

**PERANAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI MEDIATOR DALAM  
HUBUNGAN ANTARA BUDAYA ORGANISASI DAN TINGKAH LAKU  
KEWARGAAN ORGANISASI DALAM KALANGAN ANGGOTA POLIS**  
*(The Role of Job Satisfaction as Mediator in the Relationship between Organizational Culture  
and Organizational Citizenship Behavior among Malaysian Police Officers)*

Muhamad Ariff Ibrahim, Wan Shahrazad Wan Sulaiman, Siti Fardaniah Abdul Aziz &  
Sarah Waheeda Muhammad Hafidz

**ABSTRAK**

Tingkah laku kewargaan organisasi merupakan sikap yang penting dan perlu diamalkan oleh setiap pekerja dan berupaya menyumbang secara tidak langsung terhadap keberkesanan pengurusan dalam sesebuah organisasi. Kajian ini bertujuan menguji model budaya organisasi, kepuasan kerja dan tingkah laku kewargaan organisasi. Kajian ini juga bertujuan menguji kepuasan kerja sebagai mediator dalam hubungan di antara budaya organisasi dan tingkah laku kewargaan organisasi. Responden kajian terdiri daripada 282 orang anggota penguatkuasaan berpangkat Konstabel sehingga Sub Inspektor. Data dikumpul daripada 6 buah Ibu Pejabat Polis (IPD) di negeri Selangor menggunakan satu set soal selidik yang mengandungi skala budaya organisasi, skala tingkah laku kewargaan organisasi dan *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ). Keputusan kajian menunjukkan indeks kesepadanan model yang baik dengan nilai CMIN/DF=3.045, CFI=0.96, TLI=0.94, and RMSEA=0.60. Manakala, keputusan analisis persamaan struktural (SEM) menunjukkan terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja  $\beta=0.642$ ,  $p<0.001$ ; kepuasan kerja terhadap tingkah laku kewargaan organisasi  $\beta=0.818$ ,  $p<0.001$  dan tiada pengaruh langsung budaya organisasi terhadap tingkah laku kewargaan organisasi  $\beta=0.094$ ,  $p>0.001$ . Seterusnya kepuasan kerja memainkan peranan sebagai mediator dalam hubungan di antara budaya organisasi dengan pengamalan tingkah laku kewargaan organisasi anggota polis. Implikasi kajian mencadangkan bahawa budaya organisasi dan kepuasan kerja pekerja merupakan faktor penting dalam mewujudkan tingkah laku kewargaan organisasi dalam kalangan pekerja.

**Kata kunci:** Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, Tingkah Laku Kewargaan Organisasi, Mediator, Model Persamaan Struktural

**ABSTRACT**

Organizational citizenship behavior is an important attitude and should be practiced by each employee and this will indirectly contribute to the management effectiveness in organization. This study aimed to test the model of organizational culture, job satisfaction and organizational citizenship behavior. This study also aimed to test the role of job satisfaction as the mediator in relationship between organizational culture and organizational citizenship behavior. The respondents involved 282 enforcement police officers ranking from Constable to Sub Inspector. Data were collected from 6 Police Headquarters (HQ) in Selangor using a set of questionnaires

which contained organizational culture scale, organizational citizenship behavior scale and Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ). Results from the model showed satisfactory goodness of fit indices with CMIN/DF=3.045, CFI=0.96, TLI=0.94 and RMSEA=0.60. Results of the structural equation modeling (SEM) showed significant effect of organizational culture on job satisfaction with  $\beta=0.642$ ,  $p<0.001$ ; job satisfaction on organizational citizenship behavior with  $\beta=0.818$ ,  $p<0.001$  and no significant effect of organizational culture on organizational citizenship behavior with  $\beta=0.094$ ,  $p>0.001$ . In addition, job satisfaction significantly mediated the relationship between organizational culture and organizational citizenship behavior. Implication of this research suggested that organizational culture and job satisfaction were important factors in the practise of organizational citizenship behavior among employees.

**Keywords:** organizational culture, job satisfaction, organizational citizenship behavior, mediation, structural equation modeling

## **PENGENALAN**

Tingkah laku kewargaan organisasi merupakan tingkah laku di luar daripada deskripsi tugas seseorang pekerja yang berupaya mencapai misi dan visi organisasi secara tidak langsung (Smith, Organ & Near, 1983). Kajian-kajian yang terdahulu menunjukkan bahawa budaya organisasi memberi kesan terhadap pemboleh ubah sikap seperti kepuasan kerja dan tingkah laku kewargaan organisasi (Dineen et al. 2006; Mohanty & Rath, 2012). Walau bagaimanapun, penerokaan terhadap interaksi semua pemboleh ubah secara serentak dalam satu model tidak ditekankan oleh pengkaji yang terdahulu sebagai suatu pemboleh ubah yang penting dalam sebuah organisasi (Baharom et al., 2014; Nik Hairi Omar et al., 2012; Mumtaz Begam et al., 2009; Ibrahim et al., 2016). Dalam masa yang sama, kajian ini cuba mengenengahkan peranan pemboleh ubah mediator iaitu kepuasan kerja yang memberi impak terhadap pengamalan tingkah laku kewargaan organisasi khususnya anggota penguatkuasaan.

Selain itu, makalah ini mengesyorkan bahawa terdapat kelompondan kajian di mana pengkaji-pengkaji lepas tidak menekankan peranan budaya organisasi terhadap tingkah laku kewargaan organisasi apabila kepuasan kerja berperanan sebagai mediator dalam satu model persamaan struktural (SEM). Peramal-peramal yang dikaji ini berupaya dalam menggalakkan pekerja untuk mengamalkan sikap positif dan proaktif dalam melakukan pekerjaan (Sharif et al., 2015; Sulaiman et al., 2013). Menurut Othman et al. (2014), kurangnya kajian yang melibatkan anggota penguatkuasaan dalam konteks tempatan perlu diberikan perhatian yang sewajarnya kerana mereka merupakan tonggak kepada keharmonian negara kita Malaysia. Berdasarkan kepada laporan tahunan yang dikeluarkan oleh pihak SPRM 2010 sehingga Mei 2017 menunjukkan bahawa anggota penguatkuasaan badan beruniform daripada kumpulan pelaksana banyak terbabit dalam salah laku sewaktu bertugas (Laporan Tahunan SPRM, 2017). Oleh itu, kajian ini dijalankan ke atas anggota PDRM daripada kumpulan pelaksana bagi melihat pengamalan tingkah laku kewargaan organisasi mereka dan kaitannya dengan budaya organisasi dan kepuasan kerja.

## **TINJAUAN LITERATUR**

### **Budaya Organisasi**

Pelbagai definisi budaya organisasi diutarakan oleh pengkaji lepas mengikut perspektif yang berbeza. Budaya organisasi merupakan suatu entiti yang menerangkan mengenai sekumpulan manusia yang mengamalkan tingkah laku yang sama. Kebiasaannya individu yang tergolong dalam suatu budaya itu berkongsi norma, sejarah, keagamaan, nilai dan artifak yang sama (Belias & Koustelios, 2014). Menurut Tosi et al. (1990), budaya organisasi juga menjelaskan berkenaan dengan corak gaya berfikir, merasa dan tindak balas seseorang pekerja berdasarkan kepada persekitaran yang wujud dalam sesebuah organisasi itu. Namun begitu, kajian-kajian sebelum ini mendefinisikan budaya organisasi dengan pelbagai definisi operasi yang berbeza. Misalnya Hofstede (1980) menjelaskan bahawa terdapat enam jenis dimensi budaya organisasi iaitu berorientasikan kebendaan berbanding berorientasikan matlamat, dorongan secara dalaman berbanding dorongan secara luaran, disiplin kerja yang santai berbanding disiplin yang tegas, tempatan berbanding profesional, sistem terbuka berbanding sistem tertutup, serta berorientasikan pekerja berbanding berorientasikan kerja. Manakala, Robbins (2005) pula menyatakan bahawa terdapat tujuh dimensi budaya organisasi iaitu inovasi dan mengambil risiko, perhatian terhadap perincian, berorientasikan pengeluaran, berorientasikan individu, berorientasikan kumpulan, agresif dan kestabilan. Namun, kepelbagaian dimensi yang mengukur budaya organisasi adalah suatu aspek yang digunakan untuk mengklasifikasikan personaliti organisasi. Setiap organisasi itu mempunyai ciri-ciri dan personaliti yang berbeza walaupun sebuah organisasi itu pada dasarnya mempunyai matlamat dan objektif organisasi yang hampir sama. Oleh itu, kepelbagaian dimensi yang digunakan oleh pengkaji terdahulu biasanya digunapakai sama ada secara berasingan mahupun bersama dalam meneroka dimensi budaya yang paling hampir dengan sesebuah organisasi (Patterson et al., 2005).

Ahmadi et al. (2014) dalam kajiannya mendapati, budaya organisasi mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan kerja para pekerja. Manakala, penekanan terhadap budaya organisasi dan persekitaran kerja yang kondusif turut mempengaruhi kepuasan kerja dalam kalangan pekerja (Narender Singh, 2011). Selain itu, kajian yang dijalankan oleh Salajegheh dan Bigdelimojarad (2015) juga mendapati budaya organisasi dalam sesebuah organisasi mempengaruhi pekerja dalam mengamalkan tingkah laku kewargaan organisasi. Sikap ini merupakan suatu elemen yang penting kerana ia menyumbang kepada peningkatan produktiviti organisasi. Oleh yang demikian, kebanyakan kajian yang telah dijalankan menyarankan budaya organisasi sebagai faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan kerja dan kecenderungan pekerja untuk mempraktikkan tingkah laku kewargaan organisasi dalam melaksanakan tugas (Phillips & Gully, 1997). Di samping itu juga kajian oleh pengkaji terdahulu seperti Wandary dan Anisah (2015) dan Utami et al. (2016) turut mendapati budaya organisasi mempunyai hubungan dan pengaruh terhadap kepuasan kerja dan pengamalan tingkah laku kewargaan organisasi dalam kalangan pekerja.

### **Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan konstruk yang mempunyai pelbagai definisi. Rata-rata kajian yang telah dijalankan mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan pekerja yang berkaitan dengan

pekerjaan mereka berdasarkan kepada pelbagai aspek yang diletakkan mengikut setiap individu itu (Spector, 1997). Aspek yang seringkali dikaitkan dengan kepuasan kerja adalah seperti bayaran gaji, pementoran serta peluang kenaikan pangkat yang diberi perhatian oleh para pekerja (Ambrose et al., 2005). Namun, kepuasan kerja turut dikategorikan kepada dua komponen iaitu intrinsik dan ekstrinsik. Masing-masing memainkan peranan yang tersendiri dalam mengukur kepuasan kerja mengikut perspektif kajian. Apabila seseorang pekerja berasa puas dengan pekerjaannya maka kualiti kerja yang dihasilkan bertambah baik dari masa ke semasa. Kepuasan kerja pekerja juga berkaitan dengan persepsi integriti terhadap penyelia tempat mereka bekerja (Gott, 2002). Di samping itu, faktor lain seperti budaya organisasi turut memainkan peranan yang utama dalam mempengaruhi pencapaian kepuasan kerja pekerja serta memenuhi matlamat organisasi (Belias & Koustelios, 2014). Selain itu, kajian-kajian yang dijalankan oleh pengkaji terdahulu juga menyokong bahawa kepuasan kerja adalah berkaitan dengan pengamalan tingkah laku kewargaan organisasi dalam kalangan pekerja (Kooshki & Zeinabadi, 2016; Mushtaq & Umar, 2015). Kebanyakan kajian menjelaskan tidak kira apa jua jenis pekerjaan itu, sekiranya seorang pekerja berasa puas dengan pekerjaan akan menyebabkan pekerja itu secara tidak langsung menonjolkan sikap positif terhadap tugasannya (Spector, 1997). Pengkaji seperti Kooshki dan Zeinabadi (2016), Yanti Astika Dewi dan Suwandana (2016), serta Yuliati (2016) menyatakan elemen kepuasan kerja seperti bayaran gaji, layanan baik daripada pihak majikan, persekitaran tempat kerja, keselamatan, tahap kebajikan yang diterima menyebabkan pekerja mempamerkan perilaku tambahan sewaktu bertugas yang dikenali sebagai tingkah laku kewargaan organisasi. Perilaku ini adalah disebabkan kepuasan kerja yang wujud; ia juga memberi sumbangan yang besar terhadap perjalanan sesebuah organisasi secara menyeluruh tanpa disedari oleh warga organisasi.

### **Tingkah Laku Kewargaan Organisasi**

Tingkah laku kewargaan organisasi merupakan pembolehubah sikap yang menyumbang kepada keberkesanan dan kelangsungan sebuah organisasi sama ada secara langsung mahupun tidak langsung (Organ, Podsakoff & MacKenzie, 2006). Namun begitu, berdasarkan kajian-kajian terdahulu yang telah dijalankan mendapati bahawa tingkah laku kewargaan organisasi ini sering kali dikategorikan kepada beberapa dimensi. Justeru, pengkaji perlulah memahami fungsi setiap dimensi yang terkandung dalam pembolehubah ini. Misalnya, Podsakoff et al. (1989) dan Organ et al. (2006) menerangkan bahawa terdapat lima dimensi tingkah laku kewargaan organisasi yang biasanya diguna pakai dalam kebanyakan kajian. Antara dimensi yang dinyatakan adalah altruisme, kesopanan, kehematan, semangat setiakawan dan kemurnian sivik. Dimensi altruisme menerangkan berkenaan dengan sikap pekerja yang ingin membantu rakan sekerja serta membantu pekerja yang masih baru dalam organisasi. Kesopanan pula melibatkan sikap pekerja yang membantu dalam mempermudah segala urusan yang dihadapi oleh rakan sekerja yang lain melibatkan permasalahan di tempat kerja. Dimensi kehematan menerangkan tentang pekerja yang mampu menghasilkan jumlah tugas yang melebihi jangkaan. Seterusnya dimensi semangat setiakawan merupakan sikap kerjasama dan bertolak ansur dalam melakukan urusan pekerjaan. Dimensi terakhir adalah kemurnian sivik iaitu sikap membantu yang meningkatkan fungsi-fungsi organisasi seperti menghadiri acara tidak wajib secara sukarela bagi membantu meningkatkan imej organisasi. Manakala, Williams dan Anderson (1991) pula telah mengenal pasti bahawa hanya dua kategori yang terdapat dalam tingkah laku kewargaan organisasi iaitu tingkah laku kewargaan organisasi-organisasi (*Organizational Citizenship Behavior-Organization; OCBO*)

dan tingkah laku kewargaan organisasi-individu (*Organizational Citizenship Behavior-Individual*; OCBI). OCBO lebih menjurus kepada organisasi manakala OCBI pula lebih kepada individu. Walau bagaimanapun, komponen yang asal iaitu lima dimensi yang dikemukakan oleh Organ (1988) juga terkandung di dalam OCBO dan OCBI. Namun, pengecilan terhadap dimensi yang mengukur elemen tingkah laku kewargaan organisasi sahaja yang telah dibahagikan kepada dua bahagian.

Secara umumnya, tingkah laku kewargaan organisasi ini didefinisikan sebagai tingkah laku yang ditonjolkan oleh pekerja secara tidak langsung dan di luar daripada deskriptif tugas mereka (Organ, 2006). Tingkah laku kewargaan organisasi ini juga merupakan sikap yang tidak diberikan sebarang ganjaran sekiranya para pekerja mengamalkannya sewaktu menjalankan tugas mereka. Oleh sebab itu, sikap suka membantu dalam kalangan pekerja ini perlu diberikan perhatian kerana ia memberi impak yang bermanfaat kepada sesebuah organisasi. Keharmonian organisasi dan kejelikitan yang terdapat dalam kalangan pekerja mampu meningkatkan produktiviti dan sekaligus membolehkan misi dan visi organisasi dicapai selaras dengan kehendak organisasi. Kajian terdahulu mendapati bahawa tingkah laku kewargaan organisasi adalah berhubungan dan dipengaruhi oleh budaya organisasi dan juga kepuasan kerja (Hakim et al., 2014; Purnama, 2013; Wandary & Anisah, 2015). Oleh yang demikian, berdasarkan kepada kajian terdahulu kerangka konseptual perlu dibangunkan bagi melihat perkaitan di antara setiap pembolehubah (Suparjo & Darmanto, 2015; Ulfiani Rahman et al., 2014; Crede et al., 2007).

### **Kepuasan Kerja sebagai Mediator**

Hasil kajian yang dijalankan oleh Ulfiani Rahman et al. (2014) mendapati bahawa kepuasan kerja memainkan peranannya sebagai mediator dalam menghubungkan efikasi sendiri terhadap pengamalan tingkah laku kewargaan organisasi. Dapatan kajian tersebut mendapati bahawa kepuasan kerja sememangnya mediator (pengantara) yang menghubungkan efikasi sendiri dengan tingkah laku kewargaan organisasi apabila menyumbangkan varians sebanyak 59%. Kesimpulannya, efikasi sendiri dan kepuasan kerja yang tinggi menyebabkan para guru sekolah di Sulawesi Indonesia mempamerkan tingkah laku kewargaan organisasi di tempat kerja dengan baik.

Di samping itu, Rashidah Mohamad Ibrahim et al. (2013) telah menjalankan kajian ke atas 212 pekerja kerajaan tempatan di tiga buah negeri di pantai timur Malaysia iaitu Pahang, Terengganu dan Kelantan. Tujuan kajian tersebut dijalankan adalah untuk melihat peranan kepuasan kerja sebagai mediator dalam menghubungkan hubungan pertukaran pemimpin-ahli (*leader-member exchange*) terhadap tingkah laku kewargaan organisasi pekerja. Namun begitu, analisis regresi hierarki menunjukkan bahawa kepuasan kerja hanya berperanan sebagai mediator separa dalam menghubungkan antara hubungan pertukaran pemimpin-ahli dengan pengamalan tingkah laku kewargaan organisasi dalam kalangan pekerja kerajaan tempatan. Manakala kajian meta analisis telah dijalankan oleh Ilies et al. (2009) tentang pengaruh personaliti terhadap tingkah laku kewargaan organisasi. Kajian tersebut menunjukkan kepuasan kerja merupakan mediator yang menghubungkan personaliti dengan tingkah laku kewargaan organisasi. Berdasarkan dapatan kajian oleh Ilies et al. (2009) jelas menunjukkan bahawa kepuasan kerja merupakan pembolehubah pengantara yang baik yang mempengaruhi amalan tingkah laku kewargaan organisasi dalam kalangan pekerja. Di samping itu juga, kepuasan kerja merupakan faktor individu yang mampu memberi impak terhadap perilaku pekerja secara langsung atau tidak langsung. Oleh itu

penerokaan anteseden yang lain diperlukan untuk melihat peranan kepuasan kerja sebagai pembolehubah pengantara.

Seterusnya, kajian oleh Crede et al. (2007) juga melihat peranan kepuasan kerja sebagai mediator. Namun, kajian tersebut menekankan isu di tempat kerja seperti tekanan kerja, peluang pekerjaan, ciri-ciri pekerjaan dan pembawaan emosi positif dan negatif sebagai pembolehubah bebas. Manakala tingkah laku kewargaan organisasi adalah pembolehubah terikat. Kajian tersebut juga melibatkan seramai 959 pekerja bukan kakitangan akademik daripada 12 jabatan di sebuah universiti. Keputusan kajian menunjukkan bahawa kepuasan kerja hanya bertindak sebagai mediator yang menghubungkan pemboleh ubah bebas terhadap pemboleh ubah terikat. Daripada kajian yang telah dijalankan oleh pengkaji-pengkaji terdahulu menunjukkan bahawa kepuasan kerja merupakan pembolehubah yang sesuai untuk bertindak sebagai mediator. Ia berperanan menghubungkan faktor organisasi, kumpulan mahupun individu di dalam meramal kepentingan pembolehubah bebas terhadap pembolehubah terikat terutamanya pengamalan tingkah laku kewargaan organisasi dalam kalangan pekerja. Justeru, banyak kajian yang telah dijalankan membabitkan anteseden tingkah laku kewargaan organisasi, namun kurang pengkaji yang menguji peranan kepuasan kerja sebagai mediator yang menghubungkan budaya organisasi (faktor organisasi) dengan tingkah laku kewargaan organisasi. Kebanyakan kajian hanya menguji hubungan dan pengaruh secara langsung budaya organisasi terhadap tingkah laku kewargaan organisasi. Oleh yang demikian, kajian ini dilaksanakan bagi menentukan hubungan di antara budaya organisasi, kepuasan kerja dan tingkah laku kewargaan organisasi serta mengesahkan peranan kepuasan kerja sebagai mediator.

## **HIPOTESIS KAJIAN**

Berdasarkan tinjauan literatur, empat hipotesis dicadangkan iaitu:

1. H1: Terdapat hubungan signifikan antara budaya organisasi, kepuasan kerja dan tingkah laku kewargaan organisasi;
2. H2: Terdapat pengaruh signifikan budaya organisasi terhadap tingkah laku kewargaan organisasi;
3. H3 Terdapat pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap tingkah laku kewargaan organisasi;
4. H4: Kepuasan kerja merupakan mediator yang signifikan dalam hubungan antara budaya organisasi dengan tingkah laku kewargaan organisasi.

## **KAEDAH KAJIAN**

### **Responden Kajian**

Sampel kajian ini melibatkan anggota penguatkuasaan PDRM di negeri Selangor membabitkan enam buah Ibu Pejabat Polis Daerah (IPD) yang dipilih secara persampelan rawak berstrata. Responden yang terlibat dalam kajian ini adalah anggota penguatkuasaan PDRM yang berjawatan Konstabel sehingga Sub Inspektor. Namun begitu, setelah mengambil kira *outliers* dan data yang boleh digunakan, hanya 282 responden yang digunakan sebagai sampel kajian.

## **Instrumen Kajian**

Dalam kajian ini tiga skala pengukuran digunakan iaitu:

1. Soal selidik budaya organisasi diukur dengan menggunakan *Organizational Culture* yang diadaptasi daripada Van der Post et al. (1997). Soal selidik ini mengandungi lima dimensi iaitu pengurusan budaya, integrasi organisasi, fokus organisasi, struktur tugas dan kejelasan matlamat. Nilai Alfa *Cronbach* adalah baik untuk semua alat pengukuran iaitu pengurusan budaya =0.931, integrasi organisasi =0.923, fokus organisasi =0.893, struktur tugas =0.867 dan kejelasan matlamat =0.859. Nilai alfa *Cronbach* pada aras 0.70 dan ke atas menunjukkan instrumen mempunyai kebolehpercayaan yang baik (DeVellis, 2003).
2. Soal selidik kepuasan kerja diukur menggunakan *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ) yang dibangunkan oleh Weiss et al. (1967). Pengukuran ini mengandungi 20 item dan terbahagi kepada dua dimensi iaitu intrinsik dan ekstrinsik. Nilai kebolehpercayaan bagi dimensi intrinsik adalah =0.918 dan dimensi ekstrinsik adalah =0.917.
3. Soal selidik tingkah laku kewargaan organisasi pula menggunakan *Organizational Citizenship Behavior Scale* yang dibangunkan oleh Podsakoff et al. (1987). Instrumen ini mengandungi lima dimensi iaitu altruisme, kesopanan, kehematan, semangat setiakawan dan kemurnian sivik. Setiap dimensi tingkah laku kewargaan organisasi mempunyai nilai kebolehpercayaan melebihi 0.70 misalnya dimensi altruisme=(0.878, kesopanan=0.859, kehematan=0.908, semangat setiakawan=0.867 dan dimensi kemurnian sivik=0.861. Secara keseluruhan pengukuran ini mengandungi 15 item yang mana setiap satu dimensi diwakili dengan 3 item.

## **Prosedur Kajian**

Sebelum menjalankan kajian pengkaji terlebih dahulu mendapatkan kebenaran daripada ibu pejabat Polis Bukit Aman Kuala Lumpur, Malaysia. Setelah diluluskan pengkaji mengedarkan soal selidik kepada responden di enam buah Ibu Pejabat Polis Daerah (IPD) Selangor yang diberikan kebenaran. Arahan diberikan kepada responden kajian supaya responden tidak mengalami sebarang kesulitan sewaktu menjawab soal selidik.

Data kajian dianalisis menggunakan model persamaan struktural (SEM) dengan program AMOS 21. Model kesepadanan dinilai menggunakan empat indeks yang menjelaskan kesepadanan model atau *goodness of fit* (GOF). Indeks kesepadanan dinilai menggunakan empat indeks; (1) *root mean-square error of approximation* (RMSEA), (2) *Comparative Fit Index* (CFI), (3) *Tucker-Lewis Index* (TLI), serta (4) *the Chi-square statistic* (Chi-square/df). Nilai CFI dan TLI melebihi 0.90 sehingga 0.95 dianggap baik bagi suatu model. Manakala nilai RMSEA pula perlu berada di antara 0.03 sehingga 0.08.

## KEPUTUSAN

### Profil Demografi

Profil demografi menunjukkan peringkat umur yang paling dominan dalam kajian ini adalah anggota yang berumur 26 tahun sehingga 35 iaitu seramai 118 orang (41.8%) berbanding peringkat umur yang lain. Berdasarkan Jadual 1 juga mendapati bahawa anggota lelaki mendominasi kajian ini berbanding anggota wanita iaitu sebanyak 199 orang (70.6%). Kebanyakan anggota penguatkuasaan berstatus berkahwin seramai 200 orang (70.9%) berbanding dengan mereka yang berstatus bujang, duda dan janda. Seterusnya, gred jawatan yang paling ramai terlibat dalam kajian ini adalah anggota yang berjawatan Konstabel iaitu seramai 108 orang (38.3%). Manakala bagi tempoh perkhidmatan pula kebanyakan anggota yang terlibat dalam kajian ini adalah mereka yang berkhidmat kurang daripada 2 tahun iaitu seramai 80 orang (28.4%).

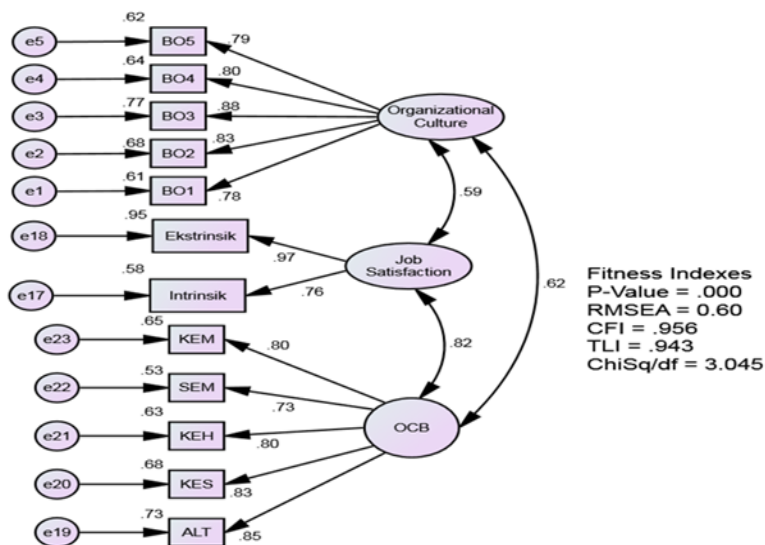
Jadual 1: Taburan Latar Belakang Responden Kajian

<b>Ciri demografi</b>	<b>Kategori</b>	<b>Kekerapan</b>	<b>Peratus (%)</b>
<b>Umur</b>	20 hingga 25 tahun	79	28.0
	26 hingga 35 tahun	118	41.8
	36 hingga 45 tahun	47	16.7
	45 tahun ke atas	38	13.5
<b>Jantina</b>	Lelaki	199	70.6
	Perempuan	83	29.4
<b>Status Perkahwinan</b>	Berkahwin	200	70.9
	Bujang	78	27.7
	Duda/Janda	4	1.4
<b>Gred Jawatan</b>	Konstabel	108	38.3
	Lans Koperal	62	22.0
	Koperal	69	24.5
	Sarjan	27	9.6
	Sarjan Mejar	8	2.8
	Sub Inspektor	8	2.8
<b>Tempoh Perkhidmatan</b>	Kurang dari 2 tahun	80	28.4
	2 hingga 5 tahun	58	20.6
	6 hingga 10 tahun	60	21.3
	11 hingga 15 tahun	36	12.8
	Lebih dari 15 tahun	48	17.0



## Keputusan Model Pengukuran

Model pengukuran bagi pembolehubah kajian ini menunjukkan bahawa model mempunyai nilai kesepadanan atau GOF yang baik dengan data kajian. Indeks kesepadanan dipenuhi apabila nilai RMSEA=0.60, CFI=0.956, TLI= 0.943, CMIN/DF= 3.045 (Rajah 1). Secara keseluruhan pembolehubah berkorelasi di antara satu sama lain; hubungan budaya organisasi dengan kepuasan kerja adalah  $r=0.590$ ,  $p<0.001$ , hubungan budaya organisasi dengan tingkah laku kewargaan organisasi adalah  $r=0.622$ ,  $p<0.001$  dan hubungan antara kepuasan kerja dengan tingkah laku kewargaan organisasi adalah  $r=0.815$ ,  $p<0.001$ . Setiap pembolehubah dalam kajian ini mempunyai kesahan diskriminan yang mana hubungan antaranya tidak melebihi 0.85 (Brown, 2006). Selain itu, setiap pembolehubah dalam kajian ini seperti budaya organisasi (0.66), kepuasan kerja (0.77) dan tingkah laku kewargaan organisasi (0.64) mempunyai kesahan tertumpu dan kesahan konstruk. Kesahan tertumpu dan kesahan konstruk dipenuhi apabila nilai AVE (*average variance extracted*) adalah lebih daripada 0.50 (Hair et al., 2006).



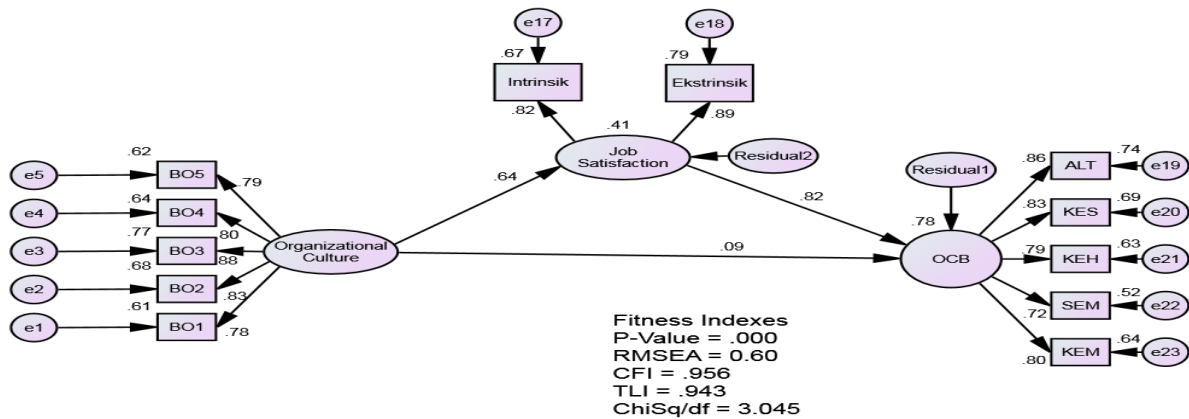
Rajah 1: Model Pengukuran

Keterangan: BO1= Fokus Organisasi, BO2= Kejelasan Matlamat, BO3= Pengurusan Budaya, BO4= Struktur Tugas, BO5= Integrasi Organisasi, OCB= Tingkah laku Kewargaan Organisasi, KEM= Kemurnian Sivik, SEM= Semangat Setiakawan, KEH= Kehematan, KES= Kesopanan, ALT= Altruisme

## Model Persamaan Struktural (SEM)

Dapatan kajian menunjukkan bahawa model secara keseluruhan mempunyai nilai kesepadanan model yang baik. Nilai-nilai RMSEA= 0.60, CFI= 0.956, TLI=0.943 dan CMINDF= 3.045 memenuhi indeks kesepadanan (Rajah 2). Dapatan menunjukkan bahawa budaya organisasi mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan kerja  $\beta=0.642$ ,  $p<0.001$ . Nilai ini menunjukkan

budaya organisasi mempengaruhi kepuasan kerja. Manakala, budaya organisasi dalam masa yang sama tidak mempengaruhi tingkah laku kewargaan organisasi secara langsung  $\beta=0.094$ ,  $p>0.001$ . Ini bermakna budaya organisasi tidak mempengaruhi pengamalan tingkah laku kewargaan organisasi anggota polis secara langsung. Kepuasan kerja juga mempengaruhi tingkah laku kewargaan organisasi dengan nilai  $\beta=0.818$ ,  $p<0.001$ . Dapatan model persamaan struktural (SEM) kajian mendapati kepuasan kerja memainkan peranannya sebagai mediator yang menghubungkan antara budaya organisasi dan tingkah laku kewargaan organisasi. Nilai pengaruh tidak langsung (mediator) ini diperoleh menggunakan pengiraan berdasarkan cadangan oleh Hair et al., (2006) yang dikira menerusi hubungan langsung  $0.64 \times 0.82 = 0.52$ . Mengikut Hair et al. (2006), hubungan tidak langsung ini perlulah melebihi 0.08 ke atas. Keputusan menunjukkan bahawa kesan mediator adalah sebanyak 0.52 yang melebihi 0.08. Ini bermakna kepuasan kerja berperanan sebagai mediator dalam hubungan di antara budaya organisasi dan tingkah laku kewargaan organisasi. Hasil daripada model persamaan struktural (SEM) dan model pengukuran mendapati bahawa hipotesis H1, H3 dan H4 adalah diterima. Manakala, hipotesis H2 yang melihat pengaruh budaya organisasi terhadap tingkah laku kewargaan organisasi pula adalah ditolak; ini menunjukkan bahawa kepuasan kerja bertindak sebagai mediator penuh dalam hubungan di antara budaya organisasi dengan tingkah laku kewargaan organisasi.



Rajah 2: Model Persamaan Struktural (SEM)

Keterangan: BO1= Fokus Organisasi, BO2= Kejelasan Matlamat, BO3= Pengurusan Budaya, BO4= Struktur Tugas, BO5= Integrasi Organisasi, OCB= Tingkah laku Kewargaan Organisasi, ALT= Altruisme, KES= Kesopanan, KEH= Kehematan, SEM= Semangat Setia Kawan, KEM= Kemurnian Sivik

## **PERBINCANGAN**

Berdasarkan hasil kajian yang diperolehi mendapati bahawa kepuasan kerja anggota penguatkuasaan menerima kesan daripada budaya organisasi dan memberi pengaruh terhadap tingkah laku kewargaan organisasi. Dapatan kajian ini bertepatan dengan hasil kajian sebelumnya walaupun tidak secara langsung. Jika dilihat secara berasingan, kepuasan kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan budaya organisasi; ini selaras dengan kajian yang dilakukan oleh Ahmadi et al. (2014). Kajian ini juga menyokong hasil kajian yang dilakukan oleh Belias dan Koustelios (2014) yang mendapati hubungan yang signifikan antara budaya organisasi dan kepuasan kerja. Apabila pekerja merasakan seronok dalam melakukan pekerjaan menyebabkan hasil kerja mereka menjadi diluar daripada jangkaan pihak organisasi. Sebagai contoh hasil kerja pekerja menjadi bertambah baik serta berupaya meningkatkan produktiviti dan ini terhasil daripada pengaruh oleh faktor organisasi dan individu itu sendiri (Narender Singh, 2012).

Di samping itu, budaya organisasi dan kepuasan kerja turut mempunyai hubungan di dalam menggalakkan pekerja untuk mengamalkan sikap suka membantu ini. Sikap atau tingkah laku kewargaan organisasi ini juga banyak dipengaruhi oleh budaya organisasi dan tahap kepuasan yang dimiliki oleh setiap pekerja. Misalnya, hasil kajian yang dijalankan oleh Salajegheh dan Bigdelimojarad (2015) serta Kooshki dan Zeinabadi (2016) turut menyatakan bahawa pengamalan tingkah laku kewargaan organisasi ini dikaitkan dengan budaya organisasi yang baik serta penerimaan insentif yang pelbagai daripada organisasi yang dikategorikan sebagai kepuasan kerja. Oleh yang demikian, penekanan terhadap penambahbaikan faktor budaya organisasi dan kepuasan kerja seperti bayaran gaji, peluang kenaikan pangkat serta kelebihan-kelebihan yang ditawarkan oleh organisasi mampu memberi kesan positif terhadap sikap pekerja (Spector, 1997). Hal ini, secara tidak langsung menyumbang kepada wujudnya sikap yang positif dalam diri setiap pekerja. Apabila sikap positif ini wujud, maka pengamalan tingkah laku kewargaan organisasi semasa bekerja menjadi suatu kewajipan untuk diamalkan (Ambrose et al., 2005).

Dapatan kajian juga menunjukkan bahawa kepuasan kerja memberi kesan mediator terhadap hubungan di antara budaya organisasi dan tingkah laku kewargaan organisasi dalam kalangan anggota penguatkuasaan polis. Dapatan kajian adalah selari dengan dapatan kajian-kajian sebelumnya yang mana menunjukkan bahawa kepuasan kerja sememangnya berupaya berperanan sebagai pengantara apabila tingkah laku kewargaan organisasi merupakan pembolehubah terikat (Ulfiani Rahman, 2014; Crede et al. 2007). Selain itu, kesemua pemboleh ubah kepuasan kerja, budaya organisasi dan tingkah laku kewargaan organisasi mempunyai hubungan yang signifikan. Hasil kajian ini menyokong dapatan kajian-kajian lepas yang menyatakan bahawa terdapatnya hubungan antara budaya organisasi dengan pengamalan tingkah laku kewargaan organisasi pekerja (Salajegheh & Bigdelimojarad, 2015). Dalam pada itu, budaya organisasi juga mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja; ini selaras dengan hasil kajian Phillips dan Gully (2013). Walau bagaimanapun, setiap pembolehubah yang terlibat dalam kajian ini mempunyai peranan yang tersendiri dalam membantu melancarkan perjalanan organisasi. Sebuah organisasi yang berjaya meningkatkan mutu kerja pada tahap yang maksimum biasanya mempunyai pekerja yang mengamalkan tingkah laku kewargaan organisasi. Budaya organisasi yang harmoni serta memenuhi keperluan pekerja akan membantu di dalam meningkatkan tahap kepuasan kerja mereka ini. Sekaligus, mempengaruhi pekerja dalam mengamalkan sikap suka membantu sesama rakan sekerja. Selain itu, dengan perasaan yang puas terhadap persekitaran tempat kerja dan polisi organisasi mampu mewujudkan kerjasama yang erat dalam kalangan pekerja. Budaya organisasi

juga mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan kerja. Dengan lain perkataan, budaya organisasi yang baik mampu mempengaruhi kepuasan kerja yang akhirnya menyumbang kepada peningkatan pengamalan tingkah laku kewargaan organisasi dalam kalangan anggota polis.

## **KESIMPULAN**

Secara keseluruhan kajian ini meneliti peranan kepuasan kerja sebagai pembolehubah pengantara (mediator) yang menghubungkan budaya organisasi dan pengamalan tingkah laku kewargaan organisasi dalam kalangan anggota penguatkuasaan PDRM berpangkat Konstabel sehingga Sub Inspektor. Hasil kajian mendapati bahawa tahap kepuasan kerja yang dimiliki oleh setiap pekerja terutama anggota penguatkuasaan ini sangat penting kerana ia menentukan amalan tingkah laku kewargaan organisasi. Selain itu, pengaruh faktor organisasi seperti budaya organisasi turut menyumbang kepada pengamalan tingkah laku kewargaan organisasi dalam setiap urusan pekerjaan mereka walaupun ia tidak tersenarai di dalam senarai tugas hakiki sebagai anggota penguatkuasaan. Budaya organisasi yang harmoni dalam sebuah organisasi memberi impak yang besar terhadap sikap pekerja sama ada ke arah yang lebih positif atau sebaliknya. Hal ini, kerana budaya organisasi mampu membentuk jati diri pekerja dan mempengaruhi kaedah bekerja, serta keharmonian organisasi.

Selain itu, hasil kajian ini boleh digunakan oleh agensi penguatkuasaan yang lain seperti Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ), Kastam, dan juga imigresen dalam menambahbaik elemen-elemen budaya organisasi bagi mempertingkatkan keupayaan pekerja dalam melaksanakan tugas berdasarkan tingkah laku kewargaan organisasi yang sejajar dengan misi dan visi organisasi. Manakala, penerokaan peranan kepuasan kerja sebagai pembolehubah pengantara (mediator) dalam hubungan antara budaya organisasi dengan tingkah laku kewargaan organisasi dalam kalangan anggota penguatkuasaan PDRM mampu memperkayakan lagi korpus penerbitan konteks tempatan. Di samping itu, dapatan kajian ini membantu pihak PDRM dalam mencari inisiatif untuk mengadakan program-program yang mampu memastikan elemen budaya organisasi sentiasa mengikut peredaran zaman dan keperluan semasa. Begitu juga, dengan konsistensi tahap kepuasan kerja dan menyemai nilai-nilai murni dalam kalangan anggota agar pasukan PDRM menjadi semakin efektif dari masa ke semasa dalam memenuhi keperluan tugas terhadap masyarakat. Hal ini, kerana agensi PDRM merupakan tonggak kepada keamanan dan keharmonian Negara Malaysia. Menerusi kesedaran tentang pentingnya meningkatkan kepuasan kerja melali budaya organisasi bagi memastikan amalan tingkah laku kewargaan organisasi, pihak-pihak berwajib dan agensi PDRM mampu mencapai setiap misi dan visi organisasi seiring wawasan negara menjelang tahun 2020.

## **PENGHARGAAN**

Ucapan penghargaan ditujukan kepada Polis DiRaja Malaysia, Selangor dan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur serta semua anggota yang telah menjayakan kajian ini.

## RUJUKAN

- Ahmadi, S. A. A., Veiseh, S. M. & AzamTadayon, F. K. 2014. Investigation of relationship between organizational culture and job satisfaction of faculty members of university of Ilam, Iran. *Asian Journal of Management Research*, 5(2), 210-222.
- Ambrose. S., Huston, T., & Norman, M. 2005. A qualitative method for assessing faculty satisfaction. *Research in Higher Education*, 46(7), 803-830.
- Baharom Mohamad, Halimatus Saadiah Mat Saad. & Sharifah Hayaati Syed Ismail. 2014. The role of integrity as a mediator between work satisfaction and work performance in the perspective of islam: an empirical approach using SEM/ Amos model. *Impact: International Journal of Research in Applied, Nature and Social Sciences*, 2(1), 71-84.
- Belias, D., & Koustelios, A. 2014. Organizational culture and job satisfaction: A review. *International Review of Management and Marketing*, 4(2), 132.
- Brown, T. A. 2006. *Confirmatory factor analysis for applied research*. New York: The Guilford Press.
- Crede, M., Chernyshenko, O. S., Stark, S., Dalal, R. S. & Bashshur, M. 2007. Job satisfaction as mediator: An assessment of job satisfaction's position within the nomological network. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80, 515-538.
- Dineen. B. R., Tomlison. E. C. & Lewicki. R. J. 2006. Supervisory guidance and behavioral integrity: Relationship with employee citizenship and deviant behavior. *Journal of Applied Psychology* 91(3): 622-635.
- DeVellis, R. F. 2003. *Scale development: theory and applications*. (2<sup>nd</sup> Edition). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Gott, R. L. 2002. Supervisor Integrity as Perceived by their Subordinates and Locus of Control as Related to Job Satisfaction. *ProQuest Information and Learning*, 1-42.
- Hakim, W., Nimran, U., Haerani, S. & Alam, S. 2014. The antecedents of organizational citizenship behavior (OCB) and their effect on performance: Study on public university in Makasar, South Sulawesi, Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management*, 16(2), 05-13.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. 2006. *Multivariate Data Analysis*. (6<sup>th</sup> Edition). Prentice Hall, Upper Saddle River: New Jersey.
- Hofstede, G., 1980. *Culture consequences: international differences in work-related values*. London: Sage Publications.
- Ibrahim, M. A., Sulaiman, W. S. W., Hafidz, S. W. M., & Aziz, S. F. A. 2016. Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Tingkah Laku Kewargaan Organisasi Dalam Kalangan Penjawat Awam (Influence of Organizational Climate towards Organizational Citizenship Behavior on Government Servants). *e-Bangi Journal of Social Science and Humanities*, 11(2).
- Ilies, R., Fulmer, I. S., Spitzmuller, M., & Johnson, M. D. 2009. Personality and citizenship behavior: the mediating role of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 94(4), 945-959.
- Kooshki, S. A. & Zeinabadi, H. 2016. The role of organizational citizenship behavior of teachers: The test of direct and indirect effect through job satisfaction mediating. *International Review*, (1), 7-21.

- Laporan Tahunan SPRM. 2017. Putrajaya Malaysia.
- Mohanty, J. & Rath, B. P. 2012. Influence of organizational culture on organizational citizenship behavior: a three-sector study. *Global Journal of Business Research*, 6(1), 65-76.
- Mumtaz Begam Abdul Kadir, Norzaini Azman & Mohamed Sani Ibrahim. 2009. Iklim proses organisasi di institusi pendidikan tinggi Mara. *Asian Journal of University Education*, 101.
- Mushtaq, K. & Umar, M. 2015. Association between job satisfaction, motivation and five factors of organizational citizenship behavior. *World Academy of Science, Engineering and Technology, International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering*, 9(8), 2789-2795.
- Narendar Singh. 2011. *Industrial psychology*. West Patel Nagar, New Delhi: McGraw Hill Education.
- Nik Hairi Omar, Azmi Awang & Azmi Abdul Manaf. 2012. Integriti dari perspektif pengaduan awam: Kajian kes di Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) Malaysia. *e-Bangi Journal of Social Science and Humanities*, 7(1), 141-155.
- Othman, R., Omar, N., Azam, A., Ibrahim, S., Farouq, W. A., Rustam, N. & Aris, N. A. 2014. Influence of job satisfaction and codes of ethics on integrity among police officers. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 145, 266-276.
- Organ, D. W. Podsakoff, M. P. & MacKenzie, B. S 2006. *Organizational Citizenship Behavior Its Nature, Antecedents and Consequences*. United States of America: Sage Publications.
- Organ, D. W. 1988. *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Patterson, M. G., West, M. A., Shackleton, V. J., Dawson, J. F., Lawthom, R., Maitlis, S., Robinson, D. L. & Wallace, A. M. 2005. Validating the organizational climate measure: Links to managerial practices, productivity and innovation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 379-408.
- Phillips, J.M. and Gully, S.M. 1997. Role of goal orientation, ability, need for achievement, and locus of control in the self-efficacy and goal-setting process. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 792-802.
- Podsakoff, P. M. & MacKenzie, S. B. 1989. A Second Generation Measure of Organizational Citizenship Behavior. Working Paper. Indiana University.
- Rashidah Mohamad Ibrahim, Mazuri Abd Ghani & Ahmad Munir Mohd Salleh. 2013. Elevating organizational citizenship behavior among local government employees: The mediating role of job satisfaction. *Asian Social Science*, 9(13), 92-104.
- Robbins, S. P. 2005. *Organizational Behavior*. (11<sup>th</sup> edition). International Edition. Pearson. New Jersey: Prentice Hall.
- Salajegheh, S. & Bigdelimojarad, B. 2015. The evaluation of the organizational culture on the organizational citizenship behaviour of employees (case study: Ministry of Education, Tehran, Iran). *GMP Review*, 18(2), 365-375.
- Sharif, H. V., Darvishi, F. & Valayisharif, S. 2015. The relationship between organizational culture, organizational commitment and organizational citizenship behaviour among faculty members of Islamic Azad University of Tehran. *International Journal of Management Studies*, 4(2), 228-236.

- Smith, C. A., Organ, D.W. & Near, J.P. 1983. Organizational Citizenship Behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663.
- Spector, P. 1997. *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause and Consequences*. Thousands Oaks, CA: Sage Publications.
- Suparjo & Darmanto, S. 2015. Mediating role of jobs satisfaction among organizational commitment, organizational culture and citizenship behaviour (OCB): Empirical study on private higher education in Central Java, Indonesia. *Journal of Research in Marketing*, 4(1), 289-295.
- Sulaiman, W. S. W., Ibrahim, M. A. & Sukhanti, M. 2013. Peranan Tingkah Laku Kewargaan Organisasi Sebagai Mediator Dalam Hubungan Antara Komitmen Organisasi Dan Prestasi Tugas. *Jurnal Psikologi Dan Pembangunan Manusia*, 1(1), 29-35.
- Tosi, H. L., Rizzo, J. R. & Carrol, S. J. 1990. *Managing organizational behaviour*. New York: Harper Collins.
- Ulfiani Rahman, Wan Shahrazad Wan Sulaiman, Rohany Nasir & Fatimah Omar. 2014. The role of job satisfaction as mediator in the relationship between self-efficacy and organizational citizenship behaviour among Indonesia teachers. *International Journal of Business and Social Science*, 5(9), 255-261.
- Utami, N. I., Suddin, A. & Sunarso. 2016. Analisis pengaruh karakteristik individu, komitmen organisasi, budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap organization citizenship behavior (Survei pada Karyawan PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo). *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 16(1), 49-58.
- Van der Post, W. Z., De Coning, T. J., & Smit, E. 1997. An instrument to measure organizational culture. *South African Journal of Business Management*, 28(4), 147-168.
- Wandary, W. & Anisah, H. U. 2015. Organizational culture values influences to lecturer's organizational citizenship behavior at economics and business faculty. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(5), 236.
- Williams, L. J. & Anderson, S. E. 1991. Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behavior. *Journal of Management*, 17, 601-617.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. 1967. *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis: University of Minnesota.
- Yanti Astika Dewi, N. L. P. & Suwandana, I. 2016. Pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(9), 5643-5670.
- Yuliati. 2016. Motivasi kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan organizational citizenship behavior (OCB) (Studi Empiris pada SMK Swasta Kecamatan Gayamsari Semarang). *Serat Acitya-Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang* 5(1): 23-37.

Muhamad Ariff Ibrahim  
Wan Shahrazad Wan Sulaiman  
Siti Fardaniah Abdul Aziz  
Sarah Waheeda Muhammad Hafidz

Pusat Penyelidikan Psikologi dan Kesejahteraan Manusia  
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia,  
43600, Bangi, Selangor Darul Ehsan  
E-mail: [ariff.ibrahim87@gmail.com](mailto:ariff.ibrahim87@gmail.com)