

PENGARUH FAKTOR SIKAP, LATIHAN DAN
MOTIVASI KE ATAS PRESTASI KERJA. KAJIAN
DI BAHAGIAN PENGANJURAN PELAJARAN
MARA

ZAIRUL HISYAM BIN ABD. WAHAB

ZAIRUL HISYAM
BIN ABD. WAHAB

PENGARUH FAKTOR SIKAP, LATIHAN DAN
MOTIVASI KE ATAS PRESTASI KERJA

MSc. 2014

SARJANA SAINS (PENGURUSAN)
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
Disember 2014

PENGARUH FAKTOR SIKAP, LATIHAN DAN MOTIVASI KE ATAS
PRESTASI KERJA. KAJIAN DI BAHAGIAN PENGANJURAN PELAJARAN
MARA

Oleh

ZAIRUL HISYAM BIN ABD WAHAB

Tesis ini diserahkan kepada Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business,
Universiti Utara Malaysia sebagai memenuhi syarat keperluan Ijazah Sarjana Sains
(Pengurusan) Universiti Utara Malaysia



Othman Yeop Abdullah
Graduate School of Business

Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certified that)

ZAIRUL HISYAM BIN ABD WAHAB (810271)

Calon untuk Ijazah Sarjana
(Candidate for the degree of) **SARJANA SAINS (PENGURUSAN)**

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

**PENGARUH FAKTOR SIKAP, LATIHAN DAN MOTIVASI KE ATAS PRESTASI KERJA.
KAJIAN DI BAHAGIAN PENGANJURAN PELAJARAN MARA**

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of the project paper)

Bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.

(that the project paper acceptable in the form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia : **NOR PUJAWATI BINTI MD. SAID**
(Name of Supervisor)

Tandatangan : _____
(Signature)

Tarikh : **15 DISEMBER 2014**
(Date)

KEBENARAN MENGGUNA

Kertas penyelidikan ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan sarjana Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan Universiti mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek atau Dekan, Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersial dan keuntungan adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada pengkaji. Pernyataan rujukan kepada pengkaji dan Universiti Utara Malaysia perlu dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas kertas projek ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kertas penyelidikan ini sama ada secara keseluruhan atau sebahagian hendaklah dipohon melalui :

Dekan,
Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business
Universiti Utara Malaysia
06010
Kedah Darul Aman

ABSTRAK

Kajian ini adalah untuk mengetahui sama ada terdapat hubungan antara faktor sikap, latihan dan motivasi terhadap prestasi kerja iaitu dari aspek mutu perkhidmatan. Selain daripada itu, kajian ini dijalankan bagi menguji hubungan sama ada mutu perkhidmatan yang disediakan oleh Bahagian Penganjuran Pelajaran dipengaruhi oleh tiga faktor iaitu sikap, latihan dan motivasi. Kaedah yang digunakan dalam kajian ini adalah menggunakan kaedah kaji selidik. Kaedah kaji selidik ini digunakan ke atas 65 responden yang dipilih secara rawak. Bagi menjalankan kajian, penyelidik telah merujuk kepada Teori Penetapan Matlamat sebagai asas kajian. Analisis deskriptif dan inferens digunakan untuk menganalisa kajian. Data yang diperolehi, dianalisis dengan menggunakan perisian Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 20. Selain itu, dapatan hasil kajian juga menunjukkan bahawa faktor sikap, latihan dan motivasi juga mempunyai hubungan yang signifikan terhadap prestasi kerja. Keputusan yang diperolehi adalah amat penting bagi membuktikan bahawa prestasi kerja adalah dipengaruhi oleh tiga faktor pemboleh ubah bersandar iaitu sikap, latihan dan motivasi. Keputusan kajian juga dapat meningkatkan pemahaman dan kesedaran di peringkat pengurusan BPP tentang faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja. Hasil dapatan kajian juga dapat dijadikan input kepada pengurusan BPP untuk merancang dan memantapkan prestasi kerja.

Katakunci : Prestasi kerja, sikap, latihan, motivasi

ABSTRACT

The purpose of study is to determine the relationship between job performance with independent variable consist to attitude, training and motivation factor. Besides that, the purpose of this study also to analyse the relationship between job performance provided by Education Sponsorship Division with this factors consist to attitude, training and motivation factor. In this research, the method used are questionnaire. The questionnaire are distributed randomly to 65 respondents. The researcher has referred to Goal-Setting Theory as a reference basis. Descriptive and inference analysis are used to analyse the research. The data is analyse through Window Statistical Package for Social Science (SPSS) Version 20. Besides that, an attitude, training and motivation were significant to job performance. The result obtained were important to showed the relationship between job performance with dependent variables consist to attitude, training and motivation. Finally, this study are important to create understanding and awareness among management level regarding to factors that influence to job performance. This study also can give input to BPP management level to planning and job performance.

Keyword : Job performance, attitude, training, motivation.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, bersyukur kepada Allah s.w.t dengan limpah kurnia dan rahmatnya , saya dapat menyiapkan kertas penyelidikan ini mengikut jadual yang ditetapkan dalam memenuhi syarat pengijazahan Sarjana Sains Pengurusan.

Ribuan terima kasih dan setinggi-tinggi penghargaan kepada Puan Nor Pujawati Bt Md Said, penyelia kertas projek penyelidikan ini yang telah banyak memberi bimbingan, tunjuk ajar dan nasihat di sepanjang saya berusaha untuk menyiapkannya.

Seterusnya, jutaan terima kasih kepada Pengarah Bahagian Penganjuran Pelajaran, Tuan Haji Azmi B. Mohamad, Timbalan Pengarah, Pn. Rohayah Bt. Mohd Zain dalam memberi kebenaran untuk melaksanakan kajian projek di bahagian tersebut. Tidak lupa juga setinggi-tinggi ucapan terima kasih kepada seluruh kakitangan Bahagian Penganjuran Pelajaran kerana menjayakan kajian ini.

Ucapan terima kasih kepada kedua-dua ibu bapa iaitu Pn. Norshah Bt. Nordin dan En. Abd Wahab Bin Mingit kerana mendoakan kejayaan anakanda. Ucapan kasih dan sayang buat isteri tercinta, Syafiah Bt.Mohd Radzi, anak-anak tersayang Muhammad Afiq Zuhair, Sarah Hamizah dan Muhammad A'mmar Raihan dan semua ahli keluarga yang sentiasa memberi sokongan dan galakan sepanjang tempoh pengajian sehingga terhasilnya tesis ini.

ZAIRUL HISYAM BIN ABD WAHAB
810271, MSc

ISI KANDUNGAN

TAJUK	MUKA SURAT
TAJUK	i
PERAKUAN KERTAS KERJA	ii
KEBENARAN MERUJUK	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
PENGHARGAAN	vi
ISI KANDUNGAN	vii
SENARAI RAJAH	x
SENARAI JADUAL	xi
SENARAI LAMPIRAN	xii
SENARAI SINGKATAN	xiii
 BAB 1 : PENGENALAN	
1.0 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Kajian	3
1.2 Pernyataan Masalah	7
1.3 Persoalan Kajian	9
1.4 Objektif Kajian	10
1.5 Kepentingan Kajian	10
1.6 Skop Kajian	11
1.7 Definisi Terma Operasi	12
1.8 Pengorganisasian Tesis	14

BAB 2 : SOROTAN LITERATUR

2.0	Pendahuluan	15
2.1	Kajian Terdahulu	15
2.2	Teori-teori Berkaitan	32
2.3	Kepentingan Latihan	38
2.4	Kepentingan Motivasi	40
2.5	Kesimpulan	42

BAB 3 : METODOLOGI KAJIAN

3.0	Pendahuluan	44
3.1	Model Kajian	44
3.2	Soalan dan Hipotesis Kajian	45
3.3	Reka bentuk Kajian	45
3.4	Pembentukan Instrumen	46
3.5	Populasi dan Sampel Kajian	47
3.6	Kaedah mengumpul data	48
3.7	Instrumen Kajian	48
3.8	Prosedur Kajian	51
3.9	Ujian Rintis	52
4.0	Kaedah Analisis Data	52
4.1	Kesimpulan	54

BAB 4 : KEPUTUSAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

4.0	Pendahuluan	55
4.1	Analisa Deskriptif	55

4.2	Analisa Statistik Inferensi	58
4.3	Kesimpulan	62
BAB 5 : RUMUSAN DAN CADANGAN		
5.0	Pendahuluan	64
5.1	Rumusan Kajian	65
5.2	Implikasi Kajian	66
5.3	Cadangan-cadangan Kajian	66
5.4	Rumusan	68
	RUJUKAN	69
	SOAL SELIDIK	84

SENARAI RAJAH

Rajah		Muka Surat
3.1	Model Kajian	44

SENARAI JADUAL

Jadual		Muka Surat
3.1	Pemakatan Item Skala	47
3.2	Pembentukan Instrumen	48
3.3	Jumlah Responden Yang Dipilih	49
3.4	Agihan Borang Soal Selidik Kepada Responden	50
3.5	Cronbach Alpha dan kekuatan berkaitan	54
3.6	Keputusan Ujian Kebolehpercayaan	54
4.1	Taburan Responden Mengikut Jantina	57
4.2	Taburan Responden Mengikut Umur	57
4.3	Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan	58
4.4	Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan	58
4.5	Taburan Responden Mengikut Pendapatan	59
4.6	Taburan Responden Mengikut Jawatan	59
4.7	Kekuatan Hubungan Korelasi	
4.8	Ujian Korelasi Latihan dan Prestasi Kerja	60
4.9	Ujian Korelasi Motivasi dan Prestasi Kerja	60
5.0	Ujian Korelasi Sikap dan Prestasi Kerja	61
5.1	Ujian ANOVA Satu Hala – Perbezaan Tahap Pendidikan Mempunyai Kesan Signifikan Terhadap Prestasi Kerja	61
5.2	Ujian ANOVA Satu Hala – Perbezaan Tahap Umur Mempunyai Kesan Signifikan Terhadap Prestasi Kerja	62
5.3	Ujian ANOVA Satu Hala- Perbezaan Tempoh Perkhidmatan Mempunyai Kesan Terhadap Prestasi Kerja	62
5.4	Ujian Sampel t bebas- Perbezaan Jantina Mempunyai Kesan Signifikan Terhadap Prestasi Kerja	63
5.5	Rumusan Ujian Hipotesis Kajian	64

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran

Lampiran 1	Analisa Demografi Responden
Lampiran 2	Ujian Sampel T
Lampiran 3	Ujian Korelasi
Lampiran 4	Ujian Kebolehpercayaan

SENARAI SINGKATAN

MARA	-	Majlis Amanah Rakyat
BPP	-	Bahagian Penganjuran Pelajaran
BSM	-	Bahagian Sumber Manusia
CIPD	-	Chartered Institute of Personnel and Development
NKEA	-	Bidang Ekonomi Utama Negara
MBE	-	Model Baru Ekonomi
BPA	-	Bahagian Pengaduan Awam

BAB 1

Pengenalan

1.0 Pendahuluan

Menurut Porter dan Lawler (1967) berkenaan prestasi kerja telah mendefinisikan bahawa tingkahlaku yang membawa kejayaan seseorang dikenali sebagai prestasi kerja. Menurut Robbins (2004), prestasi kerja adalah berkaitan dalam sesuatu organisasi merupakan kebolehan seseorang untuk mencapai matlamat yang ditetapkan oleh organisasi (Robbins, 1993). Terdapat 3 faktor utama yang menentukan peningkatan prestasi individu iaitu pengetahuan deklaratif, pengetahuan prosedur dan motivasi (Aguinis, 2009). Noel (2009) pula menyatakan bahawa prestasi merupakan suatu proses di mana pengurus memainkan peranan dan bertanggungjawab untuk memastikan matlamat organisasi tercapai melalui aktiviti dan produktiviti.

Menurut Dasar Pensyarikatan Malaysia, penjawat awam perlu memiliki budaya kerja dan disiplin kerja yang tinggi supaya nilai mulia seperti prestasi bekerja yang cekap dan bermutu dapat diwujudkan (Nik Mustapha Nik Hassan, 2008). Prestasi kerja penjawat awam dikatakan hampir menyamai mutu perkhidmatan awam di negara-negara maju dengan menunjukkan peningkatan (Utusan Malaysia, 2013).

Bagi Sektor Awam, kualiti atau mutu perkhidmatan merupakan sebahagian daripada prestasi kerja yang perlu diberi perhatian. Kualiti perkhidmatan adalah merangkumi khidmat layanan pelanggan, perkhidmatan kaunter, menjawab panggilan telefon dan sebagainya. Bagi kajian ini, penyelidik mengkaji hubungan antara pemboleh ubah tidak bersandar dengan prestasi kerja iaitu dari aspek mutu perkhidmatan.

Untuk memotivasi dan meningkatkan prestasi, prestasi pekerja dapat ditingkatkan melalui pelbagai bentuk latihan (McClelland, 1985). Terdapat tiga bentuk prestasi iaitu prestasi yang diukur berdasarkan jumlah output yang dihasilkan, prestasi yang diukur berdasarkan pemeringkatan individu oleh individu lain dan prestasi yang diukur berdasarkan penilaian diri dan pemeringkatan diri (Porter dan Lawler, 1968). Prestasi kerja juga sangat dipengaruhi oleh faktor individu seperti pengalaman dan jantina (Hanan Al- Ahmadi, 2009).

Kehadiran ke pejabat merupakan salah satu kriteria prestasi kerja yang dinilai bagi mengukur prestasi kerja individu (CIPD, 2004). Pengurusan ketidakhadiran (*absence management*) yang berkesan dan efektif adalah bergantung kepada faktor pengurusan seperti budaya organisasi, kaedah kerja, kemahiran komunikasi dan kebolehan individu menguatkuasakan polisi dan peraturan organisasi (CIPD, 2006).

Menurut McClelland (1985), prestasi pekerja dapat ditingkat melalui latihan. Latihan merupakan satu langkah bagi meningkatkan ilmu pengetahuan bagi melaksanakan kerja-kerja berkaitan (Truelove, 1995). Menurut Poon (1994), sikap boleh diubah dan kemahiran dan pengetahuan mereka boleh ditambah bagi meningkatkan kebolehan pekerja. Prestasi kerja boleh dipertingkatkan dengan membentuk sikap pekerja melalui latihan-latihan yang cukup.

Berdasarkan kepada Tasse dan Mohamed (2002), antara faktor-faktor motivasi adalah seperti penyertaan dalam latihan, pencapaian kerja, penglibatan dalam aktiviti kerja, mempunyai pemikiran yang positif, dan kemampuan diri. Pekerja dapat meningkatkan potensi diri dan dapat memberi motivasi berkekalan (Maslow, 1943).

1.1 Latar belakang Kajian

1.1.1 Bahagian Penganjuran Pelajaran

Bahagian Penganjuran Pelajaran MARA (BPP) merupakan bahagian di bawah Sektor Pendidikan MARA yang menguruskan pinjaman pendidikan untuk pelajar-pelajar berketurunan Melayu dan bumiputera Sabah/ Sarawak. Berdasarkan statistik Unit Prestasi, Bahagian Sumber Manusia MARA (BSM), prestasi kerja yang ditunjukkan oleh kakitangan BPP amatlah memberangsangkan. Untuk membuktikan prestasi kerja kakitangan BPP adalah dipengaruhi oleh faktor sikap, latihan dan motivasi, satu kajian telah dilakukan ke kakitangan BPP yang berjumlah 75 orang. Bahagian Penganjuran Pelajaran adalah bahagian bertanggungjawab memberi bantuan pinjaman pelajaran kepada pelajar bumiputera di dalam dan luar negara dari peringkat pengajian persediaan hingga profesional.

Berdasarkan Kerangka Transformasi Strategik MARA (2011-2020), BPP bukan sahaja memberi tumpuan kepada proses penajaan malah melaksanakan program pembangunan pelajar ke arah melahirkan pemimpin yang mempunyai nilai insaniah yang tinggi dan berketerampilan. Dari segi Sektor Pendidikan, KTS ini lebih tertumpu pada objektif MARA iaitu membangunkan usahawan yang berjaya dan inovatif, melahirkan modal insan yang global dan berintegriti, menyumbang kepada pemilikan ekuiti dan memudahkan sistem penyampaian. Objektif ini boleh dicapai melalui strategi 4 inovasi (i) iaitu i-usahawan, i-pekerja, i-pelaburan dan i-organisasi.

Jadual 1.1**Laporan Penilaian Prestasi 2013- Bahagian Penganjuran Pelajaran**

Kumpulan/Gred jawatan	Bilangan kakitangan	Laporan Penilaian Prestasi 2013 Secara Purata
Profesional		
E 52	1	90%
E 48	2	90%
E 44	1	85%
E 41	26	85%
Sokongan		
E 32	2	80%
N 32	2	84%
E 27	10	86%
N 17	25	84%
W 17	6	84%

Sumber : Bahagian Sumber Manusia MARA, 2013

1.1.2 Objektif Bahagian Penganjuran Pelajaran MARA (BPP)

Objektif BPP adalah memastikan pinjaman pelajaran disediakan kepada pelajar-pelajar Bumiputera dalam bidang-bidang yang dikenalpasti dan diberi keutamaan bagi menambah bilangan gunatenaga khususnya di dalam sektor perdagangan dan perindustrian melalui objektif operasi berikut;

- Meneroka dan menilai peluang kerjaya berpendapatan tinggi berpandukan 12 Bidang Ekonomi Utama Negara (NKEA), projek koridor pembangunan ekonomi dan sijil kompetensi serta mengenalpasti institusi pendidikan yang bersesuaian mengikut keperluan negara
- Mempromosi program pendidikan dan menjadi perunding kerjaya
- Mengenalpasti calon-calon berpotensi serta menyuaipadan dengan institusi yang berkaitan
- Mengurus penempatan dan pembiayaan pengajian ke institusi pendidikan

- Memantau dan menilai pencapaian pelajar serta melaksanakan program pembangunan
- Melaksanakan kajian pengesanan graduan (*tracer study*)

1.1.3 Visi dan Misi Bahagian Penganjuran Pelajaran MARA

Visi BPP adalah bertanggungjawab memberi bantuan pinjaman pelajaran kepada pelajar bumiputera di dalam dan luar negara dari peringkat pengajian persediaan hingga profesional. Selaras dengan pelan transformasi MARA, BPP bukan sahaja memberi tumpuan kepada proses penajaan malah melaksanakan program pembangunan pelajar ke arah melahirkan pemimpin yang mempunyai nilai insaniah yang tinggi dan berketerampilan. Misi BPP adalah menerajui bidang keusahawanan, pendidikan dan pelaburan untuk penguasaan ekuiti Bumiputera.

1.1.4 Skop kerja dan fungsi Bahagian Penganjuran Pelajaran

Prestasi kerja kakitangan BPP tertumpu pada skop kerja yang luas. Skop kerja yang dilaksanakan adalah seperti berikut :

- Tumpuan utama penganjuran diberikan kepada bidang pengajian yang merangkumi bidang-bidang keberhasilan pendapatan tinggi dan akan menumpukan kepada 12 Bidang Ekonomi Utama Negara (NKEA) iaitu Minyak, Gas & Tenaga, Minyak Sawit, Perkhidmatan Kewangan, Pelancongan, Perkhidmatan Perniagaan, Elektrik & Elektronik, Pemborongan & Peruncitan, Pendidikan, Penjagaan Kesihatan, Komunikasi & Infraskruktur, Pertanian, dan *Greater* Kuala Lumpur.
- Mengurangkan penajaan pelajar di peringkat Diploma, Ijazah Sarjana Muda dan meningkatkan penajaan pelajar-pelajar di peringkat Sarjana, Doktor Falsafah dan

Profesional bagi melahirkan lebih ramai golongan professional berpendapatan tinggi.

- Meningkatkan penghantaran pelajar yang berpotensi ke university terkemuka luar negara iaitu ‘World Top 100 Universities’.

Menjalin dan meningkatkan kerjasama strategik dengan universiti di dalam dan luar negara dalam mengenalpasti bidang-bidang baru untuk penghantaran pelajar.

- Memantau sistem pembelajaran dan pengajaran juga infrastruktur oleh IPT bagi memastikan graduan tajaan MARA mempunyai peluang pekerjaan yang tinggi.
- Memfokuskan penajaan yang akan mengeluarkan tenaga kerja berpendapatan tinggi (*high income earner*) selaras dengan matlamat Model Baru Ekonomi (MBE).
- Mengadakan Program Pembangunan Pelajar Dalam dan Luar Negara untuk pelajar tajaan MARA bagi memberi pendedahan mengenai pelan transformasi MARA, memperkukuhkan jati diri yang tinggi dan aset yang penting bagi *survivor* bumiputera dan berkongsi idea dan pandangan di antara pelajar dan pegawai MARA.
- Mengadakan Program Jelajah MRSM, Jelajah Luar Bandar, Jelajah Bandar dan Jelajah IPMa untuk bakal pelajar bagi menyampaikan maklumat secara langsung kepada pelajar-pelajar, ibubapa dan masyarakat setempat mengenai peluang-peluang pendidikan dan bantuan pelajaran yang disediakan oleh MARA.
- Usahasama bersama Talent Corp untuk menempatkan graduan di syarikat-syarikat mutinational

1.1.5 *Outcome* Bahagian Penganjuran Pelajaran MARA

BPP telah melaksanakan program *engagement* dan pembangunan pelajar dalam dan luar negara sepanjang tahun 2013 dan membuat perancangan bagi tahun 2014 seperti dalam Jadual 1.2.

Jadual 1.2 :
***Outcome* Bahagian Penganjuran Pelajaran MARA**

PELAKSANAAN PROGRAM TAHUN 2013

Bil.	Program	Bil. Program	Bil. Pelajar
1	Global Excellent Leadership	4	120
2	Engagement MRSM	42	22,253
3	Engagement IPMA	16	12,960
4	Outreach Luar Bandar & bandar	14	11,940
5	Program Pembangunan Pelajar Dalam & Luar Negara	71	5,755
6	Engagement Bersama Badan Profesional, NGO, Industri	2	100
	Jumlah Keseluruhan	149	53128

PERANCANGAN PROGRAM TAHUN 2014

Bil.	Program	Bil. Program	Bil. Pelajar
1	Global Excellent Leadership	6	200
2	Engagement MRSM	42	25,000
3	Engagement IPMA	16	1,000
4	Outreach Luar Bandar & bandar	19	13,000
5	Program Pembangunan Pelajar Dalam & Luar Negara	26	7,000
6	Engagement Bersama Badan Profesional, NGO, Industri	4	1,000
	Jumlah Keseluruhan	113	47200

Sumber : Unit Dasar, Bahagian Penganjuran Pelajaran MARA

1.2 Pernyataan Masalah

Kebanyakan organisasi kerajaan mengalami masalah berkaitan dengan prestasi kerja. Kakitangan kerajaan sering dikatakan sebagai pekerja bermasalah sama ada dari segi perkhidmatan, layanan pelanggan dan tahap disiplin yang rendah. Faktor sikap, latihan dan motivasi dikatakan faktor penentu kepada prestasi kerja seseorang.

Bahagian Pengaduan Awam (BPA) sering kali menerima rungutan dan aduan dari orang awam. Kebanyakan aduan adalah berkaitan dengan layanan pelanggan, disiplin, panggilan telefon yang tidak berjawab dan sebagainya. Secara umumnya, pelanggan-pelanggan membuat aduan kerana tidak berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan yang diberikan. Ini menunjukkan bahawa mutu perkhidmatan awam masih berada pada tahap kurang memuaskan (Berita Harian, 2007).

Suruhanjaya Khas Mengkaji Transformasi Perkhidmatan Awam telah menerima sebanyak 751 aduan yang 99 peratus aduan adalah dari penjawat awam mengenai isu gaji tidak cukup dan kenaikan pangkat (Metro, 2012).

Bahagian Penganjuran Pelajaran MARA juga telah menerima aduan dari orang awam berkenaan isu-isu seperti khidmat layanan pelanggan, panggilan telefon yang tidak berjawab dan kelewatan pemprosesan. Jadual 1.3 menunjukkan aduan yang dibuat terhadap BPP.

Jadual 1.3:
Aduan Terhadap Perkhidmatan Bahagian Penganjuran Pelajaran

Bil.	Jenis Aduan	Jumlah
1	Mutu khidmat layanan pelanggan	20
2	Panggilan telefon tidak berjawab	30
3	Permohonan lambat diproses	20
4	Dokumen hilang setelah penghantaran	15
	Jumlah Keseluruhan	85

Sumber : Bahagian Komunikasi Korporat MARA

Walaupun bagaimanapun, dalam meneliti kajian literatur, didapati terdapat jurang ilmu dalam menghuraikan isu sikap, latihan, motivasi dan prestasi kerja di dalam organisasi. Terdapat kajian-kajian terdahulu yang hanya mengukur antara hubungan kemahiran dengan prestasi kerja (Hisham Azlin, 2013), tahap kepuasan kerja

(Crossman, 2003; Westover, 2009), dan latihan (Sharifah, 2012). Berbeza dengan kajian terdahulu (Sharifah, 2012), kajian ini telah memilih responden yang terdiri dari semua kumpulan jawatan iaitu terdiri daripada kumpulan pengurusan dan profesional, kumpulan sokongan dan kumpulan am rendah sebagai sampel kajian manakala kajian terdahulu hanya memilih kumpulan sokongan sahaja sebagai sampel.

Penyelidik juga mendapati kajian terdahulu, hanya mengkaji hubungan faktor latihan sebagai kepuasan kerja (Sharifah, 2012) dan ianya tidak menyentuh kepada prestasi kerja. Kajian-kajian terdahulu juga hanya mengkaji hubungan antara prestasi kerja dengan pengurusan sumber manusia dan komponen-komponen lain seperti fungsi organisasi, komunikasi dan orientasi perubahan. Dalam kajian ini, penyelidik mengkaji sama ada faktor-faktor pemboleh ubah bebas seperti demografi, latihan, sikap, dan motivasi mempunyai hubungan terhadap prestasi kerja iaitu dari aspek mutu perkhidmatan. Penyelidik telah memilih mutu perkhidmatan kerana mendapati pemboleh ubah ini kurang diberi perhatian berbanding elemen-elemen prestasi kerja yang lain.

Justeru itu, kajian yang dibuat adalah untuk mengetahui :

1.2.1 Terdapat hubungan antara faktor sikap, latihan dan motivasi terhadap prestasi kerja di BPP.

1.3 Persoalan Kajian

Persoalan kajian yang terbentuk dari pernyataan masalah di atas adalah seperti berikut :

1.3.1 Adakah terdapat hubungan antara faktor sikap terhadap prestasi kerja ?

1.3.2 Adakah terdapat hubungan antara faktor latihan terhadap prestasi kerja?

1.3.3 Adakah terdapat hubungan antara faktor motivasi terhadap prestasi kerja?

1.4 Objektif Kajian

Objektif kajian ini adalah untuk mencapai matlamat tersebut :

1.4.1 Mengenalpasti sama ada faktor sikap mempengaruhi prestasi kerja kakitangan BPP.

1.4.2 Mengenalpasti sama ada faktor latihan mempengaruhi prestasi kerja kakitangan BPP.

1.4.3 Mengenalpasti sama ada faktor motivasi mempengaruhi prestasi kerja kakitangan BPP.

1.5 Kepentingan Kajian

Dari aspek ilmiah, kajian ini mampu memberi penjelasan dan menghuraikan dengan jelas dan terperinci berkenaan pengaruh faktor latihan, motivasi dan sikap terhadap prestasi kerja iaitu dari aspek mutu perkhidmatan. Dari segi ilmu pengetahuan juga, kajian ini dapat menjelaskan dengan lebih lanjut bahawa prestasi kerja individu itu, bukan sahaja dipengaruhi oleh faktor latihan dan motivasi, malah faktor sikap individu itu sendiri sangat mempengaruhi prestasi kerja. Semoga kajian ini dapat menjadi rujukan kepada penyelidik akan datang terutama dalam ilmu pengurusan sumber manusia.

Dari segi amalan dan kepentingan kepada organisasi, BPP khususnya, kajian ini amat penting bagi mengenal pasti kelemahan-kelemahan dan kekangan yang berlaku dalam mencapai matlamat dan objektif organisasi. Kajian ini juga dapat membantu pihak pengurusan BPP mengatasi masalah dengan merangka pelan strategi yang baru bagi meningkatkan mutu perkhidmatan dan sistem penyampaian kepada pelanggan.

Kajian ini juga dijalankan adalah sebagai usaha untuk melihat tahap latihan, motivasi dan sikap mampu mempertingkatkan prestasi kerja BPP. Kajian ini dapat membantu BPP untuk memperbaiki mutu perkhidmatan dan mengenal pasti permasalahan yang wujud dalam perkhidmatan. Selain itu, diharapkan dengan kajian ini dapat membantu Bahagian Sumber Manusia untuk melaksanakan penstrukturan semula kakitangan di BPP dan meningkatkan modal insan di kalangan kakitangan BPP.

1.6 Skop Kajian

Skop kajian ini adalah tertumpu kepada pegawai kumpulan pengurusan profesional dan kakitangan kumpulan sokongan di Bahagian Penganjuran Pelajaran MARA, Kuala Lumpur. Antara sebab penyelidik memilih bahagian ini adalah kerana merujuk objektif kajian, untuk mengenal pasti dan mengesahkan hubungan antara faktor sikap, faktor latihan dan faktor motivasi mempengaruhi prestasi kerja.

Sesuai dengan objektif kajian ini, bahagian ini dipilih kerana bahagian ini memberikan perkhidmatan kepada orang ramai dalam bentuk pinjaman pendidikan. Sehubungan dengan itu, faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja dapat dianalisa melalui kaji selidik ke atas kakitangan BPP yang dilakukan secara rawak.

Kajian yang dilakukan adalah berdasarkan maklumat-maklumat yang dilengkapkan oleh responden. Kesahihan kajian ini hanya bergantung pada keikhlasan responden untuk menjawab soalan soal selidik yang dikemukakan.

Kajian ini hanya boleh digunakan untuk menunjukkan perkaitan antara prestasi kerja dengan faktor sikap, faktor latihan dan faktor motivasi di Bahagian Penganjuran Pelajaran MARA sahaja. Ia tidak boleh digunakan di mana-mana pusat atau bahagian di MARA.

1.7 Definisi Terma Operasi

1.7.1 Prestasi kerja

Prestasi di dalam organisasi boleh terbahagi kepada prestasi organisasi dan prestasi kerja (Otley, 1999). Menurut Otley (1999), prestasi organisasi adalah bergantung pada prestasi kerja kakitangan dan faktor-faktor lain seperti persekitaran organisasi. Menurut Hunter (1986), prestasi adalah hasil tunggal kerja seorang pekerja.

1.7.2 Mutu Perkhidmatan

Bo (1998), mentakrifkan kualiti perkhidmatan merujuk kepada kualiti perkhidmatan yang bersesuaian dengan jangkaan pelanggan, pada masa yang sama ia mampu memuaskan keperluan dan juga kehendak mereka.

1.7.3 Demografi

Menurut Wikipedia (2014), demografi merujuk kepada penglibatan jantina, peringkat umur, kelahiran, kematian, kepadatan penduduk, dan taburan penduduk dalam tempoh tertentu. Menurut Kamus Dewan Bahasa dan Pustaka (2007), demografi merupakan kajian tentang ciri-ciri perkembangan penduduk yang meliputi saiz, kepadatan, kelahiran dan sebagainya.

1.7.4 Sikap

Menurut Kamus Dewan Bahasa dan Pustaka (2007), sikap ialah perbuatan atau pandangan yang berdasarkan pada sesuatu pendapat. Dari segi bahasa, Oxford Advance Learner Dictionary (2010) mendefinisikan sikap berasal dari perkataan Itali iaitu *attitudine* iaitu “*manner of placing or holding the body, way of feeling, thinking or behaving*”. Menurut ahli-ahli falsafah terdahulu atau lebih dikenali sebagai *fathers of thought*, definisi sikap secara tradisional, sikap adalah keadaan mental dan taraf

dari kesiapan yang diatur melalui pengalaman yang memberikan pengaruh dinamik atau terarah terhadap respons individu pada semua objek dan situasi yang berkaitan dengannya (Allport, 1935). Thurstone (1946) pula mendefinisikan sikap sebagai tingkatan kecenderungan yang bersifat positif atau negatif yang berhubungan dengan objek psikologi (simbol, kata-kata, slogan, idea dan sebagainya).

1.7.5 Latihan

Latihan bermaksud sebarang aktiviti terancang yang diuruskan oleh organisasi bagi memudahkan pelaksanaan kerja (Poon, 1994).

1.7.6 Motivasi

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat (2007), motivasi bermaksud keinginan yang keras atau semangat yang kuat pada diri seseorang yang mendorongnya untuk berusaha atau melakukan sesuatu dengan tujuan untuk mencapai kejayaan. Maksud yang kedua berdasarkan kamus Dewan bermaksud sesuatu yang membuat atau mendorong seseorang berusaha atau melakukan sesuatu dengan penuh minat. Menurut Taidin Suhaimin (2014) merumuskan bahawa motivasi merujuk kepada pengarah tuju, penggerak tindakan, pendorong, darjah kesungguhan, stimulator dan pemangkin keberanian.

1.8 Organisasi Tesis

Tesis ini disusun kepada lima bab. Bagi bab satu, kajian ini akan dimulakan dengan membincangkan pengenalan terhadap faktor-faktor pemboleh ubah yang terlibat dalam kajian. Isi kandungan bab ini disusun dan dimulakan dengan latar belakang kajian. Kemudian diikuti pernyataan masalah. Seterusnya, persoalan kajian, objektif kajian, kepentingan kajian, skop kajian, definisi terma operasi dan berakhir dengan

organisasi tesis. Sorotan literatur disusun dalam bab kedua. Dalam bab ini, literatur yang dibincang dan diulas adalah berkaitan tentang faktor pemboleh ubah iaitu prestasi kerja dari aspek mutu perkhidmatan, sikap, latihan dan motivasi. Dalam bab ini juga dinyatakan teori-teori berkaitan, huraian dan ulasan tentang kepentingan faktor. Pada akhir bab ini kesimpulan dibuat berdasarkan pandangan dan hasil kajian dalam bentuk model kajian yang menjadi asas kepada penyelidikan ini. Dalam bab ketiga pula, bab ini membincangkan tentang metodologi kajian. Bab ini menerangkan secara khususnya bagaimana kajian ini dijalankan. Ia meliputi huraian tentang model kajian, hipotesis kajian, reka bentuk kajian, populasi dan sampel kajian, instrumen yang digunakan, prosedur kajian dan kaedah analisis data. Bab keempat membentangkan keputusan analisis kajian serta membincangkan perbandingan di antara hasil yang diperolehi dengan hasil kajian sebelumnya. Manakala bab kelima pula menyimpulkan segala hasil kajian dan menjelaskan implikasinya serta arah tuju penyelidikan pada masa hadapan.

BAB 2

SOROTAN LITERATUR

2.0 Pendahuluan

Dalam bab kedua ini, tumpuan akan diberikan kepada kajian dan pendapat yang dikemukakan oleh para penyelidik berkaitan dengan konsep dan teori berkaitan mutu perkhidmatan, demografi, sikap, latihan dan motivasi di dalam organisasi. Secara khususnya, perbincangan ini akan dibahagikan kepada tiga bahagian.

Bahagian pertama tumpuan diberikan kepada kajian-kajian terdahulu berkaitan pemboleh ubah iaitu prestasi kerja, sikap, latihan dan motivasi di dalam organisasi. Bahagian kedua adalah berkaitan dengan huraian atau perbincangan berkaitan teori-teori yang digunakan dalam mengkaji hubungan di antara faktor-faktor pemboleh ubah iaitu prestasi kerja, sikap, latihan, dan motivasi. Bahagian terakhir menerangkan tentang kepentingan-kepentingan faktor pemboleh ubah dalam mempengaruhi prestasi kerja.

Sumber-sumber sorotan literatur ini diperolehi daripada media elektronik seperti internet dan media cetak seperti buku teks, kamus, jurnal, artikel dan sebagainya dijadikan sebagai rujukan dan panduan bagi membantu untuk mendapatkan maklumat untuk melengkapkan kajian ini.

2.1 Kajian-kajian Terdahulu

2.1.1 Prestasi Kerja

Menurut Elliot (2005), berdasarkan teori pencapaian, pekerja yang berorientasikan pencapaian adalah sangat bermotivasi untuk memenuhi matlamat prestasi kerja masing-masing. Dalam usaha memenuhi tanggungjawab, prestasi dan kecekapan beberapa budaya kerja yang positif adalah amat diperlukan (Mohd Ruhaifi, 2011).

Konsep prestasi kerja adalah meliputi *core task behaviors, citizenship behaviors dan counterproductive behaviors* (Ng dan Feldman, 2009; Bennett dan Robinson, 2000; Hunt, 1996). Selain itu, prestasi kerja boleh ditingkatkan melalui pengetahuan dan inovasi (Chen *et.al.*, 2012).

Prestasi kerja sangat penting dan bernilai dalam sesebuah organisasi (Mohd.Sahandri, 1998; Sharifah, Jono & Balan, 2001). Setiap organisasi boleh meningkatkan prestasi pekerja (Jehn, 1997; Leung & Tjosvold, 1998) melalui latihan (DeSimone *et.al.*, 2002; Tannenbaum, 1992) manakala emosi (*emotional intelligent*) boleh mempengaruhi prestasi pekerja (Tischler *et al.*, 2002). Menurut Judge (2001), prestasi pekerja mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan kerja. Prestasi kerja yang baik adalah perlu bagi organisasi kerana kejayaan organisasi adalah bergantung kepada kreativiti, inovasi, dan komitmen (Ramlall, 2008).

Menurut Holden (1991), motivasi pekerja dipengaruhi oleh persekitaran, suasana kerja dan kepuasan. Mohd. Sahandri (2008) dalam kajiannya menyatakan bahawa prestasi kerja dapat ditentukan apabila konsep kompetensi diperkenalkan pada awal tahun 2000. Pelbagai faktor seperti persekitaran dan ekologi, persepsi, memori, perkembangan kognitif, emosi, perlakuan dan personaliti boleh mempengaruhi prestasi kerja (Huitt, 2001). Cormic dan Tiffin (1979) merumuskan terdapat tiga (3) hal yang mempengaruhi prestasi kerja individu iaitu :

- Faktor Individual

Faktor ini meliputi sifat-sifat fizikal, keperibadian, minat atau motivasi, umur, jantina, tahap pendidikan dan pengalaman kerja.

- Faktor Persekitaran

Faktor ini meliputi faktor fizikal dan pekerjaan iaitu dari segi perancangan, susun atur ruang pejabat, suasana pejabat, pencahayaan ruang pejabat dan sebagainya.

- Faktor sosial dan organisasi

Faktor ini meliputi jenis latihan, komunikasi, jalinan hubungan, sistem upah, ganjaran dan sebagainya.

Menurut Locke dan Latham (1990), prestasi kerja yang tinggi boleh dicapai dengan menetapkan matlamat yang tinggi. Matlamat boleh bertindak sebagai alat motivasi untuk mencapai prestasi (Semmer dan Frese, 1985). Matlamat prestasi yang berkaitan dengan organisasi boleh dikuasai dengan komitmen (Lee *et.al.*, 2010). Sekiranya komitmen tidak ada pada seseorang pekerja, motivasi kepada matlamat tidak akan wujud dan prestasi tidak dapat dicapai (Locke dan Latham, 1990). Prestasi kerja yang tinggi dan tercapai membuktikan pekerja mempunyai sikap yang positif terhadap pekerjaan (Wang dan Feng, 2003).

Menurut Judge *et.al.* (2001), prestasi kerja mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja. Prestasi kerja adalah berdasarkan kepada faktor individu iaitu personaliti, kemahiran, pengetahuan, pengalaman dan kebolehan (Vroom, 1964). Keinginan pekerja untuk mempelajari pengetahuan baru akan meningkat sekiranya motivasi intrinsik pekerja meningkat (Buckley, 2009).

Menurut Brown *et.al.* (2008), pekerja amat bermotivasi untuk bekerja di peringkat yang lebih tinggi dengan tawaran insentif kewangan yang bergantung pada prestasi dan insentif kewangan dalam menggalakkan pengekalan pekerja berprestasi tinggi. Prestasi kontekstual adalah mentakrifkan sebagai satu set tingkah laku interpersonal

dan kemahuan yang menyokong konteks sosial dan motivasi (Tang, 2010). Menurut Hanan Al-Mahdi (2008), prestasi kerja mempunyai hubungan yang positif dengan faktor peribadi, tempoh pengalaman, kewarganegaraan, jantina dan status perkahwinan. Menurut Voltero *et.al.* (2004), model peningkatan prestasi menggariskan lima faktor utama dipercayai mempengaruhi hasil prestasi iaitu jangkaan kerja, maklumbalas prestasi, persekitaran dan alat, motivasi dan insentif dan pengetahuan dan kemahiran.

2.1.2 Mutu Perkhidmatan

Terdapat beberapa kajian yang telah menghuraikan pelbagai isu dalam mengkaji kualiti perkhidmatan. Walaupun definisi ini dilihat berorientasikan pelanggan tetapi itu tidak bermakna pemberi khidmat perlu sentiasa mematuhi hasrat pelanggan yang memutuskan buruk dan baiknya sesebuah kualiti perkhidmatan. Ini kerana, pelanggan tidak semestinya selalu tepat dalam menyuarakan segala keperluan dan hasrat mereka. Oleh itu pemberi khidmat perlu mampu untuk mengesan dan memahami hasrat dan keperluan pelanggan yang tidak dapat disuarakan. Dalam hal ini, komunikasi dan empati antara pemberi khidmat dan pelanggan adalah penting (Bo, 1998).

Wu (2006) menyatakan bahawa disebabkan ciri-ciri yang unik, kualiti perkhidmatan lebih sukar untuk diukur berbanding kualiti barangan. Sifat perkhidmatan yang tidak nyata, segera dan berubah-ubah adalah beberapa keunikan yang dapat dikenalpasti dalam perkhidmatan (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1998; Rosen, Karwan, dan Scribner, 2003; Schiffman dan Kanuk, 2000; Stamatis, 1996). Perkhidmatan biasanya dalam beberapa bentuk seperti persembahan, idea atau konsep yang sukar untuk ditafsir dan disentuh, ia tidak boleh disimpan sebagai sesuatu benda yang kekal

seperti barangan. Proses perkhidmatan berbeza-beza dari hari ke hari. Pelanggan juga secara tidak langsung terlibat dalam proses perkhidmatan apabila mereka menilai kualiti sesuatu servis yang mereka terima.

Menurut Zeithaml (1987) persepsi dalam menilai kualiti perkhidmatan adalah melihat kepada suatu tanggapan pelanggan tentang tahap kecemerlangan dan keunggulan keseluruhan sesebuah entiti. Pendekatan ini berbeza dengan penilaian kualiti objektif pada suatu perkara yang dapat dilihat dalam satu bentuk “sikap” dan menilai melalui perbandingan antara jangkaan dan persepsi prestasi (Kang, 2007). Dalam erti kata lain, kualiti perkhidmatan boleh menunjukkan perbezaan antara tahap perkhidmatan yang diharapkan dan tahap persepsi pelanggan yang diterima dalam suatu perkhidmatan. Justeru itu, konsep perkhidmatan perlu difahami melalui perspektif pelanggan yang mempunyai pelbagai alasan dan penilaian yang berbeza-beza. Ini kerana, antara mereka ada yang akan melihat satu perkhidmatan yang sama dengan cara yang berbeza (Bo, 1998). Walaubagaimanapun, dalam beberapa kajian, kualiti perkhidmatan tetap dianggap sebagai satu konsep yang sukar difahami (Brady dan Cronin, 2001; Parasuraman *et.al.*, 1985).

Fehl (2006) menyatakan bahawa pengkonsepsian dan pengukuran kualiti servis adalah sesuatu yang sukar untuk ditafsir disebabkan sifatnya yang tidak nyata. Lethinan (1982) telah mengkonsepkan kualiti perkhidmatan dari beberapa segi iaitu kualiti fizikal, kualiti interaktif dan kualiti koperat atau imej. Kualiti fizikal berkaitan dengan aspek-aspek nyata dalam perkhidmatan. Sementara kualiti interaktif pula tertumpu kepada sifat interaktif sesuatu perkhidmatan yang juga merujuk kepada hubungan dua hala yang berlaku diantara pelanggan dan pemberi khidmat atau wakil yang melibatkan interaksi automatik dan animasi. Bagi kualiti koperat pula merujuk

kepada imej yang ditampilkan oleh pemberi khidmat kepada pelanggan, Kualiti ini adalah lebih stabil mengikut peredaran masa berbanding dengan kualiti dimensi yang lain (Kang, 2004).

Kajian lain berkaitan servis kualiti mendapati bahawa dimensi kualiti sebenarnya mempunyai pelbagai dimensi lain yang berbeza. Buktinya, Jennifer M. Picotti (2006) mendapati bahawa penilaian dimensi kualiti perkhidmatan melalui kajian yang dijalankan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) telah mengenalpasti beberapa aspek dimensi yang mampu mengukur prestasi kualiti perkhidmatan. Terdapat 10 dimensi yang telah disimpulkan termasuk penilaian prestasi servis kualiti, kebolehterimaan sesuatu servis, tindakbalas, jaminan, empati, ketersediaan, profesionalisme, ketepatan masa, kesempurnaan dan kepuasan. Walaubagaimanapun, Gronroos, (1982, 1990), Berry *et al*, (1985) dan Parasuraman *et al*, (1985), tidak mempunyai kata sepakat dalam memastikan tentang ketepatan sifat dan kandungan dimensi-dimensi tersebut (Kang, 2006).

Manakala menurut kajian Gronroos (1982; 1990) persepsi pelanggan menilai kualiti perkhidmatan kepada dua dimensi kualiti, iaitu kualiti fungsi (proses) dan kualiti teknikal (hasil). Kualiti fungsi fokus kepada persoalan “bagaimana”, dan melihat kepada beberapa isu seperti sikap dan hubungan antara kakitangan dan pelanggan, serta kecekapan perkhidmatan. Manakala kualiti teknikal pula melihat kepada persoalan “apa” dan tertumpu kepada isu-isu seperti hasil perkhidmatan yang telah disampaikan. Berkenaan dengan pengukuran dimensi kualiti, beberapa kajian telah menggunakan model SERVQUAL yang boleh digunakan untuk menilai kepentingan dimensi kualiti dalam mempengaruhi persepsi semua pelanggan dalam sesebuah perkhidmatan (Parasuraman *et. al.*, 1988). Walaubagaimanapun, terdapat kelemahan

dalam model SERVQUAL ini yang mana ia telah gagal untuk mengukur kualiti teknikal dan hanya tertumpu dalam penilaian kualiti fungsi semata-mata (Gronroos,1990; Mangold dan Babakus, 1991; Richard dan Allaway, 1993). Oleh itu, Berry *et. al.* (1985) dan Parasuraman *et al.* (1985) telah mencadangkan bahawa penilaian dimensi kualiti perlu melibatkan kedua-dua aspek kualiti iaitu kualiti fungsi (proses) dan kualiti teknikal (hasil).

Menurut Davidow dan Sharabi (2010), disebabkan terdapat masalah dalam Model SERVQUAL, Parasuraman *et. al.*, (1985) telah mencadangkan Model Gap yang lebih tepat dalam mengukur servis kualiti. Ia adalah kesinambungan kepada Model SERVQUAL yang dilihat mampu menilai dan menganalisis kelemahan suatu kualiti servis disamping menentukan dimana kelemahan dan apa yang perlu dilakukan untuk memperbaiki kelemahan tersebut. Model Gap mempunyai empat kategori iaitu gap jangkaan, gap standard, gap komunikasi dan juga gap prestasi. Kesannya, pengurangan atau penghapusan gap atau jurang untuk penilaian kualiti dalam model ini akan membolehkan pembekal perkhidmatan untuk meningkatkan keuntungan dalam perkhidmatan mereka. Perkara ini dapat dibuktikan apabila terdapat sebuah penyelidikan yang menggunakan impak keuntungan terhadap strategi pasaran. Kajian itu telah merumuskan bahawa terdapat hubungan langsung yang positif diantara tahap keuntungan dan tahap kualiti sesuatu perkhidmatan (Buzzell dan Gale, 1987). Sehubungan dengan itu, Heskett *et. al.*, (1997) telah menjelaskan tentang keuntungan perkhidmatan yang mempunyai hasil dan pertumbuhan yang tinggi akan seiring dengan peningkatan kualiti perkhidmatan.

Berhubung dengan kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan pula, Lee and Hwan (2005) telah menjelaskan bahawa tahap kualiti sesuatu perkhidmatan akan

mempengaruhi tahap kepuasan pelanggan. Sesebuah organisasi itu perlu berusaha untuk menyediakan kualiti perkhidmatan yang memuaskan pelanggan dan juga mampu untuk berdaya saing dalam persaingan yang sengit untuk mengekalkan kepercayaan pelanggan terhadap organisasi mereka. Ini kerana, menurut Wu (2006) pelanggan bukan hanya menginginkan kualiti barangan yang tinggi, ia juga perlu disertakan dengan tahap kualiti perkhidmatan yang tinggi juga.

Naceur Jabnoun dan Aisha Al Rasasi (2005) menyatakan kualiti perkhidmatan adalah sangat penting untuk mengekalkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan (Spreng *et.al.*, 1996; Richheld dan Sasser, 1990). Setiap organisasi perkhidmatan perlu mencari kelebihan daya saing yang mampan dan melebihkan tumpuan yang lebih kearah kestabilan kualiti perkhidmatan (Jun *et. al.*, 2001).

2.1.3 Sikap

Menurut Krech & Crutchfield (1948), sikap adalah pengorganisasian yang relatif berlangsung lama dari proses motivasi, persepsi dan kognitif yang relatif menetap pada diri individu dalam berhubungan dengan aspek kehidupannya. Menurut Campbell (1950), sikap adalah sekumpulan respon yang konsisten terhadap objek sosial.

Walau bagaimanapun, definisi sikap telah berubah apabila memasuki era zaman moden. Aiken (1970), mendefinisikan sikap sebagai kecenderungan yang dipelajari dari individu untuk bertindakbalas secara positif atau negatif dengan intensiti sederhana atau memadai terhadap objek, situasi, konsep atau orang lain.

Menurut Fisben dan Aizen (1975) , sikap hanya dapat dilihat perlakuan yang ditunjukkan tetapi segala yang tersirat dalam individu itu sebagai dorongan untuk

bertindak dan melakukan sesuatu. Menurut Hogg (2004), beliau mentakrifkan sikap sebagai sebuah kecenderungan untuk bertingkah laku dalam cara tertentu dalam situasi sosial. Sikap mempunyai 3 komponen iaitu kognitif, afektif dan gelagat (Wan Suriati Wan Ahmad *et. al.*, 2008; Robinson *et.al.*, 1991).

Herzberg *et.al.* (1959) menyatakan untuk memotivasikan pekerja untuk bekerja, sikap pekerja perlu difahami. Tahap pendidikan (latihan) berkait rapat dengan kreativiti dan sikap (Ng dan Feldman, 2009) dan terdapat hubungan antara maklum balas mengenai prestasi kerja dengan prestasi formal, tingkahlaku altruistik dan tingkahlaku pematuhan (Angert *et.al.*, 2007). Sistem ganjaran berasaskan prestasi mempunyai kesan positif terhadap sikap pekerja (Batt, 2011). Sikap pekerja yang positif memberi kesan kepada prestasi organisasi (Fulmer *et.al.*, 2009). Sikap pekerja menjadi sumber utama kepada pelanggan untuk menilai perkhidmatan (Schneider dan Bowen, 1995).

Menurut Schneider and Bowen (1995), sikap pekerja merupakan asas utama yang akan dinilai oleh pelanggan bagi perkhidmatan yang ditawarkan. Sikap merangkumi motivasi, komitmen dan kepuasan (Nishii, 2008). Sikap meliputi kepuasan kerja, komitmen pekerja dan keyakinan (Macky dan Boxall, 2007). Sikap mempengaruhi tingkahlaku staf iaitu niat untuk terus kekal dengan institusi, kehadiran bekerja serta kesediaan melangkaui bidang tugas mereka (Macky dan Boxall, 2007; Amah, 2009). Menurut Brown *et.al.* (2009), sikap dan pendekatan penyelia adalah sumber variasi kepada prestasi kerja. "Sikap" menandakan kecenderungan belajar untuk bertindak balas terhadap objek dalam sesuatu yang baik secara konsisten atau cara tidak menguntungkan (Wilkie, 1994).

2.1.4 Motivasi

Berdasarkan kajian Hannagan (2002), motif menentukan tindakan yang diambil manusia. Perilaku seseorang individu itu dipengaruhi oleh motif yang terdiri daripada keperluan, matlamat, nilai dan emosi. Samsudin (2008) memberikan pengertian motivasi sebagai proses mempengaruhi atau mendorong seseorang atau kumpulan supaya mereka melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan. Motivasi juga dapat diertikan sebagai dorongan (*driving force*) sebagai desakan yang alami seseorang untuk kepuasan dan menjalani kehidupan. Beck, C. Robert (1990) menyatakan bahawa motivasi adalah aspek psikologi dengan menjelaskan berkenaan variasi dalam tingkah laku, antara individu yang berbeza dan dalam masa yang sama dari semasa ke semasa. Dalam kajian yang lain pula, Ahmad Atori, 1996; Fleishman *et.al.*, 1991 mentakrifkan motivasi adalah meliputi penghargaan dan pemberian yang diberikan kerana prestasi kerja yang cemerlang yang dapat meningkatkan produktiviti sesuatu organisasi.

Berdasarkan kajian Steers dan Porter (1995), motivasi adalah dipinjam dari perkataan Latin 'movere' bermaksud menggerakkan. Ia merupakan dorongan untuk membangkitkan dan mengarah kelakuan seseorang. Motivasi yang ditakrifkan oleh Robbins (2001) ialah kesanggupan "mengenakan paras yang tinggi daripada usaha ke arah matlamat organisasi, usaha yang dingin untuk memenuhi permintaan sebahagian" keperluan individu.

Menurut Janssen (1999), motivasi kerja ialah seseorang individu yang ingin bekerja bagi mendapatkan kepuasan intrinsik. Menurut Baron (1991), suatu matlamat yang dicapai melalui satu proses tingkah laku itu dikenali sebagai motivasi. Menurut Hind's (1984), motivasi ialah nilai asas, rangsangan psiko-biological dan memandu

kelakuan manusia terhadap diri, persekitaran, mencapai kepuasan intrinsik dan memenuhi keperluan dan matlamat. Berdasarkan kajian Greenberg dan Baron (1991), sebarang matlamat yang dicapai melalui proses desakan dan dorongan dikenali sebagai motivasi. Osborn *et.al* (1998) menjelaskan motivasi adalah merujuk kepada kekuatan mental yang ada dalam diri individu untuk mencapai matlamat melalui dorongan pembangunan dan peningkatan kerjaya serta melalui usaha yang berterusan bagi mencapai matlamat tersebut.

Robbin dan Judge (2007) telah mendefinisikan motivasi merupakan tujuan atau matlamat yang dicapai melalui suatu proses yang didorong oleh intensiti, arah dan ketekunan usaha seseorang. Konsep motivasi ialah keinginan individu atau insentif kumpulan untuk bertindak atau tidak bertindak (Depue & Collins, 1999; Locke & Latham, 2004). Menurut Carver dan White (1994), dari segi perspektif psikobiologi, tanggapan yang positif atau negatif mendorong kepada memotivasikan tingkah laku individu.

Menurut Andrzej Huczynski dan David Buchanan (1991), motivasi merupakan satu proses pembuatan keputusan bagi membolehkan seseorang individu memilih hasil yang dikehendaki dan menentukan set tingkah laku yang bersesuaian untuk mencapainya. Berdasarkan kepada Luthans *et.al.* (2007) pula, motivasi ialah suatu matlamat atau insentif yang dicapai disebabkan oleh tingkah laku atau kehendak yang dicetus oleh kekurangan faktor fisiologi, psikologi atau keperluan. Menurut Ahmad dan Schroeder (2013), pekerja akan lebih bermotivasi sekiranya diberi ganjaran samaada dalam bentuk wang atau tidak. Menurut Ricketta (2005), motivasi intrinsik dapat dipertingkatkan dan pekerja akan lebih bermotivasi melalui pengenalan syarikat (*organizational identification*). Motivasi intrinsik seperti

penglibatan kerja boleh meningkatkan motivasi di kalangan pekerja (Sonnentag, 2003). Motivasi adalah dipengaruhi oleh kedua-dua kewangan dan insentif bukan-kewangan, namun faktor utama motivasi adalah penghargaan oleh pengurus, rakan-rakan dan masyarakat, kerja yang stabil dan pendapatan, dan latihan (Dieleman *et.al.*, 2003).

Motivasi ialah tujuan yang dicapai melalui cetusan atau gerak hati seseorang untuk melakukan sesuatu. Menurut Gordon P.H *et.al* (1983), sebarang tindakan, arah intensiti atau ketekunan dari tingkah laku dikenali sebagai motivasi. Di tempat kerja, motivasi ditentukan oleh keperluan interpersonal (Hackman J.R dan Oldham G.R, 1976) yang merujuk kepada motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik serta keperluan asas psikologi. Motivasi yang tinggi menggalakkan kepada peningkatan kerja dan membantu pekerja lebih berjaya dalam mencapai matlamat (Pooja Garg dan Renu Rastogi, 2005). Di samping itu, pekerja hendaklah bersedia untuk mendalami kemahiran dan pengetahuan dari program latihan (Pham *et. al.*, 2010) supaya pekerja lebih bermotivasi (Rozhan *et.al.*, 2000).

Motivasi boleh terbahagi kepada dua iaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik (Hackman dan Oldham, 1980). Motivasi intrinsik adalah seperti penghargaan terhadap tugas yang diselesaikan manakala motivasi ekstrinsik adalah seperti hubungan dengan rakan setugas (Myers *et.al.*, 1998). Motivasi yang terhasil dari dalam individu atau melalui kemahuan individu itu sendiri dikenali sebagai motivasi intrinsik. Motivasi yang terhasil akibat pengaruh dari luar individu seperti ganjaran, kenaikan pangkat, paksaan dan sebagainya dikenali sebagai motivasi ekstrinsik. Motivasi dipengaruhi oleh dua faktor utama iaitu perbezaan karakteristik individu, dan perbezaan karakteristik lingkungan kerja.

Menurut Azman Ismail (2010), sikap dan kelakuan yang positif wujud apabila motivasi pekerja untuk mempelajari sesuatu meningkat seterusnya menggalakkan pekerja untuk menyokong dan mengekalkan matlamat organisasi. Faktor-faktor lain yang mempengaruhi motivasi pekerja ialah persekitaran, suasana kerja dan kepuasan (Holden, 1998). Latham *et.al.* (1990) berkata, "Konsep motivasi merujuk kepada faktor-faktor dalaman yang mendorong tindakan dan faktor luaran yang boleh bertindak sebagai dorongan untuk tindakan. Ketiga-tiga aspek tindakan motivasi boleh menjejaskan arah (pilihan), intensiti (usaha) dan tempoh (kegigihan). Sebarang sikap pekerja yang terbentuk ketika menghadapi dan menangani situasi kerja di tempat kerja dikenali sebagai motivasi (Mangkunegara, 2005).

Menurut Schermerhorn (2007), apabila keperluan-keperluan dipenuhi, pekerja-pekerja akan mendapat kepuasan dan bermotivasi untuk melaksanakan kerja dengan baik. Menurut Abd Halim *et.al.* (2003), untuk meningkatkan motivasi kerja di kalangan pekerja, pemimpin mesti jadi contoh yang baik kepada pengikut dengan tunjukkan komitmen kerja yang tinggi, kreatif dalam penyelesaian masalah dan mempunyai ciri-ciri etika yang tinggi serta mempunyai halatuju yang jelas.

Dalam kajian yang lain pula, Kappelman *et.al.* (1996) menyatakan bahawa *empowerment* mempunyai hubungan positif dengan motivasi kerja dengan kepuasan kerja. Samad (2011) menekankan kepentingan faktor motivasi, seperti hubungan dengan penyeliaan dan rakan-rakan, kualiti pengawasan, dasar dan pentadbiran, keselamatan kerja, keadaan kerja, gaji dan jenis kerja sendiri, pencapaian, dan kemungkinan pertumbuhan. Pekerja gembira dan berpuas hati adalah pekerja bermotivasi dan majikan mendapati ia berguna untuk

mengenal pasti domain pekerjaan dikaitkan paling rapat dengan keseluruhan motivasi dan kepuasan kerja pekerja mereka (Kinicki dan Kreitner, 2007).

2.1.5 Latihan

Sebarang usaha, langkah-langkah atau inisiatif yang diuruskan oleh organisasi atau syarikat untuk menggalakkan dan meningkatkan kemahiran dan menambah ilmu pengetahuan pekerja dikenali sebagai latihan. Ia juga adalah bertujuan untuk menambahkan kemahiran (Bassegy, 2002), meningkatkan pengetahuan (Pooja Garg dan Renu, 2005). Berdasarkan kepada Truelove (1995), sebarang usaha atau langkah-langkah yang diambil untuk memantapkan pelaksanaan kerja-kerja berkaitan dengan menambah ilmu pengetahuan, kemahiran dikenali sebagai latihan. Dengan menambah kemahiran dan meningkatkan pengetahuan pekerja serta mengubah sikap pekerja, organisasi menjangkakan kebolehan pekerja dapat dipertingkatkan. Menurut Tang *et.al.* (2006), organisasi telah mula menggunakan ujian psikologi dalam pemilihan, latihan dan tetapan lain.

Menurut Noe (1998), latihan merujuk kepada usaha yang dirancang oleh sebuah syarikat untuk memudahkan pembelajaran pekerja dan kecekapan yang berkaitan dengan pekerjaan. Kecekapan ini termasuk pengetahuan, kemahiran, atau tingkah laku yang kritikal untuk prestasi kerja yang berjaya. Schmidt (2004) bersetuju dengan definisi ini dan dia menambah latihan yang berkesan dan sistematik ialah untuk membangunkan pengetahuan, kemahiran, kepakaran yang diperlukan oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan atau kerja yang diberikan . Owens (2006) bersetuju dengan pendapat beliau, bahawa penyelidik telah menerokai pelbagai pembolehubah yang memanifestasikan dalam pekerja dan persekitaran kerja

mereka yang bermatlamat meningkatkan prestasi organisasi secara keseluruhan dan prestasi kerja individu.

Berdasarkan kepada kajian Cascio (1989), prestasi individu, kumpulan dan organisasi dapat dipertingkatkan melalui latihan di mana program-program terancang direkabentuk untuk penambahbaikan. Latihan juga adalah dirujuk kepada sebarang usaha atau aktiviti yang direkabentuk bagi meningkatkan kemahiran pekerja, menambah ilmu pengetahuan dan mengubah sikap pekerja (Rick *et.al.*, 1995).

Menurut DeSimone *et.al.* (2002), latihan merupakan proses pembelajaran terancang yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan pekerja menyelesaikan masalah yang mungkin wujud pada masa akan datang, membangunkan kecekapan pekerja dan membangunkan daya saing organisasi pada masa hadapan.

Menurut Pertubuhan Perkhidmatan Tenaga Kerja (2010), suatu usaha atau suatu proses perancangan yang tersusun bagi meningkatkan pengetahuan dan kemahiran pekerja serta mengubah tingkah laku pekerja bagi mencapai kejayaan melalui aktiviti pengalaman dan pembelajaran didefinisikan sebagai latihan. Motivasi secara tidak langsung memberi kesan ke atas program latihan dan keberkesanannya (De Lange *et.al.*, 2007) mendefinisikan latihan kerja adalah adanya bahan-bahan bertulis untuk pembelajaran, kursus, penyertaan dalam seminar, dan persidangan untuk pekerja dalam organisasi.

Daman Prakash (1985) menyatakan dalam kajiannya bahawa definisi latihan mempunyai kaitan antara kemahiran dan *knowhow*. Objektif latihan adalah untuk membentuk keupayaan dan kemahiran di kalangan ahli-ahlinya. Pembangunan dan pengurusan sumber manusia di setiap organisasi menjadi lebih efektif dan efisien

dengan adanya program latihan (DeSimone *et.al.*, 2002); Tannenbaum dan Yukl, 1992). Kebanyakan organisasi menggunakan pendidikan sebagai indikator bagi mengukur tahap kemahiran individu dan prestasi kerja individu (Benson, Finegold dan Mohrman, 2004). Latihan mempunyai objektif dan tujuan tersendiri iaitu membantu pekerja meningkatkan kemahiran dan kemampuan terutama dalam penyelesaian masalah (DeSimone *et.al.*, 2002). Kebolehan pengurus, pengetahuan dan mutu kerja merupakan pendorong yang kuat kepada prestasi kerja (Pavett dan Lau, 1983). Prestasi di dalam program latihan dilihat sebagai indikator tambahan bagi *core task performance* kerana tujuan latihan adalah untuk meningkatkan tahap kemahiran (Tracey, Tannenbaum & Michael, 1995). Menurut Orlich (1989), kebolehan individu dan pengetahuan terutamanya di dalam bidang teknikal dan profesional boleh dipertingkatkan dan dibangunkan melalui latihan.

Sikap pekerja boleh berubah ke arah positif apabila mengikuti latihan dan melalui latihan juga pekerja dapat meningkatkan ilmu pengetahuan dan kemahiran (Sogunro, 1998). Menurut Kappelman *et. al.* (1996), organisasi perlu memberi peluang latihan kepada mereka, semua kerja yang diberikan akan dapat dilaksanakan dengan baik dan dapat meningkatkan motivasi kerja.

Menurut Saks (1996) dalam kajiannya mendapati terdapat hubungan signifikan antara jumlah latihan pekerja dengan faktor-faktor pemboleh ubah seperti prestasi kerja, komitmen, keupayaan dan kepuasan kerja. Keperluan latihan boleh dinilai dan diukur berdasarkan kepada empat aktiviti iaitu melalui tahap kemahiran, pengetahuan, kandungan latihan dan perubahan sikap (Koning, 1993).

Melalui program latihan yang sesuai dan cukup, organisasi dapat mengubah sikap terhadap perbelanjaan, kebolehan dan prestasi (Buckley, 2009). Program latihan yang sesuai akan dapat memupuk orientasi pembelajaran dengan menekankan titik bahawa usaha yang lebih besar melalui individu boleh melanjutkan keupayaan mereka dan seterusnya meningkatkan prestasi mereka (Buckley, 2009).

Menurut Mohd Sahandri (2009), prestasi kerja dan komitmen dapat dipertingkatkan di kalangan pekerja melalui latihan yang diatur dan dibentuk. Kemahiran adalah merupakan faktor penting bagi memotivasikan pekerja (Bassey, 2002). Jenis latihan perlu dikenal pasti bagi meningkatkan kemahiran mengikut konteks pekerja (Pearce, 2006). Pekerja perlu diberi latihan yang cukup bagi meningkatkan pengetahuan, dan dapat meningkatkan tahap motivasi pekerja untuk bekerja dengan lebih baik (Pooja Garg dan Renu, 2005). Amalan latihan yang baik dapat meningkatkan komitmen efektif terhadap organisasi (Kamarul Zaman dan Raida, 2003). Pengetahuan yang diaplikasikan dapat meningkatkan prestasi kumpulan (Sarin dan McDermott, 2003). Latihan-latihan yang hendak diberikan kepada pekerja hendaklah dipelbagaikan dari segi kaedah, alat dan konsep dan dapat disesuaikan mengikut keadaan (Paul Lyons, 2009).

Menurut Becker (1964), individu atau organisasi perlu melabur dari segi peningkatan ilmu pengetahuan dan latihan pekerja bagi meningkatkan kebolehan pekerja supaya dapat memberi pulangan dan manfaat kepada organisasi. Selain pelaburan dalam latihan, pengurusan perlu menjaga hubungan interpersonal yang positif dalam menjamin hubungan antara pemimpin dengan sub ordinat supaya motivasi kerja dapat ditingkatkan (Jenkin, 1998).

Lam *et.al.* (2001) mencadangkan dalam kajian mereka bahawa program latihan dan pembangunan untuk pendatang baru dan pekerja yang berpendidikan tinggi dalam industri perkhidmatan mungkin membantu meningkatkan kepuasan kerja. Latihan merupakan satu fungsi penting dalam pengurusan sumber manusia dan prestasi yang tinggi dalam kerja bergantung banyak kepada jenis yang betul dan latihan yang berkesan (Smith dan Smith, 2007). Latihan diperlukan untuk menghadapi cabaran yang wujud dalam kerjaya kerja abad kedua puluh satu dan organisasi, di mana pekerja dikehendaki untuk terus mengemaskini pengetahuan dan kemahiran mereka, di mana syarikat perlu membuat sedikit pelaburan dalam pembangunan modal insan (Ilgen dan Pulakos, 1999).

2.2 Teori-teori Berkaitan

Terdapat pelbagai teori yang boleh diketengahkan bagi menyokong dan menghuraikan hubungan antara faktor sikap, latihan dan motivasi dengan mutu perkhidmatan. Dalam kajian ini, penyelidik telah memilih dan merujuk kepada Teori Penetapan Matlamat dan Teori Motivasi McClelland sebagai asas kajian.

2.2.1 Teori Penetapan Matlamat (*Goal Setting Theory*)– Edwin Locke

Lock telah mula menjalankan kajian berkenaan Teori Penetapan Matlamat pada pertengahan 1962. Beliau telah merujuk kepada kajian yang ditulis oleh Aristotle berkenaan sebab dan akibat.

Dari kajiannya mengenai matlamat peningkatan prestasi, Locke telah mengemukakan pandangan-pandangannya bahawa:

- Matlamat-matlamat adalah sukar untuk dicapai
- Tahap pencapaian adalah rendah sekiranya matlamat senang dicapai
- Tahap prestasi sukar diperbaiki sekiranya matlamat tidak jelas

- Kaedah pengukuran dan penyenaaraian boleh digunakan untuk menjadikan matlamat lebih spesifik

Locke (1968) dalam artikelnya '*Toward a Theory of Task Motivation and Incentives*' telah mengkaji perkaitan antara tujuan dan prestasi seseorang terhadap tugas. Locke (1968) mendapati semakin sukar tujuan menyebabkan prestasi tugas menjadi lebih baik.

Menurut Locke dan Latham (1990) dalam karya bersama '*A Theory Goal Setting and Task Performance*' telah menulis berkenaan keperluan untuk menetapkan tujuan. Terdapat lima prinsip penetapan tujuan seperti yang ditulis Locke dan Latham (1990) iaitu :

- Kejelasan

Tujuan harus jelas diukur, tidak kabur, dan ada jangka waktu tertentu yang ditetapkan untuk penyelesaian tugas. Kelebihan tujuan yang jelas adalah untuk mengelakkan berlakunya salah faham dan toleransi. Orang tahu apa yang diharapkan, dan orang boleh menggunakan hasil tertentu sebagai sumber motivasi.

- Cabaran

Salah satu ciri-ciri yang paling penting dari tujuan adalah tahap cabaran. Orang sering bermotivasi oleh prestasi, dan mereka akan menilai tujuan berdasarkan pentingnya sebuah pencapaian yang telah dijangkakan. Ketika orang tahu bahawa apa yang mereka lakukan akan diterima dengan baik, akan ada motivasi alami untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Dengan catatan sangat penting untuk memberi perhatian kepada keseimbangan yang tepat antara destinasi yang mencabar dan tujuan yang realistik.

- **Komitmen**

Pekerja perlu memahami tujuan melaksanakan kerja-kerja. Sekiranya pekerja merasakan diri mereka adalah sebahagian dari tujuan tersebut, mereka akan memberikan komitmen sepenuhnya. Pengurusan perlu melibatkan pekerja dalam menetapkan tujuan dan dalam membuat keputusan. Pengurusan perlu menggalakkan pekerja supaya mempunyai inisiatif dalam mendapatkan maklumat dan perkembangan kerjaya. Dengan cara ini, mereka boleh yakin bahawa tujuan mereka konsisten dengan visi keseluruhan dan tujuan syarikat.

- **Maklum balas (feedback)**

Maklum balas memberikan peluang kepada pekerja untuk menjelaskan permasalahan yang timbul, kesukaran-kesukaran yang dialami. Ia adalah penting untuk mendapatkan maklum balas supaya tugas dapat dilaksanakan dan mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi.

- **Kerumitan tugas**

Untuk tugas sangat kompleks dan sukar, pengurus perlu lebih memahami tentang tujuan tugas. Pekerja-pekerja yang menghadapi tugas yang sukar dan kompleks kebiasaannya mempunyai motivasi yang amat tinggi. Tekanan-tekanan perlu dihadapi bagi menyelesaikan tugas dan mempunyai tempoh masa yang cukup untuk menyelesaikan tugas.

Kelemahan-kelemahan teori ini termasuklah:

- Prestasi tidak memuaskan kerana objektif organisasi tidak selari dengan matlamat pekerja
- Matlamat terlalu kompleks dan fokus kepada prestasi agak kurang. Masa dan tenaga lebih tertumpu pada matlamat dan tidak kepada pelaksanaan tugas.

Bagi kajian ke atas faktor prestasi kerja ini, penyelidik mendapati bahawa prestasi kerja amat penting dalam sesuatu organisasi. Penyelidik bersetuju dengan kajian yang dilakukan oleh Cormic dan Tiffin (1979) yang menjelaskan terdapat tiga perkara yang mempengaruhi prestasi kerja iaitu faktor individu, faktor persekitaran dan faktor organisasi.

2.2.2 Teori Motivasi Pencapaian McClelland

Teori McClelland (1978) adalah teori motivasi yang mempunyai kaitan dengan pembelajaran dan menjelaskan bahawa keperluan individu merupakan sesuatu yang boleh dipelajari. McClelland *et.al.* (1953) menyatakan bahawa keperluan motivasi asas terbahagi kepada tiga jenis iaitu keperluan terhadap kuasa, keperluan terhadap hubungan dan keperluan terhadap pencapaian (J.T.Kunnanatt, 2003). Motivasi pencapaian adalah keperluan yang boleh dipelajari oleh masyarakat pada peringkat awal iaitu dipelajari ketika zaman kanak-kanak (McClelland, 1961). Teori McClelland menyatakan bahawa keperluan terhadap kuasa, pencapaian dan hubungan dapat membantu meningkatkan motivasi. Menurut David McClelland dalam bukunya 'The Achieving Society' menjelaskan keperluan motivasi boleh terbahagi kepada tiga iaitu keperluan terhadap kuasa, keperluan terhadap perhubungan dan keperluan terhadap pencapaian.

Berikut merupakan penerangan secara terperinci berkaitan Teori McClelland (1961) :

- Keperluan terhadap kuasa (n-pow)

Individu yang mempunyai keperluan yang tinggi terhadap kuasa (McClelland, 1985) begitu memberi perhatian untuk menjalankan pengaruh dan kawalan. Individu seperti ini mencari kedudukan kepimpinan. Keperluan terhadap kekuasaan adalah keperluan untuk membuat orang lain bertindak dalam suatu cara dimana orang - orang itu tanpa

dipaksa tidak akan bertindak demikian atau suatu bentuk ekspresi dari individu untuk mengawal dan mempengaruhi orang lain . Keperluan ini pada teori Maslow terletak antara keperluan akan penghargaan dan keperluan aktualisasi diri . McClelland menyatakan bahawa keperluan terhadap kuasa adalah berkaitan dengan keperluan untuk mendapatkan suatu kedudukan kepimpinan atau pangkat. Motivasi terhadap kekuasaan dikenali sebagai n-pow. Di bawah motivasi ini, pekerja mempunyai motivasi untuk mempengaruhi individu di bawah lingkungannya, mempunyai sifat kepimpinan dan mempunyai idea yang hebat.

- Keperluan terhadap hubungan (n-affil)

Individu yang mempunyai keperluan yang tinggi terhadap hubungan (McClelland, 1953). Keperluan terhadap hubungan adalah niat untuk mempunyai hubungan peribadi yang rapat. Individu berkeinginan untuk membentuk hubungan persahabatan dan erat dengan pihak lain. Individu yang mempunyai kenalan dan berpengaruh akan berjaya dalam pekerjaan terutamanya pekerjaan yang memerlukan interaksi dan komunikasi sosial yang tinggi.

- Keperluan terhadap pencapaian (n-ACH)

Keperluan terhadap pencapaian merupakan dorongan untuk mengungguli, berprestasi, berhubung dengan satu set piawaian dan berusaha untuk berjaya. Orang yang mempunyai keperluan yang terhadap kejayaan. Keperluan ini pada hierarki Maslow terletak di antara keperluan kepada penghargaan dan keperluan kepada penyempurnaan diri. Ciri-ciri individu yang menunjukkan orientasi tinggi antara lain bersedia menerima risiko yang relatif tinggi, keinginan untuk mendapatkan maklum balas tentang hasil kerja mereka, keinginan untuk mendapatkan tanggungjawab menyelesaikan masalah. n - ACH adalah motivasi untuk berprestasi , kerana itu

pekerja akan berusaha mencapai prestasi tertingginya , pencapaian tujuan tersebut bersifat realistik tetapi mencabar , dan kemajuan dalam pekerjaan . Pekerja perlu mendapat maklum balas dari persekitarannya sebagai bentuk pengakuan terhadap prestasinya tersebut .

Menurut Munandar (2001), teori-teori yang dibangun oleh McClelland menjelaskan tentang keperluan-keperluan individu atau dikenali sebagai motif yang menjadi asas perilaku iaitu motif untuk berprestasi, motif untuk berkuasa dan motif untuk bergabung.

McClelland juga mendapati bahawa keperluan pencapaian tersebut dapat dibangun pada orang dewasa. McClelland mengatakan bahawa kebanyakan orang mempunyai gabungan ciri-ciri tersebut boleh menguruskan organisasi dan mempunyai pengaruh terhadap pekerja.

Individu berorientasikan prestasi mempunyai ciri-ciri tertentu yang boleh dibangun iaitu :

- Suka mengambil risiko sebagai fungsi keterampilan, menyukai cabaran dan mempunyai tanggungjawab peribadi terhadap pencapaian.
- Suka menghadapi risiko, objektif, tujuan dan matlamat perlu ditetapkan dahulu. Kebanyakan organisasi memilih untuk melaksanakan program *Management by Objective (MBO)* adalah kerana adanya korelasi positif antara penetapan matlamat dan tahap prestasi.
- Mempunyai keperluan yang kuat terhadap maklum balas tentang apa yang telah dikerjakan. Kejayaan dapat diukur melalui maklum balas.
- Mempunyai perancangan jangka panjang dan menyusun semula kekuatan organisasi.

- Merupakan suatu kepuasan peribadi sekiranya matlamat atau tugas dapat dicapai.

2.3 Kepentingan Latihan

Latihan sangat penting kepada pekerja terutamanya untuk menambahkan ilmu pengetahuan, melakukan penyelidikan, memperhalusi kemahiran dan belajar untuk menggunakan maklumat untuk mencapai matlamat organisasi (Kayes dan Kayes, 2006). Selain itu, latihan memberi kesan positif kepada produktiviti dan pendapatan (Black dan Lynch, 2000).

Menurut Faizah (2003), latihan yang dinamik, distrukturkan mengikut keperluan adalah suatu mandat yang memenuhi tuntutan yang sentiasa berubah akibat saingan global. Untuk berjaya, dua matlamat berikut harus dipatuhi :

- Tenaga kerja harus dilatih secara berterusan supaya boleh bertahan dalam menghadapi saingan global.
- Pekerja harus dilatih mengenai kemahiran penyelesaian masalah dan kualiti supaya mereka diperkasakan untuk menghadapi perubahan-perubahan yang berlaku.

Berdasarkan kajian Azman Ismail dan Nurul Inani Ibrahim (2010), program latihan boleh dibahagikan kepada dua iaitu latihan berasaskan pendekatan kontemporari dan latihan berasaskan pendekatan tradisional. Organisasi yang stabil dan kurang pesaing sering menggunakan latihan berasaskan pendekatan tradisional. Program latihan yang berorientasikan pendekatan kontemporari dibentuk bagi tujuan mewujudkan pembelajaran yang realistik, mewujudkan keselesaan kepada pekerja ketika menghadiri latihan dan membina kecekapan pekerja (Goldstein dan Ford, 2002).

Menurut Azman Ismail (2010) dalam kajian beliau, melalui program latihan, pekerja dapat meningkatkan pengetahuan, sikap negatif pekerja dapat diubah dan matlamat organisasi dapat dicapai. Selain itu, menerusi latihan, ia dapat mengubah tingkah laku dan sikap (Campbell dan Kuncel, 2001). Tujuan latihan diadakan juga adalah mewujudkan sumber tenaga kerja yang positif, berpengetahuan, berkemahiran tinggi dan kompetitif (Minbaeva, 2005). Seiring dengan perkembangan teknologi yang terkini dan inovasi yang berlaku secara berterusan menyebabkan organisasi perlu menyediakan latihan kepada kakitangan (Colquit *et.al.*, 2000). Dengan latihan juga, organisasi mampu mewujudkan organisasi yang kompetitif dan jaringan interaksi sosial yang kompleks (Pucik, 1998).

Menurut Tracey (2001), keinginan pekerja untuk mengikuti latihan boleh meningkatkan keberkesanan latihan. Latihan berkaitan dengan tugas didefinisikan sebagai proses penambahbaikan dan pemantapan pekerja dari segi ilmu pengetahuan dan kemahiran bagi meningkatkan output organisasi (Bresman *et.al.*, 1999; Ibrahim, 2001). Dari segi daya saing organisasi di peringkat global, program latihan tidak mampu membentuk pekerja supaya berdaya saing, kompetitif dan meningkatkan prestasi kerja ke arah halatuju organisasi (Goldstein dan Ford, 2002). Banyak firma telah membelanjakan jumlah wang yang besar kepada latihan, dan mempercayai bahawa prestasi pekerja mereka akan bertambah baik selepas latihan ini dan dengan itu, meningkatkan produktiviti firma (Yamhill dan McLean, 2001).

Oleh kerana manusia adalah aset yang paling berharga sesebuah organisasi (Ilgen dan Pulakos, 1999), latihan perlu diberikan kepada para profesional dari masa ke semasa, untuk menaik taraf dan kemas kini kemahiran mereka untuk meningkatkan keupayaan mereka dan kebolehan sendiri. Bartel (1992) yang mendapati latihan yang

penting kerana ia membawa kepada peningkatan dalam prestasi kerja. Latihan hendaklah bermula dengan orientasi luas dan membawa kepada latihan sepanjang kerjaya pekerja (Ichniowski dan Shaw, 1999).

2.4 Kepentingan Motivasi

Fauziah *et.al.* (2012) telah menjalankan kajian tentang hubungan motivasi dengan kakitangan kerajaan. Hasil kajian beliau mendapati, motivasi mempunyai hubungan positif dengan prestasi kerja. Menurut Awosusi (2011), pekerja yang tidak mendapat ganjaran dan tidak bermotivasi akan memberi kesan negatif terhadap prestasi kerja. Hasil kajian yang dilakukan oleh Anthony Afful Broni (2012) terhadap hubungan antara motivasi dan prestasi kerja mendapati pekerja-pekerja yang mempunyai pendapatan rendah dan kurang motivasi merupakan faktor utama moral pekerja merosot dan prestasi kerja merudum. Menurut Herzberg *et.al.* (1959), motivasi menyebabkan sikap kerja positif kerana mereka memenuhi keperluan pekerja untuk aktualisasi diri.

Menurut Persatuan Pegawai Pembangunan Masyarakat (Perubatan) Malaysia (2009), motivasi sangat penting kepada pekerja dan organisasi kerana :

- Membentuk ketaatan dan kerjasama dengan unit/jabatan dan organisasi dengan memberi kepuasan kepada pekerja. Dengan memberi kepuasan pekerja, pekerja akan mempunyai moral yang tinggi dan kepuasan yang tinggi.
- Bertujuan untuk memotivasikan kelakuan kerja. Gelagat pekerja haruslah difahami dan dikenalpasti oleh ketua jabatan atau organisasi bagi tujuan motivasi. Antara contoh gelagat pekerja yang perlu dikenal pasti ialah kehadiran bekerja, prestasi pekerja, komunikasi ketika bertugas dan perkhidmatan yang disediakan.

- Motivasi dapat melicinkan tugas . Motivasi dapat menggalakkan pekerja untuk hadir bertugas tepat pada masanya dan membantu mengurangkan halangan ketika bertugas.
- Motivasi dapat merangsangkan prestasi. Prestasi kerja dapat dirangsangkan melalui suasana kerja. Kebebasan dalam melaksanakan tugas mampu membina suasana kerja yang kondusif dan menyeronokkan. Ini dapat menggalakkan pekerja bekerja dengan bersungguh-sungguh dan berprestasi tinggi.

Selain itu, motivasi akan merangsang individu supaya berusaha untuk mencapai kejayaan sama ada terhadap benda atau individu lain. Menurut Atkinson (1965) , apabila individu berusaha untuk mencapai sesuatu, maka terdapat dua jenis motivasi akan terbentuk iaitu motivasi mengejar kejayaan dan motivasi mengelak kegagalan. Fenomena ini dikenali sebagai konflik menuju elak.

Motivasi dapat membantu individu untuk memberikan tumpuan dan perhatian terhadap apa yang patut dilakukan dan bukan kerana paksaan. Individu bermotivasi mempunyai semangat yang tinggi tanpa memerlukan arahan dan pengawasan majikan. Melalui motivasi, ia mampu mewujudkan persaingan yang sihat dan positif di kalangan pekerja. Motivasi juga mampu membentuk suasana positif di tempat kerja.

Menurut Akbar Ali (2012), motivasi memainkan peranan penting dalam prestasi dan aktiviti-aktiviti lain. Pengurus perlu tahu apa peranan motivasi dan mengenal pasti bagaimana orang bawahan dapat bermotivasi ke arah prestasi kerja yang baik. Motivasi pekerja yang menurun akan menjejaskan prestasi organisasi kerana komitmen pekerja terganggu dan output tidak mencapai piawaian yang ditetapkan (Rosli Ahmad *et.al.*, 2009).

Menurut Arawati Agus *et.al.* (1993), motivasi adalah ransangan atau dorongan yang membina semangat dan kesungguhan dalam mencapai matlamat atau tindakan. Motivasi ialah usaha secara bersungguh-sungguh untuk mencapai dan melaksanakan suatu tindakan.

Organisasi dapat meningkat produktiviti melalui pekerja yang bermotivasi tinggi (Ahmad, 1999). Menurut Muhd Kamil (2001), untuk membentuk pembelajaran yang sempurna, motivasi merupakan elemen yang penting. Hal ini kerana motivasi merupakan suatu kaedah pengajaran yang boleh merangsang minat pelajar dalam mata pelajaran yang diikuti. Menurut Herzberg *et. al.* (1959), motivasi menyebabkan sikap kerja positif kerana mereka memenuhi keperluan pekerja untuk aktualisasi diri.

2.5 Kesimpulan

Walaupun terdapat banyak teori yang dicatatkan, penyelidik telah memilih Teori Penetapan Matlamat (Goal Setting Theory) sebagai rujukan. Teori ini akan digunakan sebagai rujukan dalam kajian ini dan akan digunakan pada semua pemboleh ubah iaitu mutu perkhidmatan, latihan, motivasi dan sikap.

Dari hasil kajian terdahulu, penyelidik mendapati mutu perkhidmatan merupakan aspek prestasi kerja yang kurang diberikan perhatian. Kebiasaannya mutu perkhidmatan dikaitkan dengan kepuasan pelanggan. Prestasi kerja boleh diukur melalui aspek mutu perkhidmatan. Mutu atau kualiti perkhidmatan boleh menunjukkan perbezaan antara tahap perkhidmatan yang diharapkan dan tahap persepsi pelanggan yang diterima dalam suatu perkhidmatan.

Rumusan dari hasil kajian terdahulu terhadap pemboleh ubah latihan pula mendapati latihan sangat penting bagi meningkatkan tahap kemahiran, pengetahuan, skil mendapatkan informasi dan memperbaiki teknik komunikasi. Selain itu, latihan

mampu memberikan kesan positif kepada perkhidmatan dan produktiviti. Latihan merupakan usaha atau strategi syarikat untuk memudahkan pembelajaran tingkah laku kerja.

Hasil dari kajian terdahulu dapat dirumuskan hubungan antara motivasi dengan prestasi kerja. Pekerja perlu diberikan motivasi bagi meningkatkan prestasi kerja dan ia merupakan sumber tenaga yang penting dalam bidang perusahaan. Prestasi kerja individu adalah bergantung dan dipengaruhi oleh motivasi. Seseorang individu bermotivasi tinggi akan hasilkan produktiviti dan kualiti yang baik. Motivasi ialah penggerak atau peransang kepada pekerja untuk bekerja bersungguh-sungguh bagi mencapai objektif organisasi di samping memenuhi keperluan individu.

Dari hasil kajian terdahulu terhadap faktor sikap, penyelidik mendapati kefahaman terhadap sikap pekerja amat penting. Bagi membentuk sikap yang positif, sikap pekerja merupakan asas utama yang akan dinilai bagi perkhidmatan yang ditawarkan. Sikap merupakan sumber variasi terhadap prestasi kerja dan merangkumi motivasi, komitmen dan kepuasan.

Secara keseluruhan, konsep dan teori berkaitan mutu perkhidmatan, latihan, sikap dan motivasi di dalam organisasi telah dibincangkan dalam bab ini. Segala rumusan dan penemuan dari kajian yang lepas dan definisi dari kajian terdahulu digunakan sepenuhnya.

BAB 3

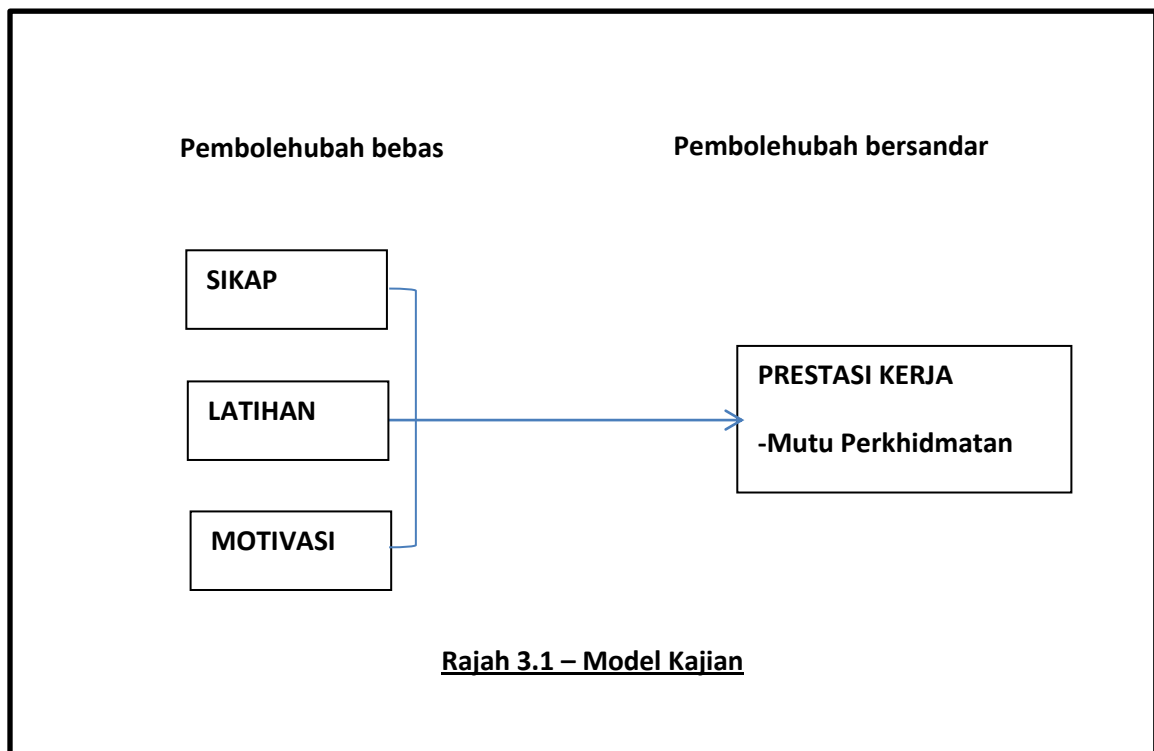
METODOLOGI KAJIAN

3.0 Pengenalan

Dalam bab ini, pengkaji membincangkan bagaimana kajian ini dijalankan berdasarkan keperluan kajian seperti reka bentuk kajian, subjek kajian, instrumen yang digunakan, prosedur kajian, kaedah analisis data, model kajian dan hipotesis kajian.

3.1 Model Kajian

Model kajian telah dibentuk bagi melihat tahap perbezaan dan perhubungan bagi setiap pemboleh ubah yang dipilih.



Berdasarkan Rajah 3.1, faktor sikap, latihan, dan motivasi merupakan pemboleh ubah bebas yang telah diuji untuk melihat pengaruh dan hubungannya dengan

pemboleh ubah bersandar iaitu prestasi kerja. Dalam kajian ini, faktor latihan, motivasi, dan sikap adalah menggunakan Teori Penetapan Matlamat (Goal Setting Theory). Teori ini amat sesuai digunakan bagi menjalankan kajian terhadap prestasi kerja iaitu dari aspek mutu perkhidmatan.

3.2 Soalan dan Hipotesis Kajian

Berdasarkan persoalan dan tujuan kajian yang telah ditetapkan dan model kajian yang telah dibentuk, satu soalan kajian berkenaan faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi pekerja dan enam hipotesis kajian telah diuji dalam kajian ini iaitu :

Kajian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja, Bahagian Penganjuran Pelajaran MARA.

Hipotesis kajian

H1: Terdapat hubungan yang ketara antara sikap dan prestasi kerja

H2: Terdapat hubungan yang ketara antara latihan dan prestasi kerja

H3: Terdapat hubungan yang ketara antara motivasi dan prestasi kerja

3.3 Reka bentuk Kajian

Kajian ini menggunakan penyelidikan kuantitatif yang menggunakan data-data statistik sebagai kajian. Kajian ini menggunakan teknik tinjauan untuk mendapatkan data. Kuantitatif data dikumpul dengan menggunakan soalan soal selidik yang dibentuk oleh penyelidik. Menurut Majid Konting (1990) untuk mendapatkan maklumat bagi menyelesaikan masalah, reka bentuk kajian merupakan kaedah terbaik untuk mendapatkan maklumat. Soal selidik merupakan alat yang digunakan dalam kajian ini kerana data yang diperolehi lebih praktikal berbanding temubual dan

pemerhatian (Sekaran, 2006). Bagi mendapatkan maklumat berkaitan frekuensi responden dari segi jantina, umur, tahap pendidikan dan tempoh perkhidmatan, penyelidik telah menggunakan kajian deskriptif. Ia juga digunakan untuk mendapatkan kekerapan dan peratusan. Kajian inferensi digunakan untuk menentukan hubungan, perbezaan antara pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah bebas. Hipotesis-hipotesis juga diuji bagi menentukan hubungan pemboleh ubah-pemboleh ubah yang dipilih dengan populasi kajian.

3.4 Pembentukan Instrumen

Menurut Alimul Hidayat (2007), pembentukan instrumen bermaksud pemerhatian atau penelitian yang dilakukan oleh penyelidik secara cermat terhadap subjek atau fenomena. Cara pengukuran adalah cara dimana variable dapat diukur dan ditentukan karakteristiknya. Skala Likert digunakan dalam kajian ini bagi mengukur tindak balas dari responden (Mashitoh, 2012). Ringkasan pemarkahan adalah seperti Jadual 3.1 di bawah :

Jadual 3.1
Pemakatan Item Skala Likert

Sangat Tidak Setuju 1	Tidak Setuju 2	Tidak Pasti 3	Setuju 4	Sangat Setuju 5
--------------------------	-------------------	------------------	-------------	--------------------

Jadual 3.2 di bawah menunjukkan ringkasan bagi soalan soal selidik yang dikemukakan mengikut Skala Likert.

Jadual 3.2 :
Pembentukan Instrumen

Bil.	Pemboleh ubah	Item	Pembentukan Instrumen	Skala
1.	Prestasi kerja	S7 S8 S9 S10 S11	Keberkesanan perkhidmatan yang diberikan.	Skala Likert 1-ST 2-TS 3-TP 4-S 5-SS
2.	Latihan	S12 S13 S14 S15 S16	Peluang latihan untuk pekerja	Skala Likert 1-ST 2-TS 3-TP 4-S 5-SS
3.	Motivasi	S17 S18 S19 S20 S21	Tahap motivasi yang ada dalam diri pekerja	Skala Likert 1-ST 2-TS 3-TP 4-S 5-SS
4.	Sikap	S22 S23 S24 S25 S26	Sikap dan tingkah laku pekerja	Skala Likert 1-ST 2-TS 3-TP 4-S 5-SS

3.5 Populasi dan Sampel Kajian

3.5.1 Populasi

Kajian ini adalah untuk menguji dan mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja bagi kakitangan Bahagian Penganjuran Pelajaran, Ibu pejabat MARA Kuala Lumpur. Kajian dibuat ke atas dua kumpulan di Bahagian Penganjuran Pelajaran iaitu kumpulan pengurusan dan profesional dan kumpulan sokongan. Bagi kumpulan pengurusan dan profesional terdiri daripada Timbalan Pengarah (Gred E 52), Timbalan Pengarah (Gred E 48) dan Ketua Penolong Pengarah (Gred E 44) dan Penolong Pengarah (Gred E 41). Manakala kumpulan sokongan terdiri daripada

Penolong Pegawai Ehwal Ekonomi (Gred 27), Penolong Pegawai Tadbir Kanan (N32), Penolong Pegawai Ehwal Ekonomi (E 32), Pembantu tadbir (N 17), Pembantu tadbir Kewangan (W 17). Kumpulan ini merupakan kakitangan yang terlibat dengan operasi di Bahagian Penganjuran Pelajaran.

3.5.2 Sampel

Menurut Krejcie dan Morgan (1970) dan Uma Sekaran (1992) populasi sebanyak 75 kakitangan memerlukan 63 sampel responden untuk menjawab soalan kajian selidik. Oleh yang demikian penyelidik telah mengagihkan 65 borang soal selidik kepada kakitangan Bahagian Penganjuran Pelajaran MARA. Sebanyak 65 borang soal selidik telah dikembalikan kepada penyelidik. Pemilihan responden adalah dibuat secara rawak.

Jumlah responden, formula berikut digunakan :

Jumlah responden = Kumpulan responden x saiz sampel /jumlah populasi

Responden (Profesional) = $35 \times 65/75 = 30$

Responden (Sokongan) = $40 \times 65/75 = 35$

Jadual 3.3
Jumlah Responden Yang Dipilih

Kumpulan	Jumlah Kakitangan	Responden
Kumpulan Profesional	35	30
Kumpulan Sokongan	40	35
Jumlah	75	65

Sampel (N)= 65

3.6 Kaedah mengumpul data

Penyelidik menggunakan 2 kaedah untuk mengumpul data iaitu dari sumber data primer dan data sekunder di dalam kajian ini untuk mendapatkan data antaranya:

3.6.1 Primer

Data primer ialah data yang diperolehi dan dikumpulkan dari sumber-sumber asal dan asli (Sekaran, 2006). Borang selidik merupakan kaedah terbaik untuk mengumpul data. Teknik ini mempunyai beberapa kebaikan kerana boleh mendapat maklum balas yang pelbagai, mudah untuk ditadbirkan dan memberi ruang dan masa kepada responden untuk membuat penilaian atau pilihan terhadap soalan yang diajukan. Struktur soal selidik yang digunakan dalam kajian adalah soalan berbentuk Skala Likert. Struktur ini digunakan untuk menyatakan rasa setuju atau sebaliknya terhadap sesuatu pernyataan di dalam borang soal selidik. Di dalam kajian ini, penyelidik menetapkan skala Likert untuk menentukan pilihan jawapan responden. Semua borang kajian telah diagihkan mengikut gred jawatan yang telah ditentukan oleh penyelidik seperti yang diterangkan di atas untuk mendapat maklumbalas daripada responden. Jadual 3.4 menunjukkan bilangan borang soal selidik yang diagihkan kepada responden mengikut kumpulan dan jawatan.

Jadual 3.4
Agihan Borang Soal Selidik Kepada Responden

Kumpulan/Gred jawatan	Bilangan Soalan Soal Selidik
Profesional	
E 52	1
E 48	2
E 44	1
E 41	26
Sokongan	
E 32	2
N 32	2
E 27	10
N 17	17
W 17	4

3.6.2 Sekunder

Menurut Sekaran (2006) data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh pihak lain. Data sekunder yang digunakan dalam kajian ini diperolehi daripada kajian yang dijalankan oleh penyelidik terdahulu yang mempunyai kaitan dengan tajuk kajian. Selain itu, penyelidik juga mengumpulkan maklumat dari internet seperti artikel, jurnal dan buku teks.

3.7 Instrumen Kajian

Kajian ini menggunakan instrumen Soal Selidik . Soalan Soal Selidik disertakan bersama seperti di Lampiran. Terdapat 26 item di dalam soal selidik yang dikendalikan di dalam bahasa Malaysia. Penyelidik memutuskan untuk menyediakan borang soal selidik dalam bahasa Malaysia kerana sampel yang dipilih adalah terdiri dari kakitangan berbangsa Melayu dan mahir berbahasa Malaysia.

Soalan Soal Selidik ini mengandungi lima (5) bahagian iaitu Bahagian A, Bahagian B, Bahagian C, Bahagian D dan Bahagian E. Setiap item soal selidik ini menggunakan Skala Likert lima pilihan. Keterangan lanjut bagi soalan soal selidik adalah seperti berikut :

Bahagian A – Soal Selidik Faktor Demografi

Bahagian ini mengandungi 6 soalan berkaitan demografi responden. Ia merupakan soal selidik untuk mengetahui latar belakang responden atau dikenali sebagai faktor demografi iaitu jantina, umur, tempoh perkhidmatan, tahap pendidikan, klasifikasi jawatan dan pendapatan bulanan.

Bahagian B – Soal Selidik Faktor Prestasi Kerja

Bahagian ini mengandungi lima (5) soalan pula berperanan untuk menilai persepsi responden terhadap faktor prestasi kerja. Soal selidik ini berdasarkan Hisham Azlin (2013).

Bahagian C -Soal Selidik Faktor Latihan

Bahagian ini mengandungi lima (5) soalan pula berperanan untuk menilai persepsi responden terhadap faktor-faktor latihan. Soal selidik ini berdasarkan soal selidik Sharifah (2012).

Bahagian D – Soal Selidik Faktor Motivasi

Bahagian ini mengandungi lima (5) soalan pula berperanan untuk menilai persepsi responden terhadap faktor-faktor motivasi. Soal selidik ini berdasarkan Zulkifli Buyong (2013).

Bahagian E– Soal Selidik Faktor Sikap

Bahagian ini mengandungi lima (5) soalan pula berperanan untuk menilai persepsi responden terhadap faktor-faktor sikap. Soal selidik ini berdasarkan Zulkifli Buyong (2013).

3.6 Prosedur Kajian

Sebanyak 65 soalan soal selidik telah diedarkan kepada pegawai dan kakitangan Bahagian Penganjuran Pelajaran MARA. Tempoh yang ditetapkan oleh penyelidik untuk mengumpul borang soal selidik adalah satu hari sahaja. Responden akan diberi penerangan berdasarkan tujuan kajian yang dijalankan. Responden perlu dimaklumkan bahawa segala maklum balas dari responden akan dirahsiakan dan hanya digunakan untuk kajian ini. Responden diminta untuk menjawab soalan

berdasarkan persepsi dan tanggapan responden sahaja. Soalan soal selidik hanya mengambil masa 10-15 minit untuk dilengkapkan oleh responden. Soalan soal selidik dikumpulkan setelah semua responden selesai menjawab soalan.

3.7 Ujian Rintis

Bagi memastikan kefahaman responden terhadap soalan-soalan yang dikemukakan, ujian rintis perlu dijalankan. Tujuan utama ujian ini adalah untuk menguji kefahaman responden terhadap soal selidik dengan menguji kesahihan dan kebergantungan soalan sebelum kajian sebenar dijalankan. Bagi ujian rintis ini, responden yang diambil ialah responden sebenar dalam kajian ini bagi menentukan bahawa soalan-soalan dapat difahami dan dijawab oleh responden.

Bagi kajian ini, ujian rintis telah dilaksanakan di BPP dan sebanyak 30 borang soal selidik telah diedarkan kepada kakitangan yang terdiri daripada kumpulan sokongan dan pengurusan. Hasil ujian, kesemua 30 borang soal selidik telah dikembalikan dan boleh digunakan penyelidik untuk ujian kebolehpercayaan. Secara keseluruhannya responden dapat memahami soalan yang terdapat dalam borang soal selidik. Data terperinci bagi ujian rintis ini adalah seperti di Lampiran.

3.8 Kaedah Analisis Data

3.8.1 Analisis Kebolehpercayaan dan ketekalan

Analisis ini dijalankan ke atas soal selidik yang digunakan dalam kajian ini bagi memastikan tahap kebolehpercayaannya untuk digunakan. Model Cronbach Alpha digunakan untuk menentukan tahap ketekalan dan kebolehpercayaan soal selidik. Sekiranya nilai Cronbach Alpha semakin hampir kepada 1, maka semakin tinggi

ketekalannya. Bagi kajian ini, kekuatan pengukuran adalah merujuk kepada kajian Hair, Money dan Samuel (2003) seperti yang ditunjukkan di Jadual 3.5.

Jadual 3.5
Cronbach Alpha dan Kekuatan Perkaitan

Alpha	Kekuatan Perkaitan
< 0.6 Lemah	Lemah
0.6 - < 0.7 Sederhana	Sederhana
0.7 - < 0.8 baik	Baik
0.8 - < 0.9 Sangat Baik	Sangat Baik
0.9 – Cemerlang	Cemerlang

Sumber : Hair et. al

Kebolehpercayaan dalam sesuatu penyelidikan merujuk kepada keupayaan suatu kajian untuk memperoleh nilai serupa apabila pengukuran yang sama diulangi. Jika pengukuran pada kali kedua atau seterusnya memberi nilai yang serupa, maka kajian dikatakan mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi (Chua, 2012). Keputusan ujian kebolehpercayaan bagi ujian rintis dan sebenar bagi kajian ini adalah seperti dalam Jadual 3.6.

Jadual 3.6
Keputusan Ujian Kebolehpercayaan

Pembolehubah	Cronbach Alpha Ujian Rintis	Cronbach Alpha Ujian Sebenar
Prestasi Kerja	0.985	0.986
Latihan	0.930	0.930
Motivasi	0.918	0.954
Sikap	0.971	0.973

Keputusan ujian kebolehpercayaan mendapati semua tahap nilai Cronbach Alpha menerangkan bahawa instrumen yang mewakili pemboleh ubah bebas adalah positif. Ini bermakna ianya adalah sesuai dan diterima pakai dalam kajian ini. Keputusan ini juga menunjukkan bahawa responden telah menjawab semua soalan dengan

konsisten. Data terperinci bagi ujian kebolehpercayaan sebenar adalah seperti di Lampiran 2.

3.8.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menentukan frekuensi responden dari sudut jantina, umur dan tempoh perkhidmatan sama ada tinggi, sederhana atau rendah. Statistik deskriptif digunakan untuk menghurai ciri-ciri pemboleh ubah dan responden. Melalui analisa deskriptif, penyelidik telah menerangkan ciri-ciri demografi dan latar belakang responden dalam bentuk peratusan dan frekuensi.

3.8.3 Analisis Perbezaan dan hubungan latihan, motivasi, sikap dan prestasi kerja

Ujian T sampel bebas dan ANOVA sehalu telah digunakan untuk mengkaji perbezaan bagi faktor-faktor berkaitan seperti latihan, motivasi, sikap dan prestasi kerja dengan faktor demografi seperti jantina, umur, tahap pendidikan, tempoh perkhidmatan dan pendapatan bulanan. Manakala bagi mengkaji tahap hubungan, Analisis Korelasi Pearson digunakan bagi menentukan tahap signifikan pembolehubah yang dikaji.

3.9 Kesimpulan

Secara keseluruhannya dalam bab 3 ini, metodologi kajian telah dibincangkan secara jelas dan terperinci . Penjelasan tentang cara bagaimana kajian ini dilakukan telah memberi panduan kepada penyelidik untuk menjadikan kajian ini sebagai realiti dan boleh diterima oleh semua pihak. Selain daripada itu, perbincangan tentang populasi dan sampel memberi kelebihan kepada penyelidik untuk menjadikan kajian ini lebih empirikal. Ujian-ujian pengesahan kepada instrumen kajian memberi lebih kepercayaan dengan alat yang digunakan dalam kajian ini.

BAB 4

KEPUTUSAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

4.0 Pendahuluan

Di dalam bab ini, akan dibincangkan hasil analisis dan keputusan kajian yang dikumpulkan bersandarkan kepada objektif kajian di Bab 1 dan hipotesis-hipotesis kajian yang telah dibentuk. Keputusan kajian akan dibincangkan melalui huraian dan interpretasi melalui statistik secara terperinci. Analisa data yang diperolehi adalah menggunakan perisian *Statistical Package for the Social Science (SPSS) Version 20*.

Di dalam analisa deskriptif, penyelidik akan menerangkan ciri-ciri demografi dengan lebih terperinci berdasarkan data statistik responden dalam bentuk peratus dan frekuensi.

4.1 Analisis Deskriptif

Analisa deskriptif ke atas responden adalah berdasarkan kekerapan dan peratus hasil dari pengumpulan maklumat yang diperolehi melalui SPSS seperti di Lampiran 3.

Analisis deskriptif responden adalah seperti berikut :

4.1.1 Taburan Responden Mengikut Jantina

Jadual menunjukkan taburan kekerapan dan peratusan responden mengikut jantina. Hasil analisis menunjukkan seramai 21 orang atau 32.3% responden adalah lelaki. Manakala bilangan responden wanita adalah seramai 44 orang atau 67.7%. Jadual 4.1 menunjukkan taburan responden mengikut jantina secara keseluruhannya.

Jadual 4.1 :
Taburan Responden Mengikut Jantina

Jantina	Kekerapan	Peratusan
Lelaki	21	32.3%
Perempuan	44	67.7%
Jumlah	65	100%

4.1.2 Taburan Responden Mengikut Umur

Taburan umur bagi kajian ini menunjukkan umur responden terbahagi kepada 4 pecahan umur. Secara keseluruhan, responden yang berumur di antara 30-39 adalah golongan majoriti bagi kajian ini dengan kekerapan seramai 30 orang atau 46.2%. Seterusnya, kekerapan bagi responden yang berumur antara 20-29 tahun seramai 13 orang atau 20%. Responden yang berumur antara 40-49 tahun mempunyai kekerapan seramai 12 orang iaitu 18.5%. Akhir sekali, responden yang berumur antara 50-59 tahun merupakan golongan minoriti dengan kekerapan seramai 10 orang atau 15.4%. Taburan umur keseluruhan adalah seperti di Jadual 4.2.

Jadual 4.2
Taburan Responden Mengikut Umur

Umur	Kekerapan	Peratusan
20-29	13	20
30-39	30	46.2
40-49	12	18.5
50-59	10	15.4
Jumlah	65	100

4.1.3 Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan

Seramai 22 orang responden didapati berkhidmat kurang dari 5 tahun iaitu sebanyak 33.8%. Manakala didapati seramai 43 orang responden didapati telah berkhidmat dengan Bahagian Penganjuran Pelajaran MARA melebihi 5 tahun iaitu sebanyak 66.2 %. Taburan tempoh khidmat responden secara keseluruhan adalah seperti di Jadual 4.3.

Jadual 4.3***Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan***

Tempoh Perkhidmatan	Kekerapan	Peratusan
Kurang dari 5 tahun	22	33.8%
Lebih dari 5 tahun	43	66.2 %
Jumlah	65	100%

4.1.4 Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan

Dari segi tahap pendidikan, didapati majoriti responden memiliki kelulusan SPM iaitu seramai 31 orang atau mewakili 47.7 %. Seterusnya seramai 22 responden memiliki kelulusan ijazah sarjanamuda iaitu sebanyak 33.8%. Responden yang memiliki kelulusan Diploma ialah seramai 8 orang atau 12.3% dan seramai 4 orang responden memiliki kelulusan Sarjana atau sebanyak 6.2%. Taburan tahap pendidikan responden adalah seperti di Jadual 4.4.

Jadual 4.4***Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan***

Tahap pendidikan	Kekerapan	Peratusan
SPM	31	47.7
Diploma	8	12.3
Ijazah	22	33.8
Sarjana dan ke atas	4	6.2
Jumlah	65	100

4.1.5 Taburan Responden Mengikut Pendapatan

Dari segi pendapatan, kajian mendapati seramai 10 orang responden mempunyai pendapatan kurang dari RM 1500 iaitu mewakili sebanyak 15.4%. Manakala seramai 55 orang responden mempunyai pendapatan lebih dari RM 1500 atau mewakili majoriti responden iaitu sebanyak 84.6%. Taburan keseluruhan pendapatan responden adalah seperti di Jadual 4.5.

Jadual 4.5
Taburan Responden Mengikut Pendapatan

Pendapatan	Kekerapan	Peratusan
Kurang dari RM 1,500	10	15.4%
RM 1,500 ke atas	55	84.6%
Jumlah	65	100%

4.1.6 Taburan Responden Mengikut Jawatan

Kajian ke atas responden mendapati seramai 26 orang responden terdiri daripada golongan profesional atau mewakili 40%. Manakala seramai 39 orang responden terdiri daripada golongan sokongan atau sebanyak 60%. Taburan jawatan keseluruhan responden adalah seperti di Jadual 4.6.

Jadual 4.6
Taburan Responden Mengikut Jawatan

Jawatan	Kekerapan	Peratusan
Profesional	26	40
Sokongan	39	60
Jumlah	65	100

4.2 Analisis Statistik Inferensi

Analisis statistik Inferensi digunakan untuk membentangkan hasil dapatan kajian. Kaedah-kaedah yang digunakan untuk analisis ini adalah menggunakan kaedah ujian korelasi Pearson, *Independent Sample T-Test* dan Ujian ANOVA satu hala bagi menguji hipotesis-hipotesis kajian yang telah dibentuk. Aras signifikan 2-tailed iaitu dua arah yang digunakan ialah 0.01 bagi ujian korelasi, 0.025 bagi ujian sampel T bebas dan 0.05 bagi ujian ANOVA satu hala.

Bagi mengukur kekuatan ujian korelasi penyelidik menggunakan jadual 4.7 sebagai rujukan. Jadual 4.7 adalah seperti berikut :

Jadual 4.7
Kekuatan Hubungan Korelasi

Kuat	0.50 - 1.0
Sederhana	0.30 - 0.49
Lemah	0.10 - 0.29

Sumber : Pallant (2013)

Hipotesis 1 : Terdapat hubungan yang ketara (signifikan) antara latihan dan prestasi kerja

Jadual 4.8
Ujian korelasi latihan dan prestasi Kerja

		Prestasi Kerja	Latihan
Prestasi Kerja	Pearson Correlation	1	0.625**
	Sig. (2-tailed)		0.000
	N	65	65
Latihan	Pearson Correlation	0.625**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	
	N	65	65

**Korelasi signifikan pada aras 0.01

Daripada jadual 4.8, keputusan ujian korelasi Pearson menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara latihan dan prestasi kerja. Keputusan ujian menunjukkan bahawa hipotesis nul ditolak dan hipotesis alternatif diterima ($r=0.625$, $P<0.01$).

Hipotesis 2 : Terdapat hubungan yang ketara (signifikan) antara motivasi dan prestasi kerja

Jadual 4.9
Ujian korelasi motivasi dan prestasi kerja

		Prestasi Kerja	Motivasi
Prestasi Kerja	Pearson Correlation	1	0.825**
	Sig. (2- tailed)		0.000
	N	65	65
Motivasi	Pearson Correlation	0.825**	1
	Sig. (2- tailed)	0.000	
	N	65	65

Daripada Jadual 4.9, keputusan ujian korelasi Pearson menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara motivasi dan prestasi kerja. Keputusan ujian menunjukkan bahawa hipotesis nul ditolak dan hipotesis alternatif diterima ($r=0.825$, $P<0.01$).

Hipotesis 3 : Terdapat hubungan yang ketara (signifikan) antara sikap dan prestasi kerja

Jadual 5.0
Ujian korelasi sikap dan prestasi kerja

		Prestasi Kerja	Sikap
Prestasi Kerja	Pearson Correlation	1	0.856**
	Sig. (2- tailed)		0.000
	N	65	65
Sikap	Pearson Correlation	0.856**	1
	Sig. (2- tailed)	0.000	
	N	65	65

Daripada Jadual 5.0, keputusan ujian korelasi Pearson menunjukkan terdapat hubungan signifikan yang agak kuat antara sikap dan prestasi kerja berdasarkan Pallant (2013). Keputusan ujian menunjukkan bahawa hipotesis nul ditolak dan hipotesis alternatif diterima ($r=0.856$, $P<0.01$).

Hipotesis 4 : Perbezaan dari segi tahap pendidikan mempunyai kesan signifikan terhadap prestasi kerja

Jadual 5.1
Ujian ANOVA satu hala- Perbezaan tahap pendidikan mempunyai kesan signifikan terhadap prestasi kerja

	Sum of squares	Df (n)	Mean Square	F	Sig. (p)
Antara kumpulan	2.520	3	0.840	3.785	0.015
Dalam kumpulan	13.541	61	0.222		

Jadual 5.1 menunjukkan ujian ANOVA satu hala yang dijalankan bagi menguji sama ada perbezaan dari segi tahap pendidikan mempunyai kesan signifikan terhadap prestasi kerja. Hasil ujian menunjukkan bahawa hipotesis diterima kerana nilai $p < 0.05$ iaitu 0.015.

Hipotesis 5 : Perbezaan dari segi tahap umur mempunyai kesan signifikan terhadap prestasi kerja

Jadual 5.2

Ujian ANOVA satu hala – Perbezaan tahap umur mempunyai kesan signifikan terhadap prestasi kerja

	Sum of squares	Df (n)	Mean Square	F	Sig. (p)
Antara kumpulan	0.618	3	0.206	0.814	0.491
Dalam kumpulan	15.444	61	0.253		

Berdasarkan jadual 5.2 di atas, keputusan ujian ANOVA satu hala menunjukkan bahawa hipotesis ditolak kerana nilai $p > 0.05$ iaitu 0.491. Ini bermakna perbezaan tahap umur tidak mempunyai kesan signifikan terhadap prestasi kerja.

Hipotesis 6 : Perbezaan dari segi tempoh perkhidmatan mempunyai kesan signifikan terhadap prestasi kerja

Jadual 5.3

Ujian ANOVA satu hala – Perbezaan dari segi tempoh perkhidmatan mempunyai kesan signifikan terhadap prestasi kerja

	Sum of squares	Df (n)	Mean Square	F	Sig. (p)
Antara kumpulan	0.096	1	0.096	0.380	0.540
Dalam kumpulan	15.965	63	0.253		

Dari Jadual 5.3 di atas, keputusan ujian ANOVA satu hala menunjukkan bahawa hipotesis ditolak kerana nilai $p > 0.05$ iaitu 0.540. Ini bermakna tempoh perkhidmatan tidak mempengaruhi prestasi kerja.

Hipotesis 7 : Perbezaan jantina mempunyai kesan signifikan terhadap prestasi kerja

Jadual 5.4

Ujian sampel t bebas –Perbezaan jantina mempunyai kesan signifikan terhadap prestasi kerja

	N	Mean	SD	Independent Sample T test	
				t	p
Prestasi kerja					
Lelaki	21	4.43	0.746	-0.745	0.459
Perempuan	44	4.55	0.504	-0.650	0.521

Dari Jadual 5.4 di atas, ujian sampel t bebas menunjukkan hipotesis ditolak kerana $p > 0.05$. iaitu 0.521. Ini bermakna perbezaan jantina tidak mempunyai kesan signifikan terhadap prestasi kerja ($t = -0.650$, $df = 29.001$, $p = 0.521$). Min skor bagi kedua-dua jantina ialah 4.55 dan 4.43.

4.3 Kesimpulan

Secara keseluruhan, hasil dapatan kajian telah dibentangkan secara jelas dan terperinci. Dalam bab 4 ini, penganalisan data yang dibuat sama ada melalui analisa deskriptif atau analisa inferensi telah dihuraikan dan dijelaskan bagi mencapai objektif kajian. Segala persoalan dan hipotesis kajian telah dijawab dan dijelaskan dengan terperinci.

Analisa deskriptif telah dibuat bagi menerangkan dan menjelaskan latar belakang responden. Melalui analisa deskriptif ini telah dijelaskan bilangan responden, kekerapan dan peratusan berdasarkan maklumat demografi.

Analisa inferensi telah digunakan bagi mengkaji perhubungan antara pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah tidak bersandar. Analisa inferensi yang digunakan adalah seperti ujian korelasi Pearson, ujian t sampel bebas dan ANOVA satu arah untuk mengkaji perhubungan pemboleh ubah sama ada signifikan atau tidak. Seterusnya ujian yang digunakan dapat menentukan sama ada hipotesis yang dicadangkan diterima atau ditolak.

Berikut merupakan rumusan daripada hipotesis-hipotesis kajian yang dibentuk seperti yang ditunjukkan di Jadual 5.5.

Jadual 5.5
Rumusan ujian hipotesis kajian

Bil.	Hipotesis Kajian	Keputusan
1.	Terdapat hubungan yang ketara antara sikap dan prestasi kerja	Diterima
2.	Terdapat hubungan yang ketara latihan dan prestasi kerja	Diterima
3.	Terdapat hubungan yang ketara antara motivasi dan prestasi kerja	Diterima

BAB 5

RUMUSAN DAN CADANGAN

5.0 Pendahuluan

Dalam Bab 5 ini akan menerangkan dan menghuraikan rumusan kajian keseluruhannya, menjelaskan implikasi-implikasi dari kajian yang dilakukan dan cadangan-cadangan yang boleh diusulkan sama ada dari segi akademik atau digunakan dalam meningkatkan prestasi kerja kakitangan Bahagian Penganjuran Pelajaran khususnya. Hasil kajian ini dapat dijadikan rujukan kepada pengkaji-pengkaji akan datang, agensi-agensi kerajaan dan syarikat swasta.

5.1 Rumusan Kajian

Kajian secara keseluruhannya dilakukan berdasarkan persoalan-persoalan dan objektif kajian yang timbul iaitu berkaitan dengan hubungan faktor-faktor pemboleh ubah tidak bersandar iaitu demografi, sikap, latihan dan motivasi dengan pemboleh ubah bersandar iaitu prestasi kerja.

Hasil dapatan kajian adalah seperti berikut:

5.1.1 Mengenalpasti sama ada faktor demografi mempengaruhi prestasi kerja kakitangan BPP. Penyelidik telah menjalankan kajian dengan menggunakan ujian ANOVA satu hala ke atas faktor demografi iaitu dari segi tahap pendidikan, umur, tempoh perkhidmatan dan menggunakan ujian sampel t bebas bagi jantina. Keputusan kajian menunjukkan bahawa perbezaan dari segi tahap pendidikan mempunyai kesan signifikan terhadap prestasi kerja kecuali umur, tempoh perkhidmatan dan jantina. Walau bagaimanapun, menurut Noor Faizzah dan Ali (2009), tempoh perkhidmatan memberi sumbangan terhadap prestasi kerja kerana

tempoh perkhidmatan yang lama akan memberi pengalaman dan pengetahuan kepada pekerja.

5.1.2 Objektif kedua ialah mengenalpasti sama ada faktor sikap mempengaruhi prestasi kerja kakitangan BPP. Penyelidik telah menjalankan ujian korelasi Pearson ke atas faktor sikap. Keputusan ujian menunjukkan bahawa faktor sikap mempunyai hubungan signifikan yang agak kuat dengan prestasi kerja. Azman Ismail dan Nurul Inani Ibrahim (2010) menyatakan bahawa faktor sikap amat mempengaruhi prestasi kerja di mana sekiranya sikap individu itu negatif, prestasi kerja juga akan merosot.

5.1.3 Objektif ketiga ialah mengenalpasti sama ada faktor latihan mempengaruhi prestasi kerja kakitangan BPP. Bagi faktor latihan, penyelidik juga telah menguji faktor ini dengan menggunakan ujian korelasi Pearson. Hasil kajian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara faktor latihan dan prestasi kerja. Menurut Nurul Inani Ibrahim (2010), faktor latihan amat penting bagi peningkatan prestasi kerja. Abdul latif Abdul Kadir *et.al.* (1997) menyatakan terdapat hubungan positif dan perbezaan signifikan antara dimensi prestasi kerja sebelum dan selepas latihan.

5.1.4 Akhir sekali, objektif yang keempat adalah mengenalpasti sama ada faktor motivasi mempengaruhi prestasi kerja kakitangan BPP. Penyelidik telah menjalankan ujian korelasi Pearson ke atas faktor motivasi dan mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara faktor motivasi dengan prestasi kerja. Hasil kajian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi dan prestasi kerja. Sahandri *et. al.* (2009) dalam kajian beliau mendapati prestasi kerja pegawai dan staf BTP dan rangkaian banyak bergantung kepada elemen –elemen motivasi yang semuanya mempunyai peranan yang tersendiri.

5.2 Implikasi Kajian

Dari segi akademik, hasil kajian ini dapat digunakan oleh penyelidik akan datang dalam menjalankan kajian berkaitan prestasi kerja, sikap, latihan, dan motivasi. Kajian ini dapat memperluaskan lagi skop kajian dan dapat memberi sumbangan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dalam pengurusan sumber manusia.

Dari segi praktikal, kajian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan kepada Bahagian Penganjuran Pelajaran MARA dalam membentuk prestasi kerja yang cemerlang di kalangan warga BPP khususnya. Pengurusan MARA boleh mengambil perhatian terhadap beberapa faktor yang dapat mendorong prestasi kerja yang terbaik. Pihak pengurusan boleh merangka dan merancang kursus yang bersesuaian dengan skop kerja kakitangan Bahagian Penganjuran Pelajaran MARA.

Di samping itu, pengurusan MARA boleh menilai dan memantau perkembangan kakitangan sama ada pekerja amat bermotivasi ketika melaksanakan kerja-kerja hakiki di pejabat. Dari segi sikap pekerja itu sendiri, pihak pengurusan BPP boleh membantu dengan menyediakan latihan-latihan yang berkaitan seterusnya dapat memotivasikan kakitangan melalui insentif-insentif yang sesuai.

5.3 Cadangan-cadangan Kajian

Secara keseluruhan, penyelidik berpuas hati dengan kajian yang dilakukan. Penyelidik berpendapat kajian ini telah mencapai objektif yang ditetapkan dan ianya boleh dijadikan rujukan kepada penyelidik akan datang. Penyelidik berpendapat, fokus utama dan perhatian perlu diberikan kepada pemboleh ubah-pemboleh ubah yang berkaitan. Berdasarkan hasil dapatan kajian yang telah dibuat, beberapa cadangan penambahbaikan dapat dibentuk. Cadangan ini terdiri daripada cadangan kepada organisasi dan cadangan bagi kajian akan datang.

5.3.1 Cadangan kepada organisasi

- i. Organisasi perlu memberikan perhatian kepada tiga faktor utama yang mempengaruhi prestasi kerja iaitu sikap, latihan dan motivasi . Organisasi perlu mengenal pasti latihan-latihan yang sesuai dan berkaitan bagi meningkatkan kemahiran, pengetahuan dan kebolehan pekerja.
- ii. Organisasi perlu memikirkan kaedah terbaik dalam memotivasikan pekerja. Menurut Robbins dan Judge (2007) telah mentakrifkan motivasi sebagai proses yang meransang dan menggalakkan individu untuk berusaha dan berkeinginan untuk mencapai suatu matlamat. Untuk memotivasikan pekerja, organisasi perlu memberi insentif atau ganjaran sebagai dorongan kepada pekerja serta membantu pekerja mengekalkan prestasi.
- iii. Organisasi perlu membentuk sikap pekerja kepada kelakuan yang positif dan terarah kepada pelaksanaan kerja yang kompetitif dan berkesan. Sikap pekerja boleh dibentuk melalui kursus-kursus dan latihan-latihan yang diberikan kepada pekerja. Latihan adalah satu sumber motivasi untuk pekerja.
- iv. Perbezaan dari segi tahap pendidikan mempunyai kesan signifikan terhadap mutu perkhidmatan. Sehubungan dengan itu, kakitangan BPP perlu diberi peluang untuk menyambung pengajian ke peringkat yang lebih tinggi atau dihantar mengikuti kursus-kursus yang setaraf. Tujuannya adalah supaya kakitangan BPP lebih memahami keperluan dan peningkatan pengetahuan dalam perkhidmatan.
- v. Organisasi juga perlu memperbanyakkan lagi program-program motivasi bagi membentuk sikap yang positif dan berorientasikan perkhidmatan yang cemerlang dan berprestasi tinggi.

5.3.2 Cadangan bagi penyelidikan akan datang

- i. Bagi kajian akan datang, penyelidik mencadangkan supaya kajian akan datang menggunakan kaedah temubual. Ini adalah untuk memastikan data yang diperolehi lebih sahih dan tepat.
- ii. Penyelidik juga mencadangkan supaya kajian akan datang menggunakan kaedah analisis yang pelbagai bagi melihat perbezaan faktor demografi, sikap, latihan dan motivasi secara lebih terperinci dan tepat.
- iii. Item-item di soal selidik perlu diperbanyakkan lagi bagi mendapatkan maklumat dan data yang lebih praktikal.
- iv. Selain itu, penyelidik juga mencadangkan supaya faktor-faktor lain yang mempengaruhi mutu perkhidmatan seperti faktor komunikasi, penggunaan teknologi dan ICT dapat dikaji. Dengan mengetahui dan menganalisis faktor-faktor lain, organisasi dapat merangka strategi dan program-program baru yang lebih berkesan dalam meningkatkan prestasi kerja.
- v. Penyelidik mencadangkan supaya sampel yang akan digunakan bagi kajian akan datang terdiri dari pelbagai bahagian di Ibu pejabat MARA. Ini kerana penyelidik hanya menggunakan BPP sahaja sebagai sampel kajian.

5.4 Rumusan

Secara keseluruhannya, kajian ini telah mencapai tujuan-tujuan kajian yang telah ditetapkan. Hasil kajian yang terbentuk adalah berdasarkan respon dan maklum balas responden ketika kajian dilakukan. Cadangan-cadangan yang diberikan boleh dijadikan panduan dan diambil perhatian oleh organisasi berkenaan dalam penambahbaikan pengurusan sumber manusia.

RUJUKAN

- Aduan orang ramai bantu perbaiki kelemahan. (2007, Jun 18). Berita Harian Online : www.bharian.com.my
- Ahmad, S., Mallick, D.N., & Schroeder, R.G. (2013). New product development: Impact of project characteristics and development practices on performance. *Journal of product innovation management*, 30, 331-348.
- Ahmad Zohdi (1999). Motivasi kerja kakitangan organisasi. *Jurnal pengurusan awam*, Jilid 4, Bil. 1.
- Anwar Prabu Mangkunegara. (2005). *Evaluasi Kinerja*. Bandung : Refika Aditama
- Tesser, A. & Schwarz, N. (2001). *The construction of attitudes. Intrapersonal Processes* (Blackwell Handbook of Social Psychology), Oxford, UK: Blackwell, 436-457.
- Abdul Sukor Shaari, Tang Swee Mei, Lim Kok Teong, Ab.Aziz Yusof, Mohd Khan & Jamal Khan. (2008). Keadilan dalam penilaian prestasi di kalangan guru. *International Journal of Management Studies*, 15, 156-176.
- Abd. Halim Haji Busari & Eng, S.C., (2003). Relationship between leadership styles and employee's motivation. *Proceeding National Human Resource Development Conference. UMS Sarawak*. 167-175.
- Abike Ibidunni Awosusi, Olusegun Oriye, Julius Oluranti Owoeye (2011). Waste Management and Enterprise Development in Slum Communities of Ado-Ekiti, Nigeria. *MJSS Journal*, 3, 579.
- Abraham H.Maslow (1954). *Motivasi dan Keperibadian Teori Motivasi dengan Ancangan Hirarki Kebutuhan Manusia*. Jakarta: Pt. Pustaka Binaman Pressindo.
- Afful-Broni, A. (2012). Relationship between Motivation and Job Performance at the University of Mines and Technology, Tarkwa, Ghana: Leadership Lessons. *Creative Education*, 3, 309-314
- Aiken, L. R. (1970). Attitudes Toward Mathematics. *Review of Educational Research*, 40(4), 551-596
- Akbar Ali, Maira Abrar, & Jahainzab Haider (2012). Impact of Motivation On The Working Performance Of Employees- A Case Study of Pakistan. *Journal of Management and Business Studies*, 1(4), 126-133.
- Albert, R., Harmen, S., & Dellen, T.V. (2008). Development Intention of Support Staff In An Academic Organization In The Netherlands. *Career Development International*, 14(1), 69-86.

- Crossman, A., & Bassem Abou-Zaki, (2003). Job Satisfaction And Employee Performance Of Lebanese Banking Staff. *Journal of Managerial Psychology*, 18(4), 368 – 376.
- Alimul Hidayat, A. Aziz (2007). *Metode Penelitian Kerawatan dan Teknik Analisa Data*. Penerbit Salemba medika.
- Amah, O. E. (2009). Job Satisfaction and Turnover Intention Relationship: The Moderating Effect of Job Role Centrality and Life Satisfaction. *Research and Practice in Human Resource Management*, 17(1), 24-35
- Arawati Agus & Ridzuan Sagir (1993). Motivation: Identify the needs of employees. (Motivasi: Mengenalpasti kepentingan keperluan pekerja). *Isu Pengurusan*. 2: 69-75.
- Atkinson, J. W. (1965). *An introduction to motivation*. Princeton, NJ: Van Nostrand.
- Awosusi, O.O. (2011). Motivation and Job Performances Among Nurses in the Ekiti State Environment of Nigeria. *International Journal of Pharma and Bio Sciences*, 2, 121-130.
- Azman Ismail (2010). Linking Supervisor's Role In Training Programs To Motivation Learn As An Entecedent of Job Performance. *Intangible capital* 6(1), 1-25.
- Huczynski, A. & David A. Buchanan (2013). *Organizational Behaviour*. Financial Times Prentice Hall (eighth edition).
- A. Parasuraman, (1998). Customer Service In Business-to-business Markets: An Agenda For Research. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 13, 309 – 321.
- Ashforth, B. E., & Saks, A. M. (1996). Socialization tactics: Longitudinal effects on newcomer adjustment. *Academy of Management Journal*, 39, 149–178.
- Atan Long (1976). *Psikologi Pendidikan*. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Azman Ismail & Nurul Inani Ibrahim (2010). Motivasi latihan sebagai pemboleh ubah penghubung antara program latihan dan keberkesanan latihan. *Jurnal kemanusiaan bil.16*.
- Babakus, E. & Boller, G.W. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business Research*, 24, 253-68.
- Baron, R. A.(1991). Motivation in work settings: Reflections on the core of organizational research. *Motivation and Emotion*, 15: 1–8.

- Barrick, M. R., Mount, M.K. & Judge, T.A. (2001). Personality and Performance at the Beginning of the New Millennium: What Do We Know and Where Do We Go Next?. *International Journal of Selection and Assessment*, 9(1), 9-30
- Bartel, L.R. (1992). The development of cognitive –affective response test. *Psychomusicology*, 11, 15-26.
- Bassey, M. (2002). Motivation and work: investigation and analysis of motivational factors at work. Retrieved from <http://www.ep.liu.se/exjobb/eki/2002/fek/009/>
- Batt, R. & Colvin, A. (2011). An employment system approach to turnover: HR practices, quits, dismissals and performance. *Academy of Management Journal*, 54(4), 695-717.
- Beck, Aaron T.; Steer, Robert A.; Epstein, Norman & Brown (1990). Gary Psychological Assessment: A *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 2(2), 990, 191-197
- Becker, G.S. (1964). Investment in Human Capital: A theoretical analysis. *The journal of political economy*, 70, 9-49.
- Bennett, R.J., Robinson, S.L. (2000). Development of measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85, 349-360.
- Benson, G. S., Finegold, D. & Mohrman, S. A. (2004). You paid for the skills, now keep them: tuition reimbursement and voluntary turnover. *Academy of Management Journal*, 47, 3, 315–331.
- Black, A. E., & Deci, E. L. (2000). The Effects of Student Self-regulation And Instructor Autonomy Support On Learning In A College-level Natural Science Course: A self determination theory perspective. *Science Education*.
- Bresman, H., Birkenshaw, J. and Nobel, R. (1999). Knowledge transfer in international acquisitions. *Journal of International Business Studies*, 30 (3): 439-462.
- Brown, C. M., & McConnell, A. R. (2009). Effort or escape: Self-concept structure determines self-regulatory behavior. *Self and Identity*, 8, 365-377.
- Bruce C.Y. Lee (2012). The determinants of consumer attitude toward service innovation – the evidence of ETC system in Taiwan. *Journal of Services Marketing* 26/1 (2012) 9–19.
- Brady, M.K. & Cronin, J.J. Jr (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65, 34-49.

- Buzzell, R. & Gale, B. (1987). *PIMS Principles: Linking Strategy to Performance*, The Free Press, New York, NY.
- Bo Edvardsson, (1998). Service quality improvement. *Managing Service Quality: An International Journal*, 8(2), 142 – 149.
- Campbell, J. P. & Kuncel, N. R. (2001). *Individual and team training. Handbook of work and organizational psychology (pp. 278–312). London: Blackwell.*
- Carol Atkinson & Laura Hall (2011). Flexible working and happiness in the NHS. *Employee Relations*, 33, 88-105.
- Carolyn, M., Youssef & Luthans, F. (2007). Positive Organizational Behavior In The Workplace. *Management Department Faculty Publications. Paper 36.*
- Carver, C.S., & White, T.L. (1994). Behavioral inhibition, behavioural activation, and affective responses to impending reward and punishment. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 67, 319-333.
- Ichniowski, C. & Shaw, K. (1999). The Effects of Human Resource Management Systems on Productivity: An International Comparison of U.S. and Japanese Plants. *Journal of management*, 17(1), 99-120.
- Campbell, D.T. (1950). The indirect assessment of social attitudes. *Psychological Bulletin*, 47, 15-38.
- C.Moody & J.Pesut (2006). The motivation to care application and extension of motivation theory to profesional nursing work. *Journal of Health Organization and Management*, 20(1), 15-48.
- Cormick, Tiffin Mc. (1979). *Industry Psychology*. New Dehli : Prentise Hall of India
- Colquitt, J. A., LePine, A., & Noe, R. A. (2000). Toward an integrative theory of training motivation: A meta-analytic path analysis of 20 years of research. *Journal of Applied Psychology*, 85, 678– 707.
- Datuk Seri Mohamad Hassan. (2014, Mei 2). Prestasi penjawat awam menyamai negara maju. Utusan Online: www.utusan.com.my
- Sharabi, M. & Davidow, M. (2010). Service quality implementation: problems and solutions. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2(2), 189 – 205.
- Dewan Bahasa dan Pustaka (2004) Edisi Keempat.
- DeSimone, R.L., Werner, J.M. & Harris, D.M. (2002). *Human resource development*, Thompson Learning, Inc.

- Depue, R.A. & Collins, P.F. (1999). Neurobiology of the structure of personality: Dopamine, facilitation of incentive motivation, and extraversion. *Behavioral and Brain Sciences*, 22 (03), 491-517
- De Lange, F.P., Spronk, M., Willems, R.M., Toni, I. & Bekkering, H. (2008). Complementary systems for understanding action intentions. *Curr. Biol.*, 18, 454-457.
- Dieleman, M., Pham Viet Cuong, & Le Vu Anh (2003). Identifying factors for job motivation of rural health workers North Viet Nam. *Hum Resour Health*, 10, 1478-4491.
- Ebru Gunlu, Mehmet Aksarayli & Nilufer Sahin Percin (2009). Job satisfaction and organizational commitment of hotel managers in Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 22(5), 693-717.
- Edvardson Bo (1998). Service quality improvement. *Managing Service Quality*, 8(2), 142-149.
- Ellison-Loschmann, L. & Pearce, N (2006) Improving access to health care among New Zealand's Maori population. *American journal of public health*, 96 (4). 612.
- Elliot, A.J, & Murayama, K. (2008). On the Measurement of Achievement Goals: Critique, Illustration, and Application. *Journal of Educational Psychology*, 100(3), 613-628.
- Faizah Yunus (2003). Analisis Keperluan latihan. *Malaysian Journal of Social Administration*, 2, 1-19.
- Fauziah Sh. Ahmad, Rosmini Omar, Siti Zaleha Abdul Rasid & Muslim Amin (2012). Leadership Branding for Sustainable Customer Engagement. *International Journal of Social and Human Sciences*, 6, 217-224.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Fort, A.L. & L. Voltero, 2004. Factors affecting the performance of maternal health care providers in Armenia. *Human Resources for Health*, 2(8), 1478-4491.
- Fleishman, E. A., Mumford, M. D., Zaccaro, S. J., Levin, K. Y., Korotkin, A. L., & Hein, M. B. 1991. Taxonomic efforts in the description of leader behavior: A synthesis and functional interpretation. *Leadership Quarterly*, 2: 245-287.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing*, Lexington Books, Lexington, MA.
- Gi-Du Kang (2004). Service quality dimensions: An examination of Gronroos quality model. *Managing Service Quality*. 14, 266-277.

- Gi-Du Kang (2006). The hierarchical structure of service quality: integration of technical and functional quality . *Managing Service Quality Vol. 16 No. 1, 2006 pp. 37-50.*
- Gi-Du Kang & James, J. (2007). Revisiting the concept of a social orientation : Conceptualization and delineation. *Journal of business ethics. 73 (3), 301-318.*
- Goldstein, I.L. & J.K. Ford. (2002). *Training in Organizations: Need Assessment, Development, and Evaluation, (fourth ed.). Wadsworth.*
- Gordon, P.H. *et.al.* (1983). *Is Teaching a profession. Bedford Way Papers, University of London, U.K.*
- Gordon, C., & Buckley T. (2009) An evaluation of high fidelity simulation training of medical-surgical graduate students in responding to patient clinical emergencies *Journal of Continuing Education in Nursing. 40(11) 491-498.*
- Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing, 18(4), 36 – 44.*
- Gronroos, C. (1990). Service Management: A Management Focus for Service Competition. *International Journal of Service Industry Management, 1(1)1, 6 – 14.*
- Gujarat Sahitya Prakash. Dearnley, B. (1985) A plain man's guide to supervision. *Journal of Social Work Practice, 2(1), 52–65.*
- Hackman, J.R. & Oldham G.R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior & Human performance, 16, 250-279.*
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign.* Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hanan Al Mahdi (2008). Factors affecting performance of hospital nurses in Riyadh Region, Saudi Arabia. *International Jurnal Of Healthcare Quality Assurance 22(1), 40-54.*
- Hannagan, T. (2002). *Management; Concepts and Practices.* Harlow: Prentice Hall.
- Heskett, J.W., Sasser, E. and Schlesinger, L. (1997). *The Service Profit Chain.* The Free Press, New York, NY
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B.(1959). *The motivation to work.* New York: John Wiley & Sons.
- Hisham Azlin Bin Zainun (2013). Pengaruh Kepelbagaian Kemahiran (Multi-Skilling) Terhadap Prestasi Kerja Kakitangan Sokongan Kementerian Pertahanan, Tesis Msc UUM.

- Hunter, John E.; Schmidt & Frank L. (1996). Intelligence and job performance: Economic and social implications. *Psychology, Public Policy, and Law*, 2(3-4), 447-472.
- Holden, R. R., Kerr, P. S., Mendonca, J. D. & Velamoor, V. R. (1998), Are some motives more linked to suicide proneness than others?. *Journal of Clinical Psychology*, 54: 569–576
- Hogg, J.C. (2004). Cellular and molecular mechanisms in chronic obstructive pulmonary disease: an overview. *ATS Journal*, 34., 1156-1167.
- Huitt, W. (2001). Why study educational psychology? *Educational Psychology Interactive*. Valdosta, GA: Valdosta State University. Retrieved May 2008, from <http://chiron.valdosta.edu/whuitt/col/intro/whyedpsy.html>
- Ilhaami Bt. Abdul Ghani Azmi & Wan Suriati Wan Ahmad (2008). Pengaruh sikap dan demografi produktiviti kerja penyarlah muslim. *Jurnal Syariah*, 16(2), 321-344.
- Ivan T. Robertson, Alex Jansen Birch & Cary L. Cooper (2011). Job and work attitudes, engagement and employee performance Where does psychological well-being fit in? *Leadership & Organization Development Journal*, 33(3), 224-232.
- Jenkins, G. D. Jr., Mitra, A., Gupta, N., & Shaw, J. D. (1998). Are financial incentives related to performance? A metaanalytic review of empirical research. *Journal of Applied Psychology*, 83, 777–787.
- R Ilies, IS Fulmer, M Spitzmuller, MD Johnson (2009). Personality and citizenship behavior: the mediating role of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 94 (4), 945.
- Kamarul Zaman Ahmad & Raida Abu Bakar (2003). The association between training and organizational commitment among white-collar workers in Malaysia. *International Journal of training and development*, 7(3), 166-185.
- Kayes, D. C. , & Kayes, A. B. (2006). Learning style composition in teams: Implications for assessment. In (Eds.) Sims, R. & Sims, E. *Learning Styles and Learning: A Key to Meeting the Accountability Demands in Education*. Nova Press.
- Kuang Wen Wu (2006). *Service Quality , Customer Satisfaction, And Customer Satisfaction And Customer Loyalty In Consumer Electronics E-Tailers : A Structural Equation Modeling Approach*, Lynn University
- Koning, J de (1993). Evaluating training at the company level. *International Journal of Manpower*, 14, 85.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). Determining Sampel Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.

- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2007) *Organizational Behavior* (7th Ed.). Boston: McGraw-Hill Irwin
- Kunnanatt, J.T. (2003). Type A behavior pattern and managerial performance: A study among bank executives in India. *International Journal of Manpower* 24 (6), 720-734.
- Lam, T., Zhang, H., & Baum, T. (2001). An investigation of employees job satisfaction. The case of hotels in Hong Kong. *Tourism Management*, 22(2), 157-165.
- Lee, M. C., & Hwan, I. S. (2005). Relationships among Service Quality, Customer Satisfaction and Profitability in the Taiwanese Banking Industry. *International Journal of Management*, 22(4), 635-648.
- Lewis J.W. Lim & Florence Y.Y. Ling (2012). Human resource practices of contractors that lead to job satisfaction of professional staff. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 19(1), 101-118.
- Locke, E.A. & Latham, G.P. (1990). *A theory of goal setting and task performance*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2004). What should we do about motivation theory? Six recommendations for the twenty-first century. *Academy of Management Review*, 29(3), 388-403.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, 33, 321-349.
- McClelland, D.C., Atkinson, J.W., Clark, R.A., and Lowell, E.L. (1953). *The Achievement Motive*. NY: Appleton-Century-Croft.
- McClelland, D.C. (1961). *The Achieving Society*. NY: Van Nostrand.
- Winter, D.G. & McClelland, D.C. (1978). Thematic Analysis: An empirically derived measure of the effects of liberal arts education. *Journal of Educational Psychology*, 70, 8-16.
- McClelland, D.C. (1985). *Human Motivation*. NY: Cambridge University Press.
- Myers, B.L, Kappelman, L.A., & Prybutok, V.R. (1997). A comprehensive model for assessing the quality and productivity of the information systems function: toward a theory for information systems assessment. *Information Resources Management Journal (IRMJ)* 10 (1), 6-26.

- Jamshed A. Halepota & Naimatullah Shah (2010). An empirical investigation of organisational antecedents on employee job satisfaction in a developing country. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 5(3), 2010.
- Janssen, P. P. M., De Jonge, J., & Bakker, A. B. (1999). Specific determinants of intrinsic work motivation, burnout and turnover intentions: A study among nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 29, 1360–1369.
- Jonathan H. Westover, Andrew R. Westover, & L. Alan Westover (2009). Enhancing long-term worker productivity and performance The connection of key work domains to job satisfaction and organizational commitment. *International journal of Productivity and Performance Management*, 59(4), 372-387.
- Judge, T.A., Thoresen, C.J., Bono, J.E. & Patton, G.K. (2001), “The job satisfaction-job performance relationship: a qualitative and quantitative review”, *Psychological Bulletin*, 127(3), 376-407.
- Judge, T. & Robbins, S.P., (2007) . Organizational behaviour. Pearson/Prentice Hall.
- Kelly Dye, Albert J. Mills, T. & Weatherbee (2005). Maslow : man interrupted: reading management theory in context. *Management Decision*, .43,10.
- Khulida Kirana Yahya, Johanim Johari, Zurina Adnan, Mohd Faizal Mohd Isa, & Zulkiflee Daud (2008). Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen dalam kalangan penjawat awam. *IJMS*, 15 ,199-223.
- Krech, D., & Crutchfield, R.S. (1948). Theory and problems of social psychology. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Reichheld, F., & Sasseer, W. (1990). Zero defections: quality comes to services. *Harvard Business Review*, 105-111.
- Maslow, A.H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396.
- Mashitah Abdul Khalid (2012). Faktor-faktor mempengaruhi motivasi pembelajaran terhadap subjek ekonomi mahasiswa UKM. Fakultas Pendidikan. UKM
- McEvoy, G.M. & Cascio W.F., (1989). Cumulative evidence of the relationship between employee age and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 74, 11-17.
- Meredith-Owen, W. (1995), Journal Reviews. *Journal of Analytical Psychology*, 40: 485–495.
- Mohd Sahandri Gani, Ramli Basri & Shafee Mohd Daud (2009). *Karakter Guru Ilmu Diagung Guru Disanjung*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn.

- Mohd Noor Mohd Sharif & Samsuri Samsudin (2008). Keusahawanan Peladang di Lembaga Kemajuan Muda. *IJMS* 15(1), 161-180.
- Moshe Sharabe & Moshe Davidow (2010). Service quality implementation: problems and solutions. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2(2), 189-205.
- Mohd Majid Konting (1990). Kaedah Penyelidikan Pendidikan. Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur.
- Mark A.Tietjen & Robert M.Myers (1998). Motivation and job satisfaction. *Management Decision*, 226-231.
- Lawler, E., & McDermott, M. (2003). Current performance management practices. *WorldatWork Journal*, 12, 2, 49-60.
- Locke, E.A. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organ.Behav.Hum. Perform.*3, 157.
- Muhammad Kamil Mat Zin (2001). Minat Dan Motivasi Pelajar Terhadap Mata Pelajaran Pendidikan Islam KBSM: Satu Tinjauan Ke Atas Pelajar-Pelajar Tingkatan 4 Di Sekolah Menengah Kebangsaan Tanjung Adang, Gelang Patah, Johor Bahru, Johor. Tidak diterbitkan. Tesis Sarjana Muda. Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Minbaeva, D. (2005). HRM Practices and MNC knowledge transfer. *Personnel review*, 34(1), 125-144.
- Mohd. Ruhaifi Md Isa (2011). Kepuasan kerja : Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen kerja kakitangan FAMA. Tesis MBA UUM.
- Mohd. Sahandri Gani Hamzah (1998). Analisis perbandingan pola komitmen kerja guru pelatih tesis Doktor Falsafah, UKM.
- Macky K & P Boxall. 2007. The relationship between high-performance work practices and employee attitudes: An investigation of additive and interaction effects. *International Journal of Human Resource Management* 18: 537-67.
- Munandar & Ashar Sunyoto. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Myers, J.L. & O'Brien, E.J. (1998). Accessing the discourse representation during reading. *Discourse Processes*, 26, 131-157.
- Naceur Jabnoun & Azzaddin Khalifa (2005). A customized measure of service quality in the UAE. *Managing Service Quality*, 15(4), 374-378.

- Naceur Jabnoun & Aisha Juma AL Rasasi, (2005). Transformational leadership and service quality in UAE hospitals. *Managing Service Quality: An International Journal*, 15(1), 70 – 81.
- Ng & Feldman (2009). How broadly does education contribute to job performance. *Personnel Psychology*, 62, 89-134.
- Ningyu Tang & Gigi Wang (2010). FFM measures and job performance in Chinese organization. *Jurnal Of Chinese Human Resource Management*, 1(1), 49-65.
- Nishii, L.H., Lepak, D.P., & Schneider, B. (2008). Employee attributions of the “why” of HR practices: Their effects on employee attitudes and behaviors, and customer satisfaction. *Personnel Psychology*, 61, 503-545.
- Norasmah Othman, Zuraidah Ahmad, Mohd Izham Mohd Hamzah (2010). The influence of Human Resource Management (HRM) practices on HRM Outcomes at Non-University Status PHEI. *Jurnal Pengurusan*, 31, 43-53.
- Nouwens, F. & Robinson, P. (1991). Evaluation and the development of quality learning materials. *Australian Journal of Educational Technology*, 7(2), 93-116.
- Noel, H. (2009). *Marketing Basics - Consumer Behavior*, 179. West Sussex, UK: AVAPublishing.
- Nunung Yuliasuti (2009). Pengaruh motivasi dan kemampuan terhadap prestasi pekerja.
- Neila Ramdhani (2007). Sikap dan Perilaku. *Dinamika Psikologi Mengenai Perubahan Sikap dan Perilaku*, Fakultas Psikologi UGM, Indonesia
- Nik Mustapha Nik Hassan (2008). *Pembangunan ekonomi seimbang dan komprehensif*. Putrajaya: Jabatan Kemajuan Islam Malaysia.
- Pallant (2013). *SPSS Survival Manual : A step by step guide to data analysis IBM SPSS*. 5th edition. Open University Press, McGraw Hill Education.
- Pavett, C.M. & Lau, A.W. (1983). Managerial work: The influence of hierarchical level and functional specialty. *Academy of Management Journal*, 26, 170-177.
- Pooja Garg & Renu Rastogi (2005). New model of job design:motivating employee’s performance.
- Paul Lyons (2009). Action theory and the training and performance application: Performance template. *Industrial and Commercial Training*, 41(5), 270-279.

- Persatuan Pegawai Pembangunan Masyarakat (Perubatan) Malaysia (2009). *Motivasi: Tujuan dan Kepentingan*. Pengurusan Organisasi:2009 CENGAGE Learning
- Pei-Lee The & Hong Yi Sun (2011). Knowledge sharing, job attitudes and organisational citizenship behaviour. *Industrial Management & Data Systems 112(1)*, 64-82.
- Pierce, C. A., & Aguinis, H. (2009). Moving beyond a legal-centric approach to managing workplace romances: Organizationally sensible recommendations for HR leaders. *Human Resource Management, 48*, 447-464.
- Picotti, J.M (2006). A conceptual model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing, 49*.
- Porter & Lawler (1967). The effect of job performance on job satisfaction. *Journal of economy and society. 7*, 20-28.
- Poon. M.L. June (1994). *Pengurusan Sumber Manusia*. Dewan Bahasa dan Pustaka. Kuala Lumpur.
- Poon, J.M.L & Rozhan, O. (2000). Management training and development practices of Malaysian organizations. *Malaysian Management Review, 77-84*.
- Prasuraman (2002). Service Quality And Productivity. *Managing Service Quality, 12 (1)*, 6-9.
- Parasuraman, A.Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing, 49*, 41-50.
- Parasuraman, A.Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). Servqual: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality.
- Pham, N. T. P., Segers, M. S. R., & Gijssels, W. H. (2010), Understanding training transfer effects from a motivational perspective. *Business Leadership Review, 7,1-25*.
- Pucik, V., & Saba, T. (1998). Selecting and developing the global versus the expatriate manager: A review of the state-of-the-art. *Human Resource Planning, 21(4)*, 40-53.
- Pulakos, E.D. (2009). *Performance Management: A New Approach for Driving Business Results*. Wiley-Blackwell

- Rajesh Tyagi & Jen Piccotti (2006). Model of service quality and its implications for Future research. *Journal of state university, Dominguez Hills*.
- Ramlall, S.J. (2008). Enhancing Employee Performance Through Positive Organizational Behavior. *Journal of Applied Social Psychology, 38, 1580–1600*.
- Raymond A.Noë (2007). *Employee training and development*.Mc Graw Hill.
- Rosen, L.D., Karwan, K.R., & Sribner,L.L. (2003). Service Quality Measurement and the Disconfirmation Model: Taking Care in Interpretation,
- Robbins, S. (2001). *Organizational Behavior*. (9th ed.). New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Rusli Ahmad, Azman Ismail, & Wan Khairuzzaman Wan Ismail (2007). Sistem penilaian prestasi sektor awam di Malaysia. *Jurnal Kemanusiaan bil.10 (2007)*.
- Riketta, M. (2005). Organizational identification: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior, 66, 358-384*.
- Richard, M.D. & Allaway, A.W. (1993). Service quality attributes and choice behaviour. *Journal of Services Marketing, 7(1), 59-68*.
- Reichheld, F., & Sasseer, W. (1990). Zero defections: quality comes to services. *Harvard Business Review, 105-111*.
- Rozhan, O. & Zakaria, I. (1996). Strategic HRM: a comparison between selected manufacturing and service firms. *Research and Practice in Human Resource Management, 4(1), 43 – 66*.
- Samad & Saminah (2011). The Effects of job Satisfaction on Organizational Commitment and Job Performance Relationship: A Case of Mangers in Malaysia's Manufacturing Companies. *European Journal of Social Science, 18 (4)*.
- Sekaran, U. (2000). *Research methods for business: A skill building approach*. New York:
- Semmer, N. & Frese, M. (1985), Goal Directed Behavior: The Concept of Action in Psychology. *L. Erlbaum Associates. 296—310*.
- Schiffman, L. G. & Kanuk, L. L. (2000). *Consumer Behavior (7th ed.)*. Wisconsin: Prentice Hall.
- Schmidt, Frank, L., Hunter, John, E., Outerbridge, & Alice, N. (1986). Impact of job experience and ability on job knowledge, work sample performance, and supervisory ratings of job performance. *Journal of Applied Psychology, 71(3), 432-439*.

- Schmidt, F.L., Hunter & John, E. (2004). *Methods of Meta-analysis: Correcting error and bias in research finding*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Schneider, B. & Bowen, D.E. (1995). *Winning the Service Game*. Harvard Business School Press, Boston, MA.
- Sharifah Hat (2012). Kajian tentang latihan sebagai satu motivasi untuk kepuasan kerja di Bahagian Perkhidmatan KWSP. Universiti Utara Malaysia
- Sharifah, Jono & Balan (2001). Hubungan antara komunikasi dalam organisasi dengan kepuasan kerja, prestasi kerja dan komitmen kerja, UKM.
- Spreng, R.A. & Mackoy, R.D. (1996). An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(2), 201.
- Sonnentag, S. (2003). Recovery, work engagement, and proactive behaviour: A new look at the interface between work and non-work. *Journal of Applied Psychology*, 88, 518-528.
- Sogunro (1998). Leadership effectiveness and personality characteristics of group members. *Journal of leadership studies*, 5.
- Fehl & Steven M. (2006). The Relationship of Service Quality to Customer Satisfaction: An Analysis within Industrial Business-to-Business Technical Field Service. *Capella University, ProQuest*, 1-160.
- Taidin Suhaimin (2014). Artikel motivasi kecemerlangan diri. www.ugmc.bizland.com.
- Tannenbaum, S.I., & Yukl, G. (1992). Training and development in work organization. *Annual Review of Psychology*, 43, 399-441.
- Tang, Y. Y., Ma, Y., Wang, J., Fan, Y., Feng, S., & Lu, Q. (2007). Short term meditation training improves attention and self regulation. *Proc. Natl. Acad. Sci. U.S.A.* 104.
- Tengku Sarina Aini Tengku Kasim & Fadillah Mansor (2007) . Keperluan Motivasi Dalam Pengurusan Kerja Berkualiti Dari Perspektif Pemikiran Islam. *Jurnal Usuluddin*. 25, 103-124.
- Tischler, L., Biberman, G. & McKeage, R.L. (2002). Linking emotional intelligence, spirituality, and workplace performance. *Journal of Management Psychology*, 17(3), 203-218.
- Tracey, J. Bruce; Tannenbaum, Scott I.; Kavanagh, & Michael J (1995). Applying trained skills on the job: The importance of the work environment. *Journal of Applied Psychology*, 80(2), 239-252.

- Tracey, J.B., T.R. Hinkin, S. Tannenbaum, & J.E. Mathieu. 2001. The influence of individual characteristics and the work environment on varying levels of training outcomes. *Human Resource Development Quarterly*, 12(1), 5-23.
- Truelove, Steve (1995). *The Handbook of Training and Development* (2nd ed.) Blackwell Business.
- Olivia F. Lee, James A.Tan, Rajeshkhar Javalgi (2010). Goal orientation and organizational commitment Individual difference predictors of job performance. *International Journal of Organizational Analysis*, 18(1), 129-250.
- Otley, D. (2012). Performance management under conditions of uncertainty : some valedictory reflections. *Pacific Accounting Review*. 24, 247-261 .
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Vigoda-Gadot, E., & Angert, L. (2007). Goal setting theory, job feedback, and OCB: Lessons from a longitudinal study. *Basic and Applied Social Psychology*, 29, 1-10.
- Wan Abd Aziz Wan Mohd Amin, Mohd Shaladin Muda, & Nik Wan Omar (2009). Penentu komunikasi kepimpinan dan empowerman terhadap motivasi kakitangan awam. *Jurnal Teknososial*, Universiti Malaysia Terengganu.
- Wilkie, W.L. (1994). *Consumer Behaviour*, 3rd edn, Wiley, New York.
- Xio Hong Chen, Ke Zhao & Xiang Liu (2012). Improving employees job satisfaction and innovation performance using conflict management. *International Journal Conflict of Management*, 23(2), 151-172.
- Yamnil, S. & McLean, G.N. (2001). Theories supporting transfer of training. *Human Resource Development Quarterly*, 12(2), 195-208.
- Zatilahrumah Deraman (2004). Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja pekerja kumpulan sokongan di Jabatan Pendidikan Negeri Sarawak. Universiti Malaysia Sarawak.
- Zeithaml, V.A. (1987). Defining and Relating Prices, Perceived Quality and Perceived Value, *Marketing Science Institute, Cambridge, MA*.
- Zulkifli Buyong (2013). Kesan Motivasi Sebagai Moderator Terhadap Hubungan Antara Pembelajaran dan Emosi Dengan Kompetensi Sumber Manusia di Bank Syariah Riau. Universiti Utara Malaysia.