	.725
<i>Agreeableness</i>	.812
<i>Neuroticism</i>	.880
<b>Kepuasan Kerja</b>	.840

### Analisis Data

Berdasarkan kajian ini, analisis statistik deskriptif dan korelasi Pearson akan dilaksanakan untuk menganalisis data demografi seperti jantina, umur, bangsa, kelayakan akademik, gred perkhidmatan, pengalaman, personaliti dan kepuasan kerja pekerja. Kaedah ini akan digunakan untuk mengira frekuensi dan peratusan taburan data setiap responden (Tabachnick & Fidell, 2007). Analisis data dijalankan dengan menggunakan SPSS versi 23. Skor min dan sisihan piawai yang diperolehi menunjukkan tahap dimensi Personaliti *Big Five* dan kepuasan kerja. Bagi analisis kekuatan min 1.00 hingga 5.00 menunjukkan antara tahap rendah hingga tinggi. Manakala, analisis kekuatan sisihan piawai 0.00 hingga 1.00 menunjukkan antara tiada korelasi hingga sangat kuat korelasi.

## 5.0 KEPUTUSAN DAN PERBINCANGAN

### Analisis Deskriptif Demografi Responden

Jadual 2 menunjukkan majoriti responden kajian adalah perempuan (66.9%), manakala responden lelaki merupakan minoriti iaitu sebanyak 33.1%. Dari segi peringkat umur responden, majoriti umur responden dalam kajian ini adalah antara 25 hingga 35 tahun (40.1%). Manakala, dari segi bangsa, majoriti responden berbangsa Melayu (98.2%). Dari segi kelayakan akademik tertinggi responden pula, didapati kebanyakan responden memiliki kelayakan sijil (48.9%) dan kebanyakannya (57.7%) mempunyai berada dalam gred perkhidmatan N11 hingga N20. Secara keseluruhannya, hasil kajian telah menunjukkan responden mempunyai pengalaman bekerja antara 6 hingga 15 tahun (51.8%).

**Jadual 2** Demografi Responden (n=272 Orang)

Pemboleh Ubah	Kekerapan (f)	Peratusan (%)
<b>Jantina</b>		
Lelaki	90	33.1
Perempuan	182	66.9
<b>Peringkat Umur</b>		
Bawah 25 Tahun	14	5.1
25 - 35 Tahun	109	40.1
36 - 45 Tahun	83	30.5
Atas 45 Tahun	66	24.3
<b>Bangsa</b>		
Melayu	267	98.2
Cina	3	1.1
India	2	.7
<b>Kelayakan Akademik</b>		
Sijil	133	48.9
STPM/Diploma	91	33.5
Sarjana Muda	42	15.4
Sarjana	6	2.2
<b>Gred Perkhidmatan</b>		
11 – 20	157	57.7
21 – 26	45	16.5
27 – 30	50	18.4
31 – 40	20	7.4
<b>Pengalaman Bekerja</b>		
Bawah 5 Tahun	45	16.5
6 - 15 Tahun	141	51.8
16 – 30 Tahun	52	19.1
Atas 30 Tahun	34	12.5

### Analisis Min dan Sisihan Piawaian Dimensi Personaliti *Big Five* dan Kepuasan Kerja

Jadual 3 menunjukkan hasil analisis min dan sisihan piawaian bagi setiap pembolehubah-pembolehubah dalam kajian ke atas pekerja sokongan di UTM, kampus Johor. Dari segi Personaliti *Big Five*, skor min tertinggi 4.32 SP 1.13 ialah bagi dimensi *conscientiousness* yang menunjukkan tahap personaliti yang paling tinggi dalam kalangan responden berbanding dimensi lain Personaliti *Big Five* iaitu *openness to experience* (min = 4.25, SP = .74), *extraversion* (min = 4.08, SP = 1.12), *agreeableness* (min = 4.20, SP = 1.14), dan *neuroticism* (min = 3.99, SP = .99). Manakala bagi kepuasan kerja, skor min 4.03 SP.81 menunjukkan tahap kepuasan kerja yang tinggi dalam kalangan responden. Keputusan kajian menunjukkan bahawa keseluruhan pekerja di UTM, kampus Johor memiliki dimensi *conscientiousness* Personaliti *Big Five* paling tinggi dan tahap kepuasan kerja yang tinggi.

**Jadual 3** Min dan sisihan piawaian dimensi personaliti *big five* dan kepuasan kerja

Pembolehubah	Min	Sisihan Piawaian (SP)
<b>Personaliti <i>Big Five</i></b>		
<i>Openness to experience</i>	4.25	.74
<i>Conscientiousness</i>	4.32	1.13
<i>Extraversion</i>	4.08	1.12
<i>Agreeableness</i>	4.20	1.14
<i>Neuroticism</i>	3.99	.99
<b>Kepuasan Kerja</b>	4.03	.81

### Analisis Hubungan Antara Dimensi Personaliti *Big Five* Dengan Kepuasan Kerja

Jadual 4 menunjukkan hasil analisis korelasi Pearson terhadap hubungan antara setiap dimensi Personaliti *Big Five* dengan kepuasan kerja pekerja sokongan di UTM, kampus Johor. Analisis korelasi Pearson menunjukkan bahawa terdapatnya hubungan signifikan antara dimensi *conscientiousness* dengan kepuasan kerja ( $r = .24, p < .05$ ) dan dimensi *agreeableness* dengan kepuasan kerja ( $r = .25, p < .05$ ). Manakala tidak terdapat hubungan signifikan antara dimensi *openness to experience* ( $r = .09, p > .05$ ), *extraversion* ( $r = .13, p > .05$ ) dan *neuroticism* ( $r = .11, p > .05$ ) dengan kepuasan kerja. Manakala, kekuatan hubungan antara kesemua setiap dimensi Personaliti *Big Five* dengan kepuasan kerja pula adalah sangat lemah. Korelasi signifikan nilai  $p$  adalah pada aras .05. Kesimpulannya, terdapat hubungan signifikan antara dimensi *conscientiousness* dan dimensi *agreeableness* dengan kepuasan kerja pekerja sokongan di UTM, kampus Johor.

**Jadual 4** Hubungan antara dimensi personaliti *big five* dengan kepuasan kerja

	Kepuasan Kerja	
	r	p
<i>Openness to experience</i>	0.09	.21
<i>Conscientiousness</i>	0.24	.00*
<i>Extraversion</i>	0.13	.21
<i>Agreeableness</i>	0.25	.00*
<i>Neuroticism</i>	0.11	.09

\*Korelasi signifikan pada tahap 0.05 (two tailed)

Keputusan kajian telah menunjukkan bahawa dimensi *openness to experience* tidak mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan kerja pekerja sokongan di UTM, kampus Johor. Dapatan kajian ini adalah selaras dengan hasil kajian Klaus (2012) yang menunjukkan bahawa individu yang imaginatif, memahami, ingin tahu, sensitif dan berfikiran terbuka tidak mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan kerja. Seterusnya, kajian ini turut menyokong pendapat Michael *et al.*, (2006) yang menyatakan bahawa individu yang intelektual dan berpotensi tinggi tidak memainkan peranan yang signifikan dengan kepuasan kerja. Walau bagaimanapun, dapatan kajian ini adalah bertentangan dengan hasil kajian Cheng-Liang dan Mark (2014), Cohrs *et al.*, (2006) dan Vivian (2005) dimana terdapat hubungan signifikan antara dimensi *openness to experience* dengan kepuasan kerja dan menunjukkan bahawa dimensi ini berperanan penting dalam aktiviti di tempat kerja.

Sementara itu, dapatan kajian telah menunjukkan bahawa terdapatnya hubungan antara dimensi *conscientiousness* dengan kepuasan kerja. Misalnya, bagi individu yang mempunyai sikap yang boleh dipercayai akan mendorong ke arah kepuasan kerja, dapatan kajian ini adalah hampir selaras dengan hasil kajian Klaus (2012) yang menunjukkan bahawa dimensi *conscientiousness* mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan kerja dalam kalangan ketua jabatan di Singapura. Dapatan kajian ini juga menyokong hasil kajian Michael *et al.*, (2006), Cheng-Liang dan Mark (2014), Cohrs *et al.*, (2006) dan Vivian (2005) yang menunjukkan bahawa terdapatnya hubungan antara dimensi *conscientiousness* dengan kepuasan kerja. Dimensi ini menunjukkan bahawa pekerja yang teliti dan teratur dalam merancang serta mahir dalam pekerjaan mereka mempunyai banyak peluang untuk berjaya dalam kerjaya berdasarkan (Zeeshan, 2014), didapati mempunyai hubung kait dengan kepuasan kerja pekerja sokongan di UTM, kampus Johor.

Seterusnya, dapatan kajian telah menunjukkan bahawa tidak terdapat hubungan antara dimensi *extraversion* dengan kepuasan kerja. Dapatan kajian ini selaras dengan hasil kajian Michael *et al.*, (2006) yang menunjukkan bahawa tidak terdapatnya hubungan antara

dimensi *extraversion* dengan kepuasan kerja pekerja dalam kalangan pekerja perkhidmatan pelanggan stor makanan segera di Amerika Syarikat. Dapatan kajian ini juga menyokong hasil kajian Klaus (2012) dan Cheng-Liang dan Mark (2014) yang menunjukkan bahawa tidak terdapatnya hubungan antara dimensi *extraversion* dengan kepuasan kerja. Keputusan kajian ini adalah bertentangan dengan hasil kajian oleh Cohrs *et al.*, (2006) dan Vivian (2005). Secara keseluruhannya, dapatan kajian ini telah membuktikan bahawa individu yang berkebolehan berinteraksi sosial secara positif, bersemangat tinggi serta optimis terhadap kerja berdasarkan Christopher (2014) dan Selin (2011) tidak mempunyai hubung kait dengan kepuasan kerja.

Selain itu, keputusan kajian ini juga telah menunjukkan bahawa terdapatnya hubungan antara dimensi *agreeableness* dengan kepuasan kerja pekerja sokongan di UTM, kampus Johor. Dapatan kajian ini turut menyokong hasil kajian Vivian (2005) yang mendapati dimensi *agreeableness* mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja industri di Amerika Syarikat. Dapatan kajian ini menyokong kajian-kajian yang dilakukan oleh Klaus (2012), Michael *et al.*, (2006), Cheng-Liang dan Mark (2014), Cohrs *et al.*, (2006) dan Chang *et al.*, (2010). Ini bermakna, dapatan kajian ini telah membuktikan bahawa dimensi *agreeableness* seperti individu yang mudah mencapai kata sepakat, murah hati dan simpati dalam kerja berpasukan atau kriteria tertentu berdasarkan Ian *et al.*, (2009) mempunyai hubung kait dengan kepuasan kerja. Berdasarkan kajian ini, dimensi *agreeableness* dikenalpasti mempunyai hubung kait yang paling kuat dengan kepuasan kerja berbanding dengan dimensi-dimensi Personaliti *Big Five* yang lain. Ini selaras dengan pendapat Ian *et al.*, (2009) yang telah mencadangkan agar pekerja terlibat sama dalam perancangan organisasi bagi meningkatkan sikap kerjasama dan produktiviti tinggi sesebuah organisasi.

Akhirnya, dapatan kajian menunjukkan tidak terdapat hubungan antara dimensi *neuroticism* dengan kepuasan kerja pekerja sokongan di UTM, kampus Johor. Dapatan kajian ini bertentangan dengan hasil kajian Klaus (2012), Michael *et al.*, (2006), Cheng-Liang dan Mark (2014), Cohrs *et al.*, (2006) dan Vivian (2005) yang menunjukkan terdapatnya hubungan antara dimensi *neuroticism* dengan kepuasan kerja. Dapatan kajian ini telah membuktikan bahawa seorang individu yang mempunyai gangguan emosi tidak stabil dan pemikiran yang tidak menyenangkan mempunyai hubung kait dengan kepuasan kerja. Secara ringkasnya, dapatlah dirumuskan bahawa tidak terdapatnya hubungan antara dimensi *neuroticism* (sikap mudah risau, kurang keyakinan, tidak stabil) dengan kepuasan kerja pekerja sokongan di UTM, kampus Johor.

## 6.0 KESIMPULAN

Berdasarkan dapatan kajian ini, dimensi Personaliti *Big Five* yang paling dominan dalam kalangan pekerja sokongan di UTM, kampus Johor adalah dimensi *conscientiousness*. Keputusan kajian ini menunjukkan bahawa dimensi *conscientiousness* seperti individu yang gigih berusaha, berani, komited dan yakin adalah selaras dengan Model Personaliti *Big Five* (Costa McCrae (1992; 2004) mengenai inisiatif pekerja dalam menyelesaikan masalah dalam tugas di organisasi (Beth, 2008; Sampath & Kulathunga, 2010). Hasil kajian ini memberikan gambaran jelas dan maklumat penting kepada pihak pengurusan, khususnya dalam kalangan pentadbir di UTM, kampus Johor supaya lebih peka terhadap perbezaan personaliti pekerja dan mengambil berat terhadap ciri-ciri dimensi *conscientiousness* yang perlu dimiliki secara konsisten dalam kalangan pekerja sokongan bagi membantu meningkatkan kepuasan kerja. Konsep personaliti ini boleh diaplikasikan dan memberi implikasi untuk amalan dalam pekerjaan khususnya kepada pekerja sokongan dengan tujuan bagi menyediakan lebih banyak pekerja yang kompeten di UTM, kampus Johor. Ini turut disokong oleh Prof. Dato Ir. Dr. Zaini Ujang sebagai Naib Canselor di Universiti Teknologi Malaysia (UTM) pada tahun 2011 bahawa pekerja yang kompeten lebih berpotensi menjalankan tugas mereka dengan lebih berkualiti kepada universiti (Zaini Ujang, 2013).

Walaupun, hasil kajian ini telah menunjukkan tahap kepuasan kerja pekerja sokongan berada pada tahap yang tinggi, pihak pentadbiran masih perlu memberi perhatian serius terhadap isu kepuasan kerja, terutama bagi menggalakkan penglibatan kerja dalam kalangan pekerja dengan memberikan autonomi kerja, mendengar permasalahan, menggalakkan sikap saling menghormati, mengiktiraf usaha pekerja dan mengembangkan rasa kepunyaan antara sesama pekerja. Kajian ini juga diharapkan dapat memberikan kesedaran kepada pihak pengurusan di UTM, kampus Johor agar memastikan pekerja-pekerja menghadiri program latihan bagi meningkatkan kecekapan kerja di samping mengenalpasti faktor-faktor yang menyumbang kepada kepuasan kerja.

Keputusan kajian juga telah menunjukkan bahawa terdapatnya hubungan signifikan antara dimensi *conscientiousness* dan *agreeableness* dengan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja sokongan di UTM, kampus Johor. Implikasinya, majikan perlulah peka terhadap kepentingan Personaliti *Big Five* dalam menentukan tingkahlaku sebagai komponen asas untuk pengambilan sesuatu jawatan serta amat berguna dimasukkan dalam kriteria pemilihan pekerja sokongan. Ini bermakna dengan mengenalpasti perbezaan personaliti pekerja, kajian ini boleh memberi manfaat kepada pihak pengurusan dan boleh dipertimbangkan penggunaan pengukuran Personaliti *Big Five* untuk meningkatkan tahap kepuasan kerja khususnya pekerja sokongan di UTM, kampus Johor. Oleh itu, majikan haruslah terus berperanan secara konsisten dalam meningkatkan kepuasan kerja pekerja dengan memenuhi keperluan pekerja masa ke semasa. Pendekatan yang bersesuaian perlu diambil oleh universiti dengan menekankan lebih banyak interaksi sosial dalam membantu meningkatkan kepuasan kerja pekerja sokongan dalam melaksanakan tugas mereka dengan lebih cemerlang. Kejayaan pihak pengurusan menguruskan pekerja secara proaktif dengan memperuntukkan sumber-sumber yang mencukupi untuk pembangunan pekerja akan meningkatkan produktiviti organisasi pada masa depan.

## Rujukan

- Aida Mehrad, Hanina Halimatussadiah Binti Hamsan, Ma'rof Bin Redzuan & Haslinda Abdullah. (2015). The Role Of Personality Factors On Job Satisfaction Among Academic Staff At Public Research University. *Journal Of Educational, Health And Community Psychology*, 4(1), 16-24
- Ashari, H., Ahmad, U. N. U., & Rahman, S. A. A. (2005). *Organisational Commitment Among Academicians: Its Relationship With Stress Level*. UTM. Universiti Teknologi Malaysia.
- Aziri, B. (2011). Job Satisfaction: A Literature Review. *Management Research and Practice*, 3(4), 77-86.
- Bernadeth Tongli Tana Lobo'. (2015). *Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Sebagai Moderator Dalam Hubungan Antara Pembangunan Kerjaya Dengan Prestasi Kerja*. Fakulti Pengurusan. UTM. Tesis.

- Carlos M. P. Sousa, Filipe Coelho & Encarna Guillamon-Saorin. (2012). Personal Values, Autonomy, And Self-Efficacy: Evidence From Frontline Service Employees. *International Journal Of Selection And Assessment*, 20(2), 159-170
- Chang Y.H., H.H. Li, C.M. Wu & P.C. Wang. (2010). The Influence Of Personality Traits On Nurses' Job Satisfaction In Taiwan. *International Nursing Review*, 478-484.
- Cheng-Liang Yang Mark Hwang. (2014). Personality Traits And Simultaneous Reciprocal Influences Between Job Performance And Job Satisfaction. *Chinese Management Studies*, 8, 6–26.
- Cohrs J. Christopher, Andrea E. Abele & Dorothea E. Dette. (2006). Integrating Situational And Dispositional Determinants Of Job Satisfaction: Findings From Three Samples Of Professionals. *The Journal Of Psychology: Interdisciplinary And Applied*, 140(4), 363-395.
- Costa, P.T. And McCrae, R.R. (1992). An Introduction To The Five-Factor Model And Its Applications. *Journal Of Personality*, 60, 175-215.
- Daniel Heller, Timothy A. Judge & David Watson. (2002). The Confounding Role Of Personality And Trait Affectivity In The Relationship Between Job And Life Satisfaction. *Journal Of Organizational Behavior*, 23, 815–835.
- Derek R. Avery. (2003). Personality As A Predictor Of The Value Of Voice. *The Journal Of Psychology: Interdisciplinary And Applied*, 137(5), 435-446.
- Devellis, R.F. (2003). *Scale Development: Theory Dan Applications* (2<sup>nd</sup> Ed.), California: Sage.
- Edward Jerden. (2010). *Extant Versus Criterion-Focused Compound Personality Scales: Toward A Clearer Understanding Of Personality-Job Performance Relations*. Proquest LLC.
- Edward Sek Khin Wong, Teoh Ngee Heng. (2009). Case Study Of Factors Influencing Jobs Satisfaction In Two Malaysian Universities. *International Business Research*, 2(2).
- Felissa K. Lee. (2004). *Conscientiousness, Neuroticism, and Self-Management Strategies: A Process Model Of Personality And Achievement Outcomes*. Proquest Information Dan Learning Company. US.
- Ferguson, Harvie. (2009). *Self: Identity And Everyday Life Database: Ebook Collection* (Ebscohost). 224.
- Gellatly IR & Irving PG. (2001). Personality, Autonomy And Contextual Performance Of Managers. *Human Performance*, 14(3), 2321–245.
- Goldberg, L. (1992). The Development Of Markers For The Big Five Factor Structure. *Psychological Assessment*, 4, 2642.
- Gravetter, F.J. & Forzano, L.B. (2006). *Research Methods For Behavioral Sciences* (4<sup>th</sup> Ed.) USA: Wadsworth Cengage Learning.
- Heidi Nguyen.(2012). *A Quantitative Study Of Relationships Between Demographic Characteristics, Personality, And Job Satisfaction Among Information Technology Personnel In Ho Chi Minh City, Vietnam*. Proquest LLC.
- Herzberg, F. (1966). *Work And The Nature Of Man*. Cleveland, OH: World Publishing.
- Hossam M. Abu Elanain. (2010). Work Locus Of Control And Interactional Justice As Mediators Of The Relationship Between Openness To Experience And Organizational Citizenship Behavior. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 17(2), 170-192.
- Hui-Fang Lee. (2007). *The Relationships Among Personality Traits, Self-Efficacy And Organizational Commitment In Fitness Center Staff*. Proquest Information And Learning Company.
- Ionnis Nikolaou. (2003). Fitting The Person To The Organisation: Examining The Personality-Job Performance Relationship From A New Perspective. *Journal Of Managerial Psychology*, 18(7), 639 – 648.
- Ismail Hussein Amzat & Datuk Abdul Rahman Idris. (2012). Structural Equation Models Of Management Dan Decision making Styles With Job Satisfaction Of Academic Staff In Malaysian Research University. *International Journal Of Educational Management*, 26(7), 616-645
- Joyce E. Bono & Timothy A. Judge. (2003). Core Self-Evaluations: A Review Of The Trait And Its Role In Job Satisfaction And Job Performance. *European Journal Of Personality*, 17, 5–18.
- Judge TA And Bono JE. (2001). Relationship Of Core Self-Evaluations Traits-Self-Esteem, Generalized Selfefficacy, Locus Of Control, And Emotional Stability-With Job Satisfaction And Job Performance: A Metaanalysis. *Journal Of Applied Psychology*, 86, 80–92.
- Jusuf R.H.Hasibuan. (2012). Pengaruh Kualitas Kerja & Kepuasan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada TB. Gramedia Di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Klaus J. Templer. (2012). Five-Factor Model Of Personality And Job Satisfaction: The Importance Of Agreeableness In A Tight And Collectivistic Asian Society. *Applied Psychology*, 61 (1), 114–129.
- Krejcie, Robert V. & Morgan, Daryle W. (1970). Determining Sample For Research Activities. *Educational And Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Kyle Garret Mack. (2012). *Conscientiousness As A Moderator Of The Relationship Between Work Autonomy And Job Satisfaction*. Proquest LLC.
- Maura Walsh. (2013). *Teacher Reported Job Satisfaction And Teacher Reported Understanding Of The Evaluation Process: An Exploratory Mixed-Methods Case Study Of One Urban Public School District*. Proquest LLC.
- McCrae, R.R. (2004). Human Nature And Culture: A Trait Perspective. *Journal Of Research In Personality*, 38, 3-14.
- Michael Mount, Remus Ilies ,Erin Johnson. (2006). Relationship Of Personality Traits And Counterproductive Work Behaviors: The Mediating Effects Of Job Satisfaction. *Personnel Psychology*, 59, 591–622
- Mohamad Najib Abdul Ghafar. (1999). Malaysian Students' Skills In The Sciences. *Journal Of Science And Mathematics Education In S.E. Asia XVI*, 2, 54-59.
- Murray R. Barrick, Laura Parks & Michael K. Mount. (2005). Self-Monitoring As A Moderator Of The Relationships Between Personality Traits And Performance. *Personnel Psychology*, 58(3), 745–767.
- National Education Statistic. (2013). *National Education Statistic: Higher Education*. Capaian pada Januari, 2017, dari www.moe.gov.my
- Nikos Bozionelos. (2004). The Big Five Of Personality And Work Involvement. *Journal Of Managerial Psychology*, 19(1), 69-81.
- Noranita Mohd Nor & Roshidi Hassan. (2014). The Relationship Between Job Satisfaction And Motivator-Hygiene Factors Among Academics Staff In XYZ College. *International Journal Of Science Commerce And Humanities*, 2(7), 163.
- Nurul Ain Mohd Hussain. (2014). *Penjawat Awam Stress, JPA Sedia Khidmat Psikologi*.[http://www.mstar.com.my/berita/berita.semasa/2014/10/09/psikologi Capaian pada 5/2/2018](http://www.mstar.com.my/berita/berita.semasa/2014/10/09/psikologi%20Capaian%20pada%205/2/2018).
- Oladipo Kolapo Sakiru, Jamilah Othman, Abu Daud Silong, Salami Dada Kareem, Awotayo Olagoke, Oluwafemi & Gafar Olanrewaju Yusuf. (2014). Relationship Between Head Of Department Leadership Styles And Lecturers Job Satisfactions In Nigerian Public Universities. *Asian Social Science* 10(6), 138-144.
- Oyewumi Adebomi, Ibitoye, Hannah. Olufunke, Sanni, Oleyemisi B. (2012). Job Satisfaction And Self-Efficacy As Correlates Of Job Commitment Of Special Education Teachers In Oyo State. *Journal Of Education And Practice*, 3(9), 95-103.
- Pelan Strategik Jabatan Perkhidmatan Awam 2011-2015. *JPA Peneraju Perubahan Perkhidmatan Awam*. [http://docs.jpa.gov.my/docs/pnerbitan/2012/Pelan\\_Strategik\\_JPA\\_2011-2015.pdf](http://docs.jpa.gov.my/docs/pnerbitan/2012/Pelan_Strategik_JPA_2011-2015.pdf) Capaian pada 5/2/2018.
- Ramendra, S. Dan Gopal, D. (2013). The Impact Of Job Satisfaction, Adaptive Selling Behaviors And Customer Orientation On Salesperson's Performance: Exploring The Moderating Role Of Selling Experience. *Journal Of Business & Industrial Marketing*, 28(7), 554-564.
- Sekaran, U. Dan Bougie, R. (2010). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach* (5<sup>th</sup> Ed.). New York, NY: John Wiley & Sons Ltd.
- Sheikh Muhamad Hizam, S. K., & Zafir Khan, M. M. (2011). Stress At The Workplace And Productivity: A Pilot Study On Faculty Administrators In A Malaysia Research University. *2nd International Conference On Business And Economic Research (2nd ICBER 2011) Proceeding*, 2286-2303.
- Thomas A. O'Neill, Laura A. Hambley, Nathan S. Greidanus, Rhiannon Macdonnell & Theresa J.B. Kline. (2009). Predicting Teleworker Success: An Exploration Of Personality, Motivational, Situational, And Job Characteristics. *New Technology, Work And Employment*, 24, 2.
- Thomas Richard Fort. (2010). *Personality Predictors Of Job Performance: Implicit Association Tests Versus Self-Report Measures*. College Of Social And Behavioral Sciences. Walden University.
- Vivian D. Cook. (2005). An Investigation Of The Construct Validity Of The Big Five Construct Of Emotional Stability In Relation To Job Performance, *Job Satisfaction And Career Satisfaction*. Proquest Information And Learning Company.
- Weiss, D. J. , Dawis, R. V. England, G. W. And Lofquist, L. H. (1967). *Manual For The Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Vol. 22, Minnesota Studies In Vocational Rehabilitation, Minneapolis: University Of Minnesota, Industrial Relations Center.
- Yao-Mei Chen, Sue-Hui Chen, Chiu-Yueh Tsai & Liang-Yueh Lo. (2007). Role Stress And Job Satisfaction For Nurse Specialists. *Journal Of Advanced Nursing*, 59(5), 497–509.



- Zainal Ariffin, Lilis Surienty, Azura Abdullah Effendi, Jumaimah Jauhar, Siti Rohaida & Tanjua Sharma (2009). *Understanding Organizational Behavior*. Kuala Lumpur: Oxford University Press.
- Zaini Ujang. (2011). *Menjana Minda Kreatif Dan Inovatif. Perutusan Tahun Baru Naib Canselor 2011*. Skudai: Penerbit UTM Press.
- Zaini Ujang. (2013). *Menyuburkan Kembali Jiwa Akademia*. UTM. Penerbit UTM Press.
- Zainudin Awang, Junaidah Hanim Ahmad, Nazmi Mohamed Zin. (2010). Modelling Job Satisfaction And Work Commitment Among Lecturers: A Case Of UITM Kelantan. *Proceedings Of The Regional Conference On Statistical Sciences 2010 (RCSS'10)* June 2010, 241-25.