

**HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSI, ANGGAHAN SOKONGAN
ORGANISASI DAN TINGKAH LAKU KEWARGANEGARAAN
ORGANISASI DALAM ORGANISASI DENGAN PRESTASI KERJA
GENERASI Y DI PERINDUSTRIAN BAGAN LUAR, BUTTERWORTH**



NOR HANISAH BINTI ISMAIL

UUM
Universiti Utara Malaysia

**SARJANA PENGURUSAN SUMBER MANUSIA
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
SEPTEMBER 2015**



**Pusat Pengajian Pengurusan
Perniagaan**

SCHOOL OF BUSINESS MANAGEMENT

Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PENYELIDIKAN
(Certification of Research Paper)

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

NOR HANISAH BINTI ISMAIL (813355)

Calon untuk Ijazah Sarjana
(Candidate for the degree of)

MASTER OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

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

**HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSI, ANGAPAN SOKONGAN ORGANISASI DAN
TINGKAHLAKU KEWARGANEGARAAN ORGANISASI DALAM ORGANISASI DENGAN PRESTASI
KERJA GENERASI Y DI PERINDUSTRIAN BAGAN LUAR, BUTTERWORTH**

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

Bahawa kertas penyelidikan tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu
dengan memuaskan.
*(that the research paper acceptable in the form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered
by the research paper).*

Nama Penyelia : **DR. MOHD FAIZAL MOHD ISA**
(Name of Supervisor)

Tandatangan :
(Signature)

Tarikh : **17 DISEMBER 2015**
(Date)

PENGAKUAN

Saya mengakui yang mana isi kandungan projek ini tidak pernah di hantar bagi mana-mana program ijazah atau pasca siswazah dan kelayakan.

Saya mengesahkan yang semua sokongan dan bantuan diterima dalam menyediakan kertas projek ini dan semua sumber abstrak sudah diketahui dari mula kertas projek dibuat.



Nor Hanisah Binti Ismail

813355

Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business

Universiti Utara Malaysia 06010 Sintok

Kedah Darul Aman

KEBENARAN

Dalam membentangkan kertas penyelidikan ini, bagi memenuhi sebahagian syarat untuk Ijazah Sarjana Pengurusan Sumber Manusia Universiti Utara Malaysia (UUM), saya bersetuju bahawa Perpustakaan Universiti boleh secara bebas membenarkan sesiapa sahaja untuk memeriksa. Saya juga bersetuju bahawa penyelia saya atau, jika ketiadaan beliau, Dekan Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business, diberi kebenaran untuk membuat salinan kertas penyelidikan ini dalam sebarang bentuk, sama ada secara keseluruhannya atau sebahagian, bagi tujuan kesarjanaan. Adalah dimaklumkan bahawa sebarang penyalinan atau penerbitan atau kegunaan kertas penyelidikan ini sama ada sepenuhnya atau sebahagian daripadanya bagi tujuan keuntungan kewangan, tidak dibenarkan kecuali setelah mendapat kebenaran secara bertulis. Juga dimaklumkan bahawa pengiktirafan harus diberi kepada saya dan Universiti Utara Malaysia dalam sebarang kegunaan sarjana terhadap sebarang petikan daripada kertas penyelidikan saya.

Sebarang permohonan untuk salinan atau mengguna mana-mana bahan dalam kertas penyelidikan ini, sama ada sepenuhnya atau sebahagiannya, hendaklah dialamatkan kepada:

Dekan

Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok Kedah Darul Aman

ABSTRAK

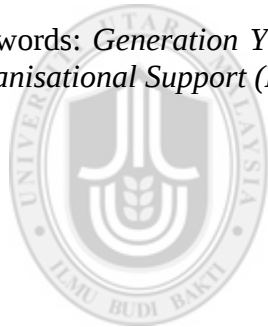
Kajian ini dijalankan untuk menentukan dan mengenalpasti hubungan antara prestasi kerja generasi-Y dengan tiga pemboleh ubah tidak bersandar iaitu Kecerdasan Emosi (EI), Anggapan Sokongan Organisasi (POS) dan Tingkah laku Kewarganegaraan Organisasi Dalam Organisasi (OCBO). Pengkaji telah menggunakan kaedah kuantitatif untuk mendapatkan keputusan diakhir kajian. Sebanyak 153 set borang soal selidik telah diedarkan kepada pekerja-pekerja Industri perkilangan di kawasan Bagan Luar, Butterworth, Pulau Pinang namun yang dikembalikan hanyalah 132 set dan yang hanya boleh diterima pakai untuk tujuan kajian hanya 111 set. Data dianalisa dengan menggunakan perisian "*Statistical Package for Social Sciences*" (SPSS) versi 19.0. Hasil daripada kajian menunjukkan bahawa pemboleh ubah tidak bersandar iaitu EI, POS dan OCBO mempunyai hubungan yang boleh diterima dengan prestasi kerja bagi generasi-Y. Keputusan bagi ketiga-tiga pemboleh ubah adalah seperti berikut kecerdasan emosi dan prestasi kerja (0.582), anggapan sokongan organisasi (0.419) dan tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi (-0.312). Akibat beberapa keterbatasan yang telah dinyatakan dalam kajian ini, data yang diperolehi agak minima untuk menerangkan keseluruhan daripada kajian ini. Kajian ini boleh dikembangkan lagi dengan memecahkan lagi kumpulan responden, skop kajian dan kepelbagaian sektor pekerjaan agar objektif lebih terarah dan lebih fokus. Implikasi dari kajian ini diharapkan boleh membantu pengkaji-pengkaji akan datang dan juga para majikan untuk lebih memahami generasi-Y.

Kata kunci: Generasi-Y, Prestasi Kerja, Kecerdasan Emosi (EI), Anggapan Sokongan Organisasi (POS), Tingkahlaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB).

ABSTRACT

Purposed of this research are to determine and identify the relationship between the performance of the Generation Y with three independent variables of Emotional Intelligence (EI), Perceived Organizational Support (POS) and Organizational Citizenship Behaviour in Organization (OCBO). Researcher has used quantitative methods to get results at the end of the study. A total of 153 sets of questionnaires were distributed to employees of the manufacturing in the Bagan Luar, Butterworth, Pulau Pinang but returned just 132 and set that can only be adopted for the purpose of research only 111 sets. Data were analysed using "Statistical Package for Social Sciences" (SPSS) version 19.0. Results showed that the independent variables, namely EI, POS and OCB have an acceptable relationship with the performance of the generation-Y. The results for the three variables are emotional intelligence and job performance (0.582), perceived organizational support (0.419) and organizational citizenship behaviour in organizations (-0.312). Due to some limitations that have been expressed in this study, the data obtained will be relatively minimal to explain the whole of the study. This study could expand by solving another group of respondents, the research scope and diversity of the job sector so that more targeted objectives and more focused. The implications of this study are expected to help future researchers and employers to better understand the generation-Y.

Keywords: *Generation Y, Job Performances, Emotional Intelligence (EI), Perceived Organisational Support (POS), Organizational Citizenship Behaviour (OCB).*



UUM
Universiti Utara Malaysia

PENGHARGAAN

Dengan nama ALLAH yang Maha Pemurah lagi Maha Mengasihani

Terlebih dahulu saya ingin memanjatkan setinggi kesyukuran kepada Illahi kerana limpah dan kurnianya, maka tesis penyelidikan ini berjaya disiapkan dalam masa yang ditetapkan oleh pihak Pusat Pengajian Siswazah Perniagaan Othman Yeop Abdullah, Universiti Utara Malaysia demi memenuhi syarat pengijazahan Ijazah Sarjana Pengurusan Sumber Manusia.

Setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih kepada Penyelia saya Dr. Mohd Faizal Bin Mohd Isa atas segala curahan ilmu dan tunjuk ajar dalam menyiapkan tesis ini. Juga terima kasih tidak terhingga kepada Pensyarah-pensyarah, kakitangan-kakitangan dan rakan-rakan pelajar di Pusat Pengajian Siswazah Perniagaan, OYA UUM yang juga sama-sama membantu menyiapkan tesis ini. Penghargaan dan terima kasih juga kepada seluruh warga UUM atas segala pertolongan dan kemudahan yang telah disediakan.

Tidak dilupakan juga setinggi-tinggi penghargaan kepada kedua Ibu bapa tercinta (Ismail Bin Saad & Rakiyah Binti Jaafar) atas curahan kasih sayang dan galakan yang tidak putus-putus dicurahkan sepanjang menjalani pengajian di UUM. Untuk kaum keluarga yang sentiasa memberikan dorongan dan sokongan, terima kasih yang tidak terhingga juga diberikan.

Seterusnya jutaan terima kasih juga dihulurkan kepada syarikat Polyglass dan Malaysia Smelting Corporation Berhad dan seluruh warganya atas bantuan dan sokongan yang telah diberikan dalam membantu memberikan segala maklumat yang diperlukan untuk tujuan kajian. Kepada rakan-rakan sekerja terutamanya En. Bustaman Mazuki Bin Razmi yang banyak membantu dan memberikan sokongan.

Akhir sekali juga diucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada rakan-rakan (Nurnajmi, Umi Kalsom, Nurul Syazana, Akilah dan Zaiton) yang tidak jemu-jemu memberikan sokongan dan pertolongan dalam sama-sama membantu menyiapkan kajian ini. Semoga semua sumbangan anda semua diberikan balasan yang baik oleh Yang Maha Esa.

ISI KANDUNGAN

PENGAKUAN.....	i
KEBENARAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
PENGHARGAAN	v
ISI KANDUNGAN.....	vi
SENARAI JADUAL.....	x
SENARAI RAJAH	xiii
SENARAI SINGKATAN.....	xiv
BAB SATU:.....	1
Pengenalan.....	1
1.1 Latar belakang kajian	1
1.1.1 Kajian Lepas	4
1.1.2 Generasi-Y.....	5
1.2 Penyataan masalah	8
1.3 Persoalan kajian.....	11
1.4 Objektif kajian.....	11
1.5 Kepentingan kajian.....	12
1.5.1 Teoritikal	12
1.5.2 Praktikal.....	13
1.6 Skop kajian.....	13
1.7 Definisi operasional.....	13
1.8 Struktur kajian	15
BAB DUA:.....	17
ULASAN KARYA	17
2.1 Pengenalan.....	17
2.2 Prestasi Kerja (JP)	17
2.2.1 Definisi Prestasi Kerja	17
2.2.2 Dimensi Prestasi Kerja	18
2.2.3 Pengukuran Prestasi Kerja.....	20

2.3 Kecerdasan Emosi (EI).....	21
2.3.1 Definisi Kecerdasan Emosi	21
2.3.2 Dimensi Kecerdasan Emosi.....	23
2.3.3 Kepentingan Kecerdasan Emosi.....	24
2.3.4 Pengukuran Kecerdasan Emosi	25
2.4 Anggapan Sokongan Organisasi (POS)	26
2.4.1 POS sebagai membentuk kepelbagaian dimensi	29
2.4.2 Latar Belakang POS	29
2.4.3 Komponen POS	31
2.5 Tingkah laku Kewarganegaraan Organisasi (OCB).....	32
2.5.1 Definisi OCB	32
2.5.2 Pembahagian OCB	33
2.5.3 Kategori-kategori OCB.....	35
2.5.4 Dimensi OCB	37
2.5.5 Kelebihan OCB.....	38
2.6 Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dan Prestasi Kerja	39
2.7 Hubungan Antara Anggapan Sokongan Organisasi Dan Prestasi Kerja.....	39
2.8 Hubungan Antara Tingkah laku Kewarganegaraan Organisasi Dalam Organisasi Dan Prestasi Kerja.....	41
2.9 Hubungan Antara Kecerdasan Emosi, Anggapan Sokongan Organisasi, Tingkah laku Kewarganegaraan Organisasi Dalam Organisasi Dan Prestasi Kerja	42
2.10 Teori Tingkah laku Organisasi.....	43
2.11 Kesimpulan.....	45
 BAB TIGA:.....	 46
KAEDAH KAJIAN	46
3.1 Pengenalan	46
3.2 Kerangka Kajian.....	46
3.3 Reka Bentuk Kajian	47
3.4 Pengukuran Untuk Pembolehubah	48
3.4.1 Rekabentuk Soal Selidik.....	48
3.4.2 Alat-Alat Pengukuran Kajian	49
3.4.2.1 Pengukuran Prestasi Kerja	50
3.4.2.2 Pengukuran Kecerdasan Emosi, Anggapan Sokongan Organisasi Dan Tingkah laku Kewarganegaraan Organisasi Dalam Organisasi.....	52

3.6 Tatacara Pengumpulan Data Kajian	57
3.7 Populasi Dan Persampelan Kajian	58
3.7.1 Populasi	58
3.7.2 Teknik Kajian	59
3.8 Kajian Rintis.....	59
3.9 Penganalisis Data	59
3.9.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	59
3.9.2 Analisis Faktor.....	60
3.9.3 Analisis Korelasi Pearson	61
3.9.4 Analisis Regresi	62
3.10 Penutup.....	62
 BAB EMPAT:.....	 64
DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN	64
4.1 Pengenalan	64
4.2 Maklum Balas Responden.....	64
4.3 Analisis Ujian Rintis	65
4.3.1 Kebolehpercayaan Ujian Rintis	66
4.4 Semakan Data.....	67
4.4.1 <i>Missing</i> Data	68
4.4.2 Ujian Normaliti.....	68
4.5.1 Analisis Prestasi Kerja.....	74
4.5.1.1 Prestasi Tugas.....	74
4.5.1.2 Kotektual Tugas	75
4.5.1.3 Prestasi Penerimaan	77
4.5.2 Analisis Kecerdasan Emosi	79
4.5.3 Analisis Anggapan Sokongan Organisasi.....	81
4.5.4 Analisis Tingkahlaku Kewarganegaraan Organisasi Dalam Organisasi	83
4.6 Analisis Kebolehpercayaan Kajian Sebenar Selepas Analisis Faktor.....	85
4.7 Analisis Statistik Deskriptif	87
4.8 Analisis Demografi	87
4.9 Min Dan Sisihan Piawai.....	93
4.10 Analisis Korelasi Pearson	94
4.11 Analisis Regresi.....	96

4.12 Ringkasan Hasil Keputusan Kajian.....	96
BAB LIMA:	97
PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN	97
5.1 Pengenalan	97
5.2 Ringkasan Kajian	98
5.3 Perbincangan Berdasarkan Objektif Kajian	100
5.3.1 Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Prestasi Kerja	100
5.3.2 Hubungan Antara Anggapan Sokongan Organisasi Dan Prestasi Kerja ...	101
5.3.3 Hubungan Antara Tingkah laku Kewarganegaraan Organisasi Dalam Orgaisasi Dengan Prestasi Kerja	102
5.3.4 Hubungan Antara Kecerdasan Emosi, Anggapan Sokongan Organisasi Dan Tingkah laku Kewarganegaraan Organisasi Dalam Organisasi Dengan Prestasi Kerja	103
5.4 Implikasi Kajian	103
5.5 Batasan Kajian.....	104
5.6 Cadangan Untuk Kajian Akan Datang.....	106
5.7 Kesimpulan.....	109
RUJUKAN.....	113
LAMPIRAN.....	122

SENARAI JADUAL

1	Jadual 1.1 :	Definisi setiap pembolehubah	13
2	Jadual 2.1 :	Dimensi Prestasi Kerja	19
3	Jadual 3.1 :	Skala Likert Tujuh Mata	49
4	Jadual 3.2 :	Item Pengukuran Prestasi Kerja	50
5	Jadual 3.3 :	Item Kecerdasan Emosi, Anggapan Sokongan Organisasi Dan Tingkahlaku Kewarganegaraan Organisasi Dalam Organisasi	53
6	Jadual 3.4 :	Kumpulan sasaran pengumpulan data	58
7	Jadual 3.5 :	Darjah kekuatan hubungan mengikut nilai “r”	61
8	Jadual 3.6 :	Darjah Kekuatan Hubungan Mengikut Nilai “ r”	61
9	Jadual 4.1 :	Jumlah Maklum Balas Responden	64
10	Jadual 4.2 :	Ujian kebolehppercayaan <i>Cronbach’s Alpha</i>	66
11	Jadual 4.3 :	Ujian Kebolehan Cronbach’s alpha yang baharu	67
12	Jadual 4.4 :	Nilai KMO dan Tahap Varian	73
13	Jadual 4.5 :	Ujian Analisis KMO dan Bartlett’s Terhadap Prestasi Tugas	74
14	Jadual 4.6 :	<i>Eigenvalues</i> dan peratusan Kumulatif Varian bagi Prestasi Tugas	74
15	Jadual 4.7 :	Komponen Matrix terhadap prestasi tugas	74
16	Jadual 4.8 :	Ujian Analisis KMO dan Bartlett’s terhadap kontekstual tuagasan	75
17	Jadual 4.9 :	<i>Eigenvalues</i> dan peratusan kumulatif terhadap kontekstual Tugas	76
18	Jadual 4.10 :	Komponen Matrix terhadap kontekstual tugas	76
19	Jadual 4.11 :	Ujian Analisis KMO dan Bartlett’s terhadap Prestasi Penerimaan	77
20	Jadual 4.12 :	<i>Eigenvalues</i> dan peratusan kumulatif varians bagi prestasi penerimaan	78
21	Jadual 4.13 :	Komponen Matrix terhadap prestasi penerimaan	78

22	Jadual 4.14 :	Ujian Analisis KMO dan Bartlett's Bagi Kecerdasan emosi	79
23	Jadual 4.15 :	<i>Eigenvalues</i> dan peratusan kumulatif varians bagi Kecerdasan emosi	80
24	Jadual 4.16 :	Komponen Matrix bagi Kecerdasan emosi	80
25	Jadual 4.17 :	Ujian Analisis KMO dan Bartlett's Bagi Anggapan Sokongan Organisasi	82
26	Jadual 4.18 :	<i>Eigenvalues</i> dan peratusan kumulatif varians bagi Anggapan Sokongan Organisasi	82
27	Jadual 4.19 :	Komponen Matrix bagi Anggapan Sokongan Organisasi	82
28	Jadual 4.20 :	Ujian Analisis KMO dan Bartlett's Bagi Tingkahlaku kewarganegaraan Organisasi	84
29	Jadual 4.21 :	<i>Eigenvalues</i> dan peratusan kumulatif varians bagi Tingkahlaku kewarganegaraan Organisasi	84
30	Jadual 4.22 :	Komponen Matrix bagi Tingkahlaku Kewarganegaraan Organisasi	84
31	Jadual 4.23 :	Perbezaan item bagi setiap pemboleh ubah sebelum dan selepas analisis faktor	85
32	Jadual 4.24 :	Item yang digugurkan selepas analisis faktor	85
33	Jadual 4.25 :	Analisis Kebolehpercayaan Untuk Prestasi Tugas, Kontektual Tugas, Penerimaan Prestasi dengan kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi selepas analisis faktor	86
34	Jadual 4.26 :	Analisis demografi bagi tempoh perkhidmatan	87
35	Jadual 4.27 :	Analisis Demografi Responden dari Peringkat Umur	88
36	Jadual 4.28 :	Analisis Demografi bagi Jantina Responden	89
37	Jadual 4.29 :	Analisis responden bagi bangsa responden	90
38	Jadual 4.30 :	Analisis Demografi tahap pendidikan responden	91
39	Jadual 4.31 :	Analisis Demografi pendapatan responden	92
40	Jadual 4.32 :	Analisis Demografi Jawatan Responden	93

41	Jadual 4.33 :	Analisis Statistik Deskriptif Pemboleh ubah	94
42	Jadual 4.34 :	Nilai analisis korelasi pearson bagi kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi terhadap prestasi kerja	95
43	Jadual 4.35 :	Analisis regresi kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi dengan prestasi kerja	96
44	Jadual 4.36 :	Ringkasan hasil pengujian hipotesis	97



SENARAI RAJAH

1	Rajah 3.1 :	Kerangka Kajian	47
2	Rajah 4.1 :	Histogram Untuk Faktor Prestasi Tugas	69
3	Rajah 4.2 :	Item Normaliti di dalam Prestasi Kerja	69
4	Rajah 4.3 :	Histogram Untuk Faktor kecerdasan emosi	70
5	Rajah 4.4 :	Item Normaliti di dalam Kecerdasan Emosi	70
6	Rajah 4.5 :	Histogram Untuk Faktor anggapan sokongan organisasi	71
7	Rajah 4.6 :	Item Normaliti di dalam anggapan sokongan organisasi	71
8	Rajah 4.7 :	Histogram Untuk Faktor tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi	72
9	Rajah 4.8 :	Item Normaliti di dalam tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi	72
10	Rajah 4.9 :	Pie Chart bagi tempoh Perkhidmatan	88
11	Rajah 4.10 :	Pie Chart Demografi Responden dari peringkat Umur	89
12	Rajah 4.11 :	Pie Chart Demografi bagi Jantina Responden	90
13	Rajah 4.12 :	Pie Chart Bagi Bangsa Responden	90
14	Rajah 4.13 :	Pie Chart demografi tahap pendidikan responden	91
15	Rajah 4.14 :	Pie Chart Demografi Pendapatan Responden	92
16	Rajah 4.15 :	Pie Chart Demografi Jawatan Responden	93

SENARAI SINGKATAN

EI : *Emotional Intelligence* / Kecerdasan Emosi

POS : *Perceived Organizational Support* / Anggapan Sokongan Organisasi

OCB-O: *Organizational Citizenship Behaviour in Organisation* / Tingkah laku Kewarganegaraan Organisasi dalam Organisasi

JP : *Job Performance* / Prestasi Kerja

SPSS : *Statistical Package for the Social Science* / Pakej Statistik Untuk Sains Sosial

MSCB : Malaysia Smelting Corporation Berhad



UUM
Universiti Utara Malaysia

**HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSI, ANGGAHAN SOKONGAN
ORGANISASI DAN TINGKAH LAKU KEWARGANEGARAAN
ORGANISASI DALAM ORGANISASI DENGAN PRESTASI KERJA
GENERASI Y DI PERINDUSTRIAN BAGAN LUAR, BUTTERWORTH**

BAB SATU:

PENGENALAN

1.1 Latar belakang kajian

Pengaruh dan sumbangan faktor-faktor psikologikal dan sosial (juga dikenali sebagai faktor psikososial) terhadap prestasi kerja telah diteliti lebih daripada 50 tahun oleh pengkaji-pengkaji sains sosial seluruh dunia (Brown & Peterson, 1993) di mana faktor psikologi dan sosial boleh dihubungkan dengan prestasi kerja.

Walau bagaimanapun, kajian berkenaan dengan hubungan antara kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkahlaku kewarganegaraan dalam organisasi dengan prestasi kerja tidak lagi di kaji oleh mana-mana pengkaji lain, yang mana pengkaji-pengkaji sebelum ini hanya melihat kepada satu atau dua pemboleh ubah tidak bersandar sahaja, contohnya Ismail dan rakan-rakan (tidak bertarikh) kajian berkenaan "*Relationship Between Occupational Stress, Emotional Intelligence And Job Performance: An Empirical Study In Malaysia*". Neves dan Eisenberger (2012) kajian mereka "*Management Communication and Employee Performance: The Contribution of Perceived Organisational Support*", dan Nasir dan rakan-rakan (2011) "*Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Task Performance*". Melalui kajian ini, pengkaji berminat untuk melihat keputusan kajian

dan mengenalpasti hubungan antara pemboleh ubah-pemboleh ubah tersebut dengan prestasi kerja dalam kalangan tenaga kerja generasi-Y yang menceburkan diri di dalam sektor perindustrian berat. Pengkaji melihat prestasi kerja dapat mempengaruhi hasil kerja yang berkualiti yang dipamerkan oleh sesebuah organisasi.

Prestasi pekerja dapat dinilai melalui sistem penilaian prestasi kerja yang digunakan oleh perkhidmatan awam sejak 1 Januari 1992 (Rusli dan Nur Azman, 2004). Penilaian prestasi dinilai berdasarkan pencapaian kerja yang diperolehi pekerja dari bulan Januari sehingga Disember bagi setiap akhir tahun. Proses penilaian prestasi melibatkan pemerhatian dan penilaian prestasi pekerja di dalam tempat kerja yang berkaitan dengan matlamat organisasi yang mana meliputi tingkah laku dan cara bekerja. Armstrong dan Baron (1998) menekankan bahawa pentingnya melihat penilaian prestasi sebagai proses penglibatan iaitu kaunseling dan membimbing berbanding dengan penglibatan kesalahan disiplin. Abdul Aziz (1999) melihat penilaian prestasi mempunyai tujuan yang pelbagai, di mana untuk pembangunan kerjaya dan profesional, tanggungjawab pekerja, berkaitan dengan pengiktirafan dan faedah, rujukan prosedur disiplin dan kebanyakannya melibatkan kenaikan gaji dan kenaikan pangkat.

Sistem penilaian prestasi pekerja telah digunapakai beberapa dekad yang lalu. Hal ini adalah kerana sistem ini berjaya mengenalpasti tahap prestasi pekerja melalui hasil kerja termasuklah sikap dan tingkah laku di tempat kerja. Menurut Armstrong dan Baron (1998) penilaian prestasi sangat penting sebagai peralatan di dalam pengurusan untuk memperlihatkan kecekapan pekerja dalam mencapai matlamat organisasi. Armstrong (1998), Bratton dan Gold (1999) melihat penilaian prestasi kerja sebagai

pengukur yang sering di dalam organisasi untuk mengenalpasti sumbangan pekerja. Hal ini adalah kerana, berdasarkan penilaian prestasi pekerja ianya mempunyai kesan kepada pencapaian organisasi dan untuk tujuan pemberian faedah-faedah dan pengiktirafan pekerja di dalam organisasi (Rusli dan Nurazman, 2004).

Kebiasaannya pekerja yang mempunyai pencapaian yang cemerlang berdasarkan penilaian prestasi oleh Ketua Jabatan akan diberikan pengiktirafan di dalam bentuk *monetary*. Kajian mendapati pengiktirafan melalui *monetary* membuatkan pekerja lebih bermotivasi dan akan terus memberikan perkhidmatan di dalam sesebuah organisasi tersebut. Kenyataan ini telah disokong oleh Furnham (1994) melihat wang dapat mempengaruhi motivasi pekerja dan bertindak sebagai insentif terhadap pekerja untuk setia di dalam sesebuah organisasi.

Penilaian prestasi di Malaysia telah dilakukan dua dekad dahulu. Melalui kajian Poon (2003) dan Kumar (2005) telah membuktikan bahawa penilaian prestasi telah dilaksanakan di Malaysia. Antara tahun permulaannya iaitu pada tahun 1980-an dan 1990-an, di mana timbul banyak keraguan tentang pelaksanaan sistem ini, bahawa sejauh mana Malaysia boleh mendapatkan tindak balas yang positif melalui pelaksanaan sistem penilaian prestasi di Malaysia. Walau bagaimanapun, terdapat beberapa kajian berkenaan dengan mengenalpasti kepentingan penilaian prestasi kerja di Malaysia. Antara pengkaji yang membuat kajian ini ialah Vance dan rakan-rakan (1992) di awal tahun 1990-an, di mana menerangkan berkenaan dengan pelaksanaan sistem penilaian prestasi kerja di Malaysia. Terdapat pelbagai syarikat perdagangan dan syarikat pembangunan terutamanya syarikat antarabangsa di Malaysia melaksanakan sistem ini di dalam tempoh dua dekad dan sekaligus dapat melihat

bahawa Malaysia telah mencapai matlamat yang menyakinkan penulis melalui perlaksanaannya (Mahdied, 2013).

Walau bagaimanapun, penilaian prestasi juga mempunyai isu dan cabaran di dalam abad 21 ini. Di dalam kajian Rusli dan Sopian (2013) menyenaraikan 20 ciri-ciri dan isu yang berkaitan dengan aktiviti-aktiviti penilaian prestasi. Antara senarainya ialah falsafah penilaian, tanggungjawab penilai dan orang yang dinilai, pengukuran atau kaedah di dalam penilaian, proses penilaian prestasi dan banyak lagi. Antara cabaran yang telah pengkaji kenalpasti di dalam kajian mereka adalah cabaran pertama dan isu yang utama di dalam penilaian prestasi praktik adalah keadilan di dalam membuat keputusan penilaian. Penilai mempunyai masalah di dalam membuat penilaian yang betul jika terdapat halangan daripada orang yang akan dinilai. Prestasi bagi seseorang pekerja tidak boleh diukur dengan tepatnya dan boleh membawa kepada ketidakpuasan di dalam sistem penilaian tersebut.

Cabaran yang kedua ialah antara salah satu faktor yang membuatkan orang yang dinilai mempunyai perasaan tidak puas hati kepada penilai yang tidak mempunyai pengetahuan dan tidak mempunyai kemahiran yang berkaitan. Hal ini akan memberi kesan kepada proses penilaian kerana akan timbulnya pilih kasih, ketidakadilan dan tidak kebolehpercayaan akan berlaku (Rusli dan Sopian, 2013).

1.1.1 Kajian Lepas

Melalui kajian-kajian lepas, kebanyakan pengkaji hanya mengkaji satu pemboleh ubah seperti “Kesan Daripada Kecerdasan Emosi Terhadap Prestasi Pekerja” oleh Hassan Jofri dan rakan-rakan (2010). Selain itu, pengkaji Juliza (2012) mengkaji

“Hubungan Antara Keserasian Individu-Kerja, Keserasian Individu-Organisasi, Personaliti Dan Prestasi Kerja”. Selain itu terdapat juga kajian oleh Shariffah (2012) berkenaan persepsi pelajar mengenai “Prestasi Kerja Staf Pentadbiran Di Sekolah Pengajian Siswazah Awang Had Salleh, Kolej Sastera dan Sains UUM CAS”. Kajian oleh Harnein (2010) pula meyeentuh mengenai “Pengaruh Aspek Tingkah Laku Dan Hasil Kerja Terhadap Motivasi Dan Prestasi Kerja Pensyarah Universiti Sumatera Utara”. Muharis, Ahmad dan Kamal (2004) pula menjalankan kajian berkenaan dengan “Hubungan Antara Faedah Pekerja Dan Prestasi Kerja Di Restoran Makanan Segera”. Tengku Faekah (2010) pula membuat kajian berkenaan dengan “Struktur Model Berkenaan Antara Faktor Personaliti, Persepsi Terhadap Sekolah Sebagai Organisasi Pembelajaran, Pembelajaran Di Tempat Kerja Dan Prestasi Kerja”.

1.1.2 Generasi-Y

Daripada kajian ini, terdapat pelbagai definisi oleh penulis berkenaan dengan pembahagian umur bagi golongan generasi Y. Menurut Javelin Strategy & Research (2009), generasi Y adalah golongan muda yang dilahirkan dalam lingkungan tahun 1979 sehingga tahun 1999. Menurut Robbins, Decenzo dan Coulter (2011) mendefinisikan generasi Y sebagai kumpulan populasi yang termasuk dalam individu yang lahir pada tahun 1974 sehingga 1994. Di dalam Sinar Harian (2012) ruangan menilai Generasi Y oleh Norhidayyu melihat kepada tokoh seperti William Strauss dan Neil Howe’s melihat mereka ini dilahirkan pada tahun 1982 sehingga 1997.

Manakala menurut Teresa (2012) mendapati yang generasi Y lahir pada tahun 1980 sehingga 1996. Terdapat pelbagai definisi tahun kelahiran bagi generasi Y ini, namun pengkaji telah mengambil kira bagi pengkaji berkenaan generasi Y yang terbaharu.

Hasil terbitan kertas putih pada (tidak bertarikh) oleh syarikat perunding pekerjaan PrincetonOne yang berpangkalan di New Jersey dengan kerjasama perunding Buddy Hobart dari Solutions 21 mendapati bahawa generasi-Y seringkali disalahertikan sebagai pemalas, terlalu tergesa-gesa, tidak setia terhadap satu-satu pekerjaan, mementingkan diri dan terlalu dimanjakan.

Daripada hasil tinjauan oleh *MonsterTRAK* (2004) mendapati bahawa generasi-Y meletakkan sasaran untuk menyiapkan kerja lebih cepat berbanding rakan sekerja. Generasi-Y juga memilih kerja yang lebih kepada cabaran sebagai penanda aras untuk mencapai kualiti kerja yang diidamkan. Namun generasi-Y sering beranggapan bahawa kerja yang mereka lakukan boleh menghasilkan kerja yang berkualiti kepada pihak majikan (*MonsterTRAK*, 2004). Pihak pengurusan Syarikat sering menyalahertikan bahawa generasi Y ini hanya berminat dengan kerja yang mudah dan menghiburkan sebaliknya mereka juga mahukan kerja yang boleh menghasilkan keputusan yang mencapai sasaran yang ditetapkan oleh para majikan. Generasi-Y dibesarkan dalam keadaan semuanya telah tersedia dengan teknologi yang pesat dan berkembang maju. Golongan ini sering disalah anggap bahawa mereka sering melakukan kerja dengan tergesa-gesa.

Oleh itu, organisasi seharusnya bergerak seiring dengan kepantasan mereka bertindak dan melakukan kerja. Penilaian terhadap mereka perlu dilakukan lebih kerap bukan sekadar menunggu hingga akhir tahun. Seringkali diperhatikan bahawa generasi-Y selalu bertukar-tukar kerja dengan tempoh satu hingga dua tahun. Tinjauan oleh *MonsterTRAK* (2004) juga mendapati bahawa majoriti daripada mereka mempunyai

pengalaman kerja yang berkaitan adalah satu kelebihan di dalam pekerjaan. Mereka akan lebih selesa dengan pekerjaan yang sangat berkaitan dengan minat dan pengalaman mereka dan juga boleh berkhidmat lebih lama dalam satu-satu organisasi dalam satu jangkamasa yang lama dengan syarat penghargaan sentiasa diberikan oleh majikan. Generasi-Y juga sering disalah ertikan bahawa mereka sering mementingkan diri dalam melakukan kerja. Hasil kajian oleh Institusi Kekeluargaan dan Pekerjaan di Amerika mendapati bahawa generasi-Y meletakkan keutamaan terhadap keluarga dan rakan (*MonsterTRAK*, 2004). Mereka juga mengharapkan majikan mereka menitikberatkan hubungan dengan masyarakat. Generasi-Y juga mengharapkan hubungan yang baik sesama rakan sekerja dan majikan.

Ibu bapa golongan ini lebih memberikan perhatian kepada mereka jika dibandingkan dengan generasi sebelumnya. Kebiasaannya generasi ini kelihatan begitu dimanjakan namun sebenarnya majoriti daripadanya tidaklah dimanjakan. Mereka melihat dunia melalui pandangan yang berbeza. Mereka membesar dengan penuh kasih sayang dan dihargai (*MonsterTRAK*, 2004). Namun hasil kajian oleh Institusi Kekeluargaan dan Pekerjaan Amerika mendapati mereka memiliki sedikit reputasi dimanjakan kerana meletakkan keutamaan terhadap keluarga dan dunia keseronokan (*MonsterTRAK*, 2004). Mereka juga tidak kekok untuk tinggal bersama dengan ibu bapa walau sudah memasuki dunia pekerjaan dan menerima bantuan kewangan dari ibu bapa kerana mereka melihatnya sebagai praktikal sebagai kaedah untuk menyimpan wang. Dari segi pekerjaan mereka melakukan pelbagai kerja dalam masa yang sama dan kadang-kadang melebihi apa yang dilakukan oleh generasi lain (*MonsterTRAK*, 2004).

1.2 Penyataan masalah

Sektor industri tempatan dianggap penggerak utama pembangunan di kebanyakan Negara membangun, terutamanya dari segi daya pengeluaran dan daya penyerapan tenaga buruh. Pada zaman sebelum merdeka lagi, sektor perindustrian mencatat sumbangan yang besar dalam menerajui ekonomi Negara. Dalam memajukan sektor perindustrian di Malaysia, Negara telah melakukan pelbagai inisiatif untuk membangunkan sektor ini dengan mentransformasikan supaya menjadi lebih maju dan berdaya saing. Sektor perindustrian merupakan sektor terpenting dalam menyumbang kemajuan Negara. Untuk menjadikan kemajuan perindustrian di dalam sesebuah Negara, kepentingan tenaga buruh juga diambil kira. Tenaga buruh mahir penting dalam sesebuah Negara dan organisasi kerana kemampuan buruh sebagai perancang dan penggerak kepada sektor perindustrian. Tahap kepakaran yang tinggi dapat meningkatkan produktiviti, kualiti serta dapat meminimumkan kos pengeluaran.

Di dalam sektor pekerjaan menjelang tahun 2015, majoriti tenaga buruh dipolopori oleh generasi Y. Sektor pekerjaan yang diceburi juga meliputi pelbagai sektor antaranya sektor kerajaan dan juga sektor swasta. Menurut Jabatan Statistik Malaysia (2011), lebih 50% daripada tenaga kerja adalah terdiri daripada generasi Y yang mana kebanyakan nilai kerja dan karakter generasi Y adalah tidak diketahui (*unknown*). Hal ini menyebabkan kebanyakan majikan mempunyai masalah untuk membuat pengambilan pekerja yang terdiri daripada generasi Y ini kerana sebab akibat daripada generasi Y ini sangat tidak mudah untuk mengekalkan pekerja daripada generasi Y ini untuk terus berkhidmat di dalam organisasi mereka. Hal ini adalah dapat dilihat peratusan untuk generasi Y berhenti kerja adalah sangat tinggi.

Penyataan ini disokong oleh Wan Yusof, Queiri, Zakaria dan Raja Hisham (2013) yang mana kajian mereka menunjukkan bukan isu baharu bahawa generasi Y ini adalah pekerja yang lebih banyak berhenti berbanding dengan generasi-generasi lain seperti baby boomers dan generasi X. Manakala anggaran tempoh generasi Y berkhidmat di dalam sesuatu organisasi adalah selama 18 bulan (Yin, 2010 di dalam Queiri dan rakan-rakan, 2014). Hal ini adalah menyebabkan menjadi masalah kepada majikan untuk mengekalkan pekerja dalam kalangan generasi Y yang menimbulkan kepada kekurangan pemahaman tentang kehendak generasi Y di tempat kerja (Queiri, Wan Yusof & Dwaikat, 2014).

Pengkaji telah melihat di dalam sektor perindustrian terutamanya bagi perindustrian berat seperti tempat kajian yang mana persekitarannya terdedah dengan panas dan tanpa penghawa dingin menyebabkan tenaga kerja tempatan daripada generasi Y kurang berminat untuk berkhidmat lebih lama di sesebuah industri yang terdedahkan dengan panas dan berhabuk. Pada 21 Oktober 2015, Naib Setiusaha FMM di dalam mesyuarat bulanan Persekutuan Pekilang-Pekilang Malaysia (FMM) telah menjelaskan bahawa, kajian daripada agensi kerajaan Malaysia mendapati golongan generasi Y ini tidak akan berkhidmat lama dalam sesebuah organisasi yang berasaskan kawasan tempat kerja yang panas dan berhabuk. Walau bagaimanapun, pengkaji berpendapat bahawa kawasan tempat kerja yang begini dapat dibendung jika majikan memberikan sokongan yang positif terhadap kerja yang disumbangkan oleh golongan ini.

Selain itu, melihat kepada statistik Kementerian Dalam Negeri Malaysia mendapati 733,000 orang warga asing telah memenuhi ruang di dalam sektor perindustrian di Malaysia. Kebanjiran pekerja asing di Malaysia adalah kerana majikan beranggapan pekerja tempatan mempunyai masalah disiplin yang tinggi seperti ponteng, datang lambat dan tidak mengikut arahan di tempat kerja. Majikan juga beranggapan pekerja asing ini mudah diarah dan akan melakukan apa sahaja kerja yang disuruh. Kesan negatif yang dapat dilihat melalui kebanjiran warga asing di dalam sektor perindustrian adalah peluang pekerjaan bagi pekerja tempatan menjadi kurang.

Dalam sektor pekerjaan, generasi-generasi seperti “Baby boomer” dan Gen-X telah melangkaui pertengahan dan penghujung bidang pekerjaan. Kekosongan ini seterusnya diisi oleh generasi terbaru iaitu generasi-Y. Setakat mana generasi ini boleh memenuhi kekosongan ini bukan sahaja dari segi kuantiti tetapi jugak dari segi kualiti yang akan menjadi persoalan utama dalam kajian ini. Pengkaji melihat prestasi seseorang pekerja juga berkait rapat dengan psikologi pekerja itu sendiri. Dalam kes ini, setiap generasi dibesarkan dalam situasi sosio-budaya yang agak berbeza. Perbezaan ini boleh mempengaruhi pola pemikiran dan gerak kerja setiap generasi terbabit. Kajian ini seterusnya akan cuba meneroka tanggapan generasi ini terhadap kepentingan pengaruh sendiri dan sekeliling berkaitan dengan prestasi kerja.

Bagi mengungkap persoalan ini, beberapa persoalan-persoalan utama kajian akan dibangkitkan untuk mengkaji pemahaman generasi ini terhadap pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap prestasi kerja mereka. Pengkaji juga ingin melihat sejauh mana kecerdasan emosi dalam kalangan generasi Y dalam mengendalikan emosi

sendiri dan rakan sekerja apabila melakukan kerja berkumpulan yang berkemungkinan tidak dapat mengawal emosi menyebabkan prestasi kerja mereka menurun. Selain itu, pengkaji ingin mengenalpasti sebab masalah disiplin yang tinggi dalam kalangan generasi Y adalah disebabkan kurangnya sokongan daripada organisasi itu sendiri ataupun tingkah laku yang kurang ditunjukkan daripada organisasi menyebabkan generasi Y sering berhenti kerja, ponteng dan tidak menunjukkan prestasi yang baik.

1.3 Persoalan kajian

Bersesuaian dengan itu, persoalan kajian yang dibentuk adalah seperti berikut:-

- 1) Adakah kecerdasan emosi berkaitan dengan prestasi kerja?
- 2) Adakah sokongan organisasi dapat mempengaruhi prestasi kerja?
- 3) Adakah tingkah laku kewarganegaraan organisasi di dalam organisasi dapat mempengaruhi prestasi kerja?
- 4) Adakah kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dapat mempengaruhi prestasi kerja?

1.4 Objektif kajian

Selaras dengan tiga persoalan kajian di atas, objektif utama kajian ini adalah untuk menyelidik hubungan antara kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi di dalam organisasi dengan prestasi kerja.

Berikut merupakan empat objektif khusus kajian iaitu:

- 1) Menentukan hubungan antara kecerdasan emosi dengan prestasi kerja.
- 2) Menenalpasti hubungan antara anggapan sokongan sosial dengan prestasi kerja.
- 3) Menenalpasti hubungan tingkah laku kewarganegaraan organisasi di dalam organisasi dengan prestasi kerja.

- 4) Mengenalpasti hubungan antara kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dengan prestasi kerja.

1.5 Kepentingan kajian

Tujuan kajian ini adalah untuk menyelidik hubungan antara tiga pemboleh ubah iaitu kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi dengan prestasi kerja. Kepentingan kajian ini melibatkan teoritikal dan praktikal di dalam kajian.

1.5.1 Teoritikal

Teori-teori yang lazimnya diketengahkan untuk mengaitkan antara faktor-faktor yang menyumbang dan mempengaruhi prestasi kerja ialah teori motivasi, model kognitif motivasi, dan teori hierarki Maslow. Teori lain yang boleh dikaitkan dengan prestasi kerja ialah teori penetapan matlamat Locke. Menurut Suprihanto (2003) bahawa teori penetapan matlamat merupakan teori yang melihat teori ini sebagai matlamat-matlamat yang bersifat spesifik atau sukar berkecenderungan menghasilkan prestasi kerja yang lebih baik.

Matlamat dicapai melalui usaha yang dilihat menghasilkan impak positif apabila wujudnya aspek penerimaan walaupun sesuatu tugas yang diberikan adalah sukar dan kompleks. Impak negatif pula berkaitan dengan kelebihan kepada pekerja yang berkemampuan tinggi. Justeru itu, matlamat dalam konteks pekerjaan merupakan penentu utama kepada tingkah laku seseorang pekerja. Melalui teori ini kita dapat melihat hasil hubungan signifikan antara pemboleh ubah kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi dengan prestasi kerja.

1.5.2 Praktikal

Dari sudut praktikal, kajian ini dapat mempertingkatkan lagi tempoh perkhidmatan yang lebih lama terhadap responden iaitu daripada generasi Y organisasi yang dikaji. Fokus utama kajian ini menekankan faktor kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi di dalam organisasi yang dapat dikaitkan dengan prestasi kerja golongan tersebut. Kajian ini juga dapat mengenalpasti kehendak dan tingkah laku golongan generasi Y di dalam sektor pekerjaan terutamanya sektor kajian iaitu perkilangan.

1.6 Skop kajian

Skop kajian ini melibatkan organisasi yang beroperasi dalam industri pembuatan di kawasan Bagan Luar, Butterworth, Pulau Pinang, bagi mengelakkan faktor jenis organisasi menjadi penyumbang kepada faktor kelainan dalam analisis kelak. Responden kajian terdiri daripada golongan pekerja-pekerja yang terdiri daripada generasi-Y yang melibatkan diri di dalam sektor perkilangan di kawasan Bagan Luar, Butterworth, Pulau Pinang. Di mana umur golongan ini di antara 19 tahun sehingga 35 tahun.

1.7 Definisi operasional

Definisi operasional akan menerangkan istilah yang penting dari pandangan pengkaji lain yang sama maksud dengan istilah yang digunakan oleh pengkaji dalam kajian ini.

Jadual 1.1: Definisi setiap pemboleh ubah

Pemboleh ubah	Definisi
Prestasi kerja	Robbins (1993) mendefinisikan prestasi kerja dalam sesebuah organisasi sebagai kebolehan seseorang untuk mencapai

	matlamat yang telah ditetapkan oleh organisasi. Arifin (1985) melihat prestasi kerja sebagai tahap pencapaian seseorang pekerja dalam melakukan sesuatu kerja yang telah ditugaskan. Schein (1970) prestasi kerja boleh diukur berdasarkan sama ada seseorang pekerja itu cemerlang, sangat baik, sederhana atau tidak memuaskan dalam menjalankan tugas mereka.
Kecerdasan emosi (EI)	Elder (1997) menyatakan kecerdasan emosi sebagai penggunaan daya pertimbangan dan penaklukan dalam proses menentukan emosi yang sepatutnya di lahirkan. Planalp dan Fitness (1999) yang menekankan bahawa kecerdasan emosi sebenarnya melibatkan perolehan dan pemantauan pengetahuan emosi serta menggunakan pengetahuan tersebut dengan cara yang sesuai.
Anggapan sokongan organisasi (POS)	Eisenberger dan rakan-rakan (1986) menerangkan bahawa POS sebagai persepsi oleh pekerja berkenaan sejauh mana tingkah laku organisasi menyokong mereka

	dari segi kebajikan dan penghargaan terhadap sumbangan kerja mereka kepada syarikat dalam menerangkan tahap hubungan antara pekerja dan organisasi.
Tingkah laku kewarganegaraan organisasi di dalam organisasi (OCB-O)	Organ (1997) mendefinisikan OCB sebagai tingkah laku sukarela pekerja individu yang dapat mewujudkan atau memberi sokongan sosial dan persekitaran psikologi di mana tugas prestasi mengambil tempat di dalam agregat, meningkatkan peneraju di dalam prestasi organisasi.

1.8 Struktur kajian

Bab dua meninjau secara terperinci *literature* berkaitan dengan konsep prestasi kerja, kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi. Selain itu, sorotan tentang saling hubungan antara ketiga-tiga konstruk turut diketengahkan.

Bab tiga membincangkan metodologi yang akan digunakan dalam penyelidikan ini. Ia merangkumi reka bentuk kajian, kajian rintis, kaedah persampelan dan pengutipan data, ujian kebolehpercayaan dan kesahan data serta teknik analisis data. Bab ini diakhiri dengan satu kerangka teori kajian serta pernyataan hipotesis untuk diuji.

Bab empat membentangkan dapatan analisis kajian dan membincangkan keputusan ujian hipotesis kajian dan rumusannya.

Bab lima mempersembahkan ringkasan kajian. Beberapa kajian serta membincangkan dapatan kajian dan implikasi berdasarkan hasil kajian. Beberapa cadangan diketengahkan untuk perhatian dan pertimbangan pihak yang berkaitan. Seterusnya dikemukakan juga limitasi kajian dan cadangan untuk penyelidikan susulan, dan bab ini diakhiri dengan kesimpulan kajian.



BAB DUA:

ULASAN KARYA

2.1 Pengenalan

Bab ini membincangkan definisi-definisi, konsep, teori dan hasil-hasil penyelidikan lepas yang berkaitan dengan prestasi kerja (JP), kecerdasan emosi (EI), anggapan sokongan organisasi (POS) dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi di dalam organisasi (OCBO). Bab ini juga membincangkan hubungan antara pemboleh ubah-pemboleh ubah yang dikaji dan kesimpulan ulasan karya.

2.2 Prestasi Kerja (JP)

2.2.1 Definisi Prestasi Kerja

Nurhazirah Hashim, Wan Edura Wan Rashid, Abdul Kadir Othman, Muhammad Iskandar Hamzah dan Fatimah Sunai (2012) mendefinisikan prestasi kerja merujuk kepada keupayaan pekerja untuk melaksanakan tugas yang ditetapkan dengan berkesan dan cekap. Kemahiran yang berkaitan dengan bidang tugas adalah menjadi kelebihan kepada organisasi memandangkan ianya membenarkan pertukaran idea-idea dan membantu prestasi yang lebih baik dalam kalangan ahli kumpulan. Mount (1991) mendefinisikan prestasi kerja ialah keupayaan melaksanakan tugas dengan cekap dan berkesan oleh pekerja-pekerja. Campbell (2000) mendefinisikan prestasi kerja merupakan individu bertindak dan menyumbang dengan barisan tingkahlaku dengan memperbanyakkan idea-idea bagi mencapai objektif organisasi.

Rehan dan Syed Nisar (2014) menyatakan kebanyakan prestasi pekerja di dalam organisasi boleh dibuktikan melalui produktiviti, keberkesanan dan di dalam bidang penjualan, pekerja dapat menangani aduan daripada pelanggan. Melalui kajian

Boshoff dan Arnold (1995) mencadangkan prestasi kerja menunjukkan bagaimana prestasi individu sama ada lelaki atau perempuan melalui tugas yang ditetapkan dan bagaimana mereka mengurus situasi untuk menyelesaikan tugas tersebut, bagaimana mereka menggunakan masa, tenaga, sumber dan bagaimana mereka bertindak terhadap tugas yang diberikan. Prestasi kerja selalunya didefinisikan sebagai keupayaan bagi individu untuk mencapai matlamat di dalam sesuatu kerja yang dipertanggungjawabkan, menepati jangkaan mereka, mencapai arah tujuan atau mengekalkan matlamat di dalam organisasi (Bohlander, Snell & Sherman, 2001, Campbell, 1990 dan Eysenck, 1998).

2.2.2 Dimensi Prestasi Kerja

Milkovich dan Wigdor (1991) mendapati terdapat tiga pendekatan untuk menafsir prestasi kerja antaranya ialah:-

- (a) Sebagai fungsi keberhasilan (tugas)
- (b) Sebagai fungsi tingkahlaku (kontektual)
- (c) Sebagai fungsi ciri-ciri personaliti (penerimaan)

Viswesvaran (1993) melihat kepada 10 dimensi prestasi kerja. Kajian menunjukkan dimensi prestasi kerja adalah berdasarkan kaedah sesuatu kerja tersebut. Kemudian terdapat beberapa dimensi yang lebih penting daripada yang lain. Dimensi yang dikeluarkan oleh Viswesvaran (1993) adalah lebih kepada pertindihan dengan dimensi yang ditetapkan oleh Campbell, McCloy, Oppler dan Sagar (1993). Walau bagaimanapun, dimensi-dimensi ini secara keseluruhannya telah diterima pakai oleh penulis.

Jadual 2.1 menunjukkan dimensi-dimensi oleh Viswesvaran (1993) dan Campbell dan rakan-rakan (1993):-

Jadual 2.1: Dimensi Prestasi Kerja

10 dimensi oleh Viswesvaran (1993)	8 dimensi oleh Campbell dan rakan-rakan (1993)
• Keseluruhan prestasi kerja • Produktiviti • Komunikasi • Usaha • Pengetahuan berkaitan dengan kerja • Kemahiran interpersonal • Kualiti • Kepimpinan • Mengikut peraturan • Kemahiran pentadbiran	• Kecekapan melakukan kerja • Kecekapan melakukan bukan berkaitan dengan kerja • Komunikasi oral dan penulisan • Mempamerkan usaha • Mengekalkan disiplin sendiri • Membantu rakan sebaya dan prestasi kumpulan • Penyeliaan/ kepimpinan • Pengurusan/ Pentadbiran

Berdasarkan dimensi di atas terdapat perbezaan antara dua penulis iaitu Viswesvaran (1993) menekankan 10 dimensi manakala Campbell dan rakan-rakan (1993) menekankan 8 dimensi di dalam penilaian prestasi. Penulis Campbell (1993) tidak meletakkan kualiti dan mengikut peraturan sebagai dimensi prestasi kerja. Kualiti kerja adalah keberhasilan yang utama untuk memastikan nilai sesebuah pekerjaan tersebut. Pengkaji lebih memilih terhadap dimensi daripada Viswesvaran (1993) kerana penulis meletakkan peraturan dan kualiti kerja perlu dipakai dalam membuat penilaian prestasi kerja.

Tambahan pula, Cascio dan Aguinis (2005) menjelaskan yang prestasi seseorang boleh diukur melalui pelbagai ciri dan terdapat beberapa kriteria yang diguna untuk mengukur kejayaan seseorang di tempat kerja. Di mana terdapat tiga dimensi membina kriteria oleh penulis, yang mana pertamanya ialah statik dimensi, kedua ialah dinamik dimensi dan ketiga ialah individual dimensi.

2.2.3 Pengukuran Prestasi Kerja

Rumusan daripada Gryn (2010) kepada pengukuran prestasi kerja terdapat dua pengukuran kepada individu iaitu prestasi kontekstual dan prestasi tugas. Prestasi kontekstual adalah melibatkan aktiviti-aktiviti seseorang yang tidak berkaitan dengan diskripsi kerja. Contohnya aktiviti-aktivitinya adalah dengan sukarela untuk melakukan tugas tambahan, menyokong rakan sekerja yang lain dan mengikut peraturan, tetapi yang paling penting adalah untuk mencapai matlamat organisasi. Prestasi tugas adalah kerja yang berkaitan untuk aktiviti-aktiviti yang dikendalikan untuk mengubah input kedalam output yang biasanya melibatkan pengeluaran produk dan perkhidmatan (Beatty dan rakan-rakan, 2001).

Berdasarkan Alhusna (2001) terdapat empat pengukuran umum untuk mengukur unit dalam penilaian prestasi pekerja. Antara pengukurannya ialah kualiti, kuantiti, jangkamasa dan keberkesanan kos. Kualiti adalah digunakan untuk menetapkan bagaimana bagusnyanya pekerja tersebut atau unit kerja yang dilakukan atau ketepatan atau keberkesanan daripada pengakhiran produk. Kuantiti merujuk kepada jumlah pengeluaran produk oleh pekerja. Jangkamasa merujuk kepada tempoh pengeluaran produk, memerlukan pengeluaran yang cepat, tempoh masa untuk pekerja mengeluarkan produk menepati masa yang ditetapkan. Keempat ialah keberkesanan

pengukuran kos terdiri daripada aspek-aspek seperti pencapaian sebagai mengekalkan atau mengurangkan kos unit (Alhusna, 2001).

Secara kesimpulannya prestasi kerja yang didefinisikan oleh penulis-penulis berkenaan dengan prestasi kerja pengkaji dapat menyimpulkan melalui pengkaji Mount (1991) yang melihat prestasi kerja sebagai keupayaan pekerja dalam melaksanakan tugas dengan idea-idea yang berkesan dan melakukan tugas-tugas yang diberikan dengan cekap dan berkesan oleh majikan. Selain itu, prestasi kerja juga dapat dinilai melalui produktiviti dan kualiti sesuatu kerja yang di arahkan oleh majikan.

2.3 Kecerdasan Emosi (EI)

2.3.1 Definisi Kecerdasan Emosi

Istilah pertama kecerdasan emosi yang telah digunapakai oleh Mayer and Salovey (1990) yang mana merujuk kepada keupayaan untuk mengiktiraf perasaan sendiri dan perasaan berlainan orang sebagai bimbingan untuk berfikir dan bertindak. Definisi lain oleh Mayer dan Salovey (1997) kecerdasan emosi sebagai keupayaan untuk emosi sokongan, untuk mencapai dan mewujudkan emosi sebagai bantuan berfikir, untuk memahami emosi dan pengetahuan berkenaan dengan emosi dan untuk mengawal selia emosi sebagai menggalakkan emosi dan perkembangan intelek.

Goleman (1995) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai keupayaan untuk memahami emosi dan lain-lain emosi sendiri untuk memotivasikan diri dan mengurus emosi peribadi dan perhubungan baik dengan keadaan di sekeliling. Zeidner, Matthew dan Roberts (2004) mendefinisikan kecerdasan emosi adalah berkaitan dengan emosi,

motivasi, ciri-ciri personaliti, keperibadian, perwatakan, dan kemahiran sosial. Mereka merumuskan kecerdasan emosi sebagai kompetensi dan kecenderungan umum untuk penerimaan fungsi peribadi dan permintaan persekitaran.

Schilling (1996) mendefinisikan emosi melalui hasil daripada tindak balas sistem biologi dapat mengubah perhatian seseorang dalam bentuk tindakan dan reaksi. Menurut Smigla dan Pastoria (2000) kecerdasan emosi ialah elemen penting untuk menghasilkan syarat produktiviti kerja. Yengkeat (2009) kecerdasan emosi memainkan peranan penting dalam memastikan kejayaan di dalam tempat kerja dan perlu semulajadi dan di praktiskan oleh semua golongan dalam menghadapi cabaran-cabaran globalisasi dan persaingan perniagaan. Kecerdasan emosi ialah keupayaan dalaman individu yang mengurus keluar dan mengawal emosi mereka serta lain-lain. Ianya juga sebagai sumbangan yang positif untuk mencipta hubungan yang boleh diketuai untuk pencapaian matlamat dan keberkesanan organisasi.

Hee Kim (2010) melihat kecerdasan emosi sebagai kecekapan untuk mengetahui emosi sendiri dan menguruskannya, memahami emosi dengan lain-lain dan menyimpan perhubungan yang baik dengan lain-lain. Cooper dan Sawaf (1997) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai keupayaan kepada anggapan, pemahaman dan menggunakan kuasa emosi dengan kecekapan melalui membentuk hubungan dan pengaruh.

Kesimpulannya kecerdasan emosi boleh dilihat melalui pengupayaan sendiri dalam berfikir dan bertindak di dalam sesuatu permasalahan yang besar. Definisi oleh Mayer

dan Salovey (1997) berkenaan dengan kecerdasan emosi jelas melihat kemampuan mengawal emosi dapat menggalakkan perkembangan intelektual individu selain itu penggunaan emosi yang baik dapat memberikan perhubungan yang baik di dalam organisasi. Penggunaan emosi yang berkesan dapat meningkatkan motivasi di dalam tempat kerja secara khususnya.

2.3.2 Dimensi Kecerdasan Emosi

Wong dan Law (2002) membahagikan kemampuan kecerdasan emosi kepada empat kemampuan, penilaian dan ekspresi terhadap emosi, penggunaan emosi dan pengurusan emosi.

(a) Penilaian Emosi

Zhou dan George (2003) kemampuan dengan sewajarnya ditentukan dan diungkapkan dengan emosi sendiri sebagai menjadi simpati, menilai dan diungkapkan dengan lain-lain emosi. Setiap individu mempunyai pelbagai kemampuan dalam mengenalpasti dengan tepat, penilaian dan pengungkapan oleh emosi sendiri sebagai pengalaman emosi oleh lain-lain.

(b) Penilaian Emosi terhadap Lain-lain

Menurut Salovey dan Mayer (1990) individu-individu yang menilai dan menyatakan dengan tepat sokongan dan tindakbalas terhadap emosi mereka seperti kearah pemahaman yang baik oleh rakan sekerja dan mereka juga mempunyai potensi untuk mengetuai dan mengurus pekerja apabila mereka dikehendaki untuk mengenalpasti emosi orang sekeliling mereka dan juga untuk membangunkan simpati di mana kemampuan untuk memahami lain-lain perasaan dan mengulangi pengalaman sendiri.

(c) Penggunaan Emosi

Menurut Zhou dan George (2003) individu yang mempunyai kecerdasan emosi yang kurang tidak boleh menggunakan emosi dengan berkesan untuk mereka membantu proses kognitif dan mungkin tidak mudah untuk menkoordinasikan emosi diantara bagaimana perasan dan apa-apa yang dilakukan. Emosi boleh digunakan untuk memberi penekanan kepada perkara yang penting seperti pemilihan diantara persaingan dan pemilihan persamaan, meningkatkan fleksibel dalam proses informasi dan melibatkan dalam sesetengah bentuk proses informasi.

(d) Kebiasaan Emosi

Pekerja bukan sahaja memahami emosi terhadap lain-lain tetapi juga mempunyai usaha untuk mengurus emosi sendiri. Sesetengah individu banyak bersaing dalam proses mengurus pengurusan emosi untuk mereka sendiri dan orang lain sebagai perbandingan dengan orang lain. Contohnya jika berlakunya perselisihan faham antara pengurusan dengan golongan ini, mereka mungkin menunjukkan reaksi emosi yang negatif apabila pengurus mencuba untuk menentukan tujuan daripada menyelesaikan masalah. Untuk mengelakkan halangan yang keterlaluan, kecerdasan emosi menggalakkan pengurus-pengurus atau majikan untuk tidak menggunakan emosi yang negatif tetapi mengurus dengan berkesan menggunakan emosi yang stabil (Zhou & George; 2003). Walau bagaimanapun, kecerdasan emosi juga terdapat pelbagai dimensi lain yang tidak disebut di atas seperti interpersonal dan intrapersonal.

2.3.3 Kepentingan Kecerdasan Emosi

Ciarrochiet, Forgas dan Mayer (2006) menerangkan kecerdasan emosi kebiasaannya diguna untuk memahami keadaan sekeliling dan keadaan sendiri. Melalui pemahaman

tentang kecerdasan emosi ianya dapat membantu diri sendiri tentang pendekatan emosi sebagai syarat untuk kita memahami emosi-emosi itu sendiri. Ini kerana, di dalam teori keupayaan kecerdasan emosi, manusia boleh mengenalpasti bagaimana emosi bertindak sebagai sumber informasi yang penting.

Tambahan pula, kecerdasan emosi sangat penting kerana ianya dapat membantu seseorang untuk mempertingkatkan pengurusan sendiri setiap individu. Ini kerana, penyelidik mendapati bahawa ramai orang yang mempunyai banyak konflik, akan membuat keputusan penting melalui pemikiran emosi mereka. Oleh itu, untuk menyelesaikan masalah ini, kecerdasan emosi boleh digunakan untuk menyelesaikan beberapa konflik yang timbul, perkara ini adalah bertujuan untuk menyediakan lebih banyak pemahaman dan melengkapkan tentang dilema serta untuk menyatupadukan pemikiran yang baik tentang perasaan dan apa-apa yang difikirkan (Ciarrochiet dan rakan-rakan; 2006).

2.3.4 Pengukuran Kecerdasan Emosi

Terdapat beberapa aspek di dalam model kecerdasan emosi, di mana terdiri daripada kemampuan dan sifat dan gabungan antara kemampuan dengan sifat yang dikenali sebagai model campuran kecerdasan emosi (Ali, 2013). Model kemampuan mengandungi kemampuan untuk mengawasi perasaan dan emosional diri sendiri dan orang lain. Perkara ini adalah untuk membezakan perasaan dengan emosi, dan juga menggunakan informasi untuk membimbing pemikiran dan tindakan seseorang. Model ciri-ciri adalah dicipta daripada kompetensi bukan kognitif seperti keyakinan diri, merealisasikan matlamat diri, perasaan yang menyeluruh, dan kebajikan yang menyeluruh (Ali, 2013).

Ali (2013) melihat di dalam mengukur kecerdasan emosi, terdapat pelbagai model yang boleh diukur antaranya model kemampuan dan ciri-ciri (traits). Kemampuan dan ciri-ciri adalah merupakan pengukuran yang penting di dalam kecerdasan emosi. Melalui kemampuan pekerja-pekerja dapat menguruskan emosi dengan seimbang. Manakala bagi model ciri-ciri pula, pekerja-pekerja dapat memikirkan dengan rasional jika ingin melakukan sesuatu melalui kecerdasan emosi.

2.4 Anggapan Sokongan Organisasi (POS)

Eisenberger dan rakan-rakan (1986) mendefinisikan sokongan organisasi sebagai keperluan organisasi untuk menjaga pekerja-pekerja mereka dengan memberikan penghargaan untuk meneruskan kesetiaan dan usaha kerja mereka di dalam organisasi. Eisenberger, Hungtington, Hutchison dan Sowa (1986) keseluruhannya mendefinisikan anggapan sokongan organisasi (POS) sebagai tahap kepercayaan pekerja-pekerja mengenai nilai-nilai sumbangan mereka dan ketelitian mengenai kebajikan yang disumbangkan di dalam sesebuah organisasi. Di mana Eisenberger dan rakan-rakan (1986) melihat POS sebagai sumbangan pekerja-pekerja yang diberikan di dalam sesebuah organisasi dan penghargaan serta faedah-faedah yang diberikan oleh majikan melalui hasil yang dicapai selari dengan objektif organisasi.

Menurut Allen, Armstrong, Reid dan Reimenschneider (2008) anggapan sokongan organisasi (POS) adalah merujuk kepada seberapa banyak sumbangan pekerja-pekerja yang dinilai dalam organisasi dan seberapa banyak organisasi akan memberikan perhatian tentang mereka. Perbincangan Allen, Shore dan Griffeth (2003) mengenai anggapan sokongan organisasi (POS) melalui penerimaan pekerja terhadap penghargaan daripada organisasi dan dapat menjadikan kepuasan kerja ke tahap yang

lebih baik, prestasi kerja, kedatangan, tingkah laku di dalam melakukan kerja dan mempunyai komitmen yang positif ke atas organisasi.

Berdasarkan Maslach, Schaufeli dan Leiter (2001) anggapan sokongan organisasi (POS) mempunyai hubungkait yang kuat dengan tingkahlaku pemimpin atau majikan yang positif, malangnya jika sokongan ketua yang tidak mencukupi mungkin menyebabkan pekerja-pekerja menjadi tidak bersemangat dan mempunyai perasaan ketidakpuasan hati di dalam melakukan kerja. Connell, Ferres dan Travaglione (2003) melihat anggapan sokongan organisasi (POS) adalah:-

“Significant factors to get the desired work outcomes, like reducing turnover intention and increasing commitment”.

Whitener (2001) melihat anggapan sokongan organisasi (POS) dengan mempunyai hubungan positif dan mempunyai kepentingan di dalam korelasi dengan kebolehpercayaan daripada pekerja. Menurut Shore dan Wayne (1993) anggapan sokongan organisasi (POS) telah dikaji dalam perhubungan kepada hasil daripada pelbagai organisasi sebagai alat tambahan yang berkesan dan tanggungjawab kepada organisasi.

Kedua-dua penulis Eisenberger dan rakan-rakan (1986), Shore dan Tetrick (1991) menegaskan pekerja-pekerja telah menunjukkan perjanjian yang selari dengan pelbagai pernyataan berkenaan dengan setakat mana penghargaan daripada organisasi berkenaan dengan sumbangan mereka dan layanan yang menggalakkan oleh organisasi atau tidak menggalakkan di atas hal keadaan yang berbeza.

Wu dan Liu (2014) merumuskan anggapan sokongan organisasi (POS) sebagai:-

“High levels of POS are helpful for increasing positive work outcomes and decreasing negative one. In the context of a call center, POS holds the position of a pionner because it may influence customer service representatives to incorporate organisational membership and role status into their self-identity, thereby increasing pro-social behaviors that are carried out on behalf of the organization”.

Yoshimura (2003) melihat sokongan organisasi sebagai persepsi atau pengadilan oleh seberapa banyak pekerja merasakan sokongan atau memikirkan sesebuah organisasi menyediakan kepada mereka. Menurut Yurur (2005) memandangkan anggapan sokongan organisasi mencerminkan kualiti kepada hubungan antara pekerja dan organisasi, sokongan organisasi menggambarkan sikap dan tingkah laku pekerja. Eder dan Eisenberger (2008) mendefinisikan anggapan sokongan organisasi sebagai kepercayaan pekerja global tentang sejauh mana perhatian organisasi tentang kesejahteraan hidup dan nilai sumbangan pekerja.

Alzabani dan Modi (2014) mendapati melalui kajiannya di dalam anggapan sokongan organisasi mempunyai keputusan yang baik apabila syarikat mempraktikkan pengurusan sumber manusia di dalam organisasi sekaligus dapat meningkatkan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja di Yanbu. Praktis yang dijalankan di dalam kajian tersebut adalah meningkatkan komunikasi dengan pekerja berkenaan dengan polisi dan proses menyelesaikan masalah.

Kesimpulan daripada definisi anggapan sokongan organisasi (POS) dapat dilihat melalui pentafsiran daripada Eisenberger dan rakan-rakan (1986) berkenaan dengan sumbangan yang diberikan oleh pekerja di dalam organisasi dapat dilihat dengan faedah-faedah yang akan diberikan oleh majikan. Sumbangan-sumbangan yang diberikan oleh majikan adalah sebagai sumbangan yang boleh memajukan organisasi itu sendiri. Melalui sokongan yang diberikan daripada organisasi, pekerja dapat memotivasikan diri dalam menyumbang kepada organisasi dengan menghasilkan produktiviti yang maksima. Melalui sokongan daripada majikan, pekerja-pekerja dapat memberi perkhidmatan lebih lama di dalam sesuatu organisasi.

2.4.1 POS sebagai membentuk kepelbagaian dimensi

Memandangkan kebanyakan kajian melibatkan POS sebagai konseptual adalah pembentukan tunggal yang dikaji oleh Kreimer dan Wayne (2004), dengan usaha untuk mendefinisikan POS sebagai pembentuk kepelbagaian dimensi. Di dalam beberapa kajian, penulis membahagikan POS ke dalam tiga dimensi iaitu penyesuaian POS, di mana sokongan terus kepada penyesuaian pekerja di dalam pemindahan kerja, kedua ialah karier POS yang memberi sokongan terus kepada kerjaya pekerja dan dimensi ketiga ialah kewangan di mana sokongan terus diberikan kepada keperluan kewangan pekerja dari sudut faedah dan pampasan. Di samping itu, keseluruhan POS dapat dijadikan sebagai penghargaan untuk berjaya, penulis juga menunjukkan bahawa kepelbagaian dimensi boleh membina kerjaya dengan lebih maju ke hadapan (Kreimer & Wayne, 2004).

2.4.2 Latar Belakang POS

Menurut Eisenberger dan rakan-rakan (1986) di dalam teori organisasi sokongan, wujud tiga bentuk aturcara menerusi anggapan sokongan organisasi (POS) perlu ditambah antaranya ialah keadilan, sokongan penyelia dan ganjaran organisasi dan

peraturan-peraturan kerja. Shore and Shore (1995) mengeluarkan keputusan pembahagian sumber perlu diperlihatkan keadilan yang akan memberi kesan kepada POS menunjukkan keperihatinan terhadap kebajikan pekerja.

a) Keadilan

Menurut Greenberg (1990) kebimbangan di dalam prosedur keadilan adalah cara menggunakan keadilan untuk menentukan pembahagian sumber dalam kalangan pekerja. Shore dan Shore (1995) telah mencadangkan yang contoh keadilan yang berulang di dalam kebimbangan membuat keputusan untuk mengagihkan sumber perlu mempunyai kesan kumulatif yang kuat terhadap POS dalam keperihatinan terhadap kebajikan pekerja.

b) Sokongan Penyelia

Persepsi global terhadap keprihatinan terhadap pekerja yang dinilai oleh organisasi bahawa di dalam membangunkan tahap keprihatinan yang umum di mana nilai penyelia di dalam sumbangan dan penjagaan tentang kebajikan pekerja (Kottke & Sharafinski, 1988). Hal ini adalah kerana, penyelia bertindak sebagai agen di dalam organisasi yang mempunyai tanggungjawab terus kepada penilaian prestasi pekerja, pekerja juga akan melihat penyelia mereka di dalam orintasi menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap petunjuk sokongan organisasi (Eisenberger dan rakan-rakan, 1986; Levinson, 1965).

c) Ganjaran organisasi dan Peraturan kerja

Shore dan Shore (1995) mencadangkan praktik sumber manusia menunjukkan pengiktirafan sumbangan pekerja perlu dengan positifnya di hubungkait dengan POS. Kepelbagaian ganjaran dan syarat-syarat kerja perlu dipelajari di dalam perhubungan

POS contohnya pengiktirafan, bayaran gaji, kenaikan pangkat, keselamatan di tempat kerja, autonomi, latihan dan pengurusan tekanan.

2.4.3 Komponen POS

a) Faktor Sokongan Pengurusan

Kiewitz, Restubog, Zagenczyk dan Hochwarter (2009) telah membuat kesimpulan berkenaan dengan faktor sokongan organisasi adalah sangat penting untuk dikaji. Mereka mengambil kesimpulan apabila sesebuah organisasi gagal untuk mencapai ketanggungan sokongan terhadap pekerja mereka, akan menyebabkan pekerja kurang bermotivasi di dalam melakukan tugas. Oleh itu, untuk mendapatkan pemikiran positif pekerja, organisasi perlulah menawarkan sesuatu yang boleh menarik minat mereka terhadap kerja. Contohnya memberikan ganjaran, kenaikan pangkat dan lain-lain penghargaan. Ahmed, Wan Kamaruzzaman, Salmiah, Muhammad Ramzan dan Mohammad Khalid (2012) dan Coyle-shapiro dan Conway (2005) apabila mereka telah mendapati penawaran dorongan insentif oleh organisasi akan mewujudkan perasaan yang positif tentang sokongan daripada organisasi.

b) Faktor Sokongan Penyelia

Menurut Ahmed dan rakan-rakan (2012) penyelia lebih berpengaruh dan dapat memberi kesan kepada prestasi kerja pekerja. Jadi penyelia perlu bekerja dengan pelaksanaan polisi dan juga untuk menunjukkan bagaimana bekerja dengan berkesan kepada pekerja. Tindakan yang ditunjukkan oleh penyelia boleh di dipertimbangkan sebagai tindakan organisasi. Definisi lain oleh Eisenberger dan rakan-rakan (1986,) anggapan pekerja terhadap organisasi seperti perlu adanya sifat keperikemanusiaan di dalam organisasi. Jokisaari dan Nurmi (2009) memberi pandangan yang penyelia adalah elemen penting di dalam proses sosialisasi di dalam organisasi. Pengaruh yang

paling utama di dalam organisasi adalah pengaruh daripada penyelia yang berfungsi dalam mengarahkan tugas kepada pekerja. Tekleab dan Chiaburu (2011), Pack (2005) serta Stinglhamber dan Vandenberghe (2003) dari pandangan pemberian sokongan daripada penyelia adalah sumber penting kepada persepsi pekerja terhadap sokongan daripada organisasi. Mereka melihat kedua-dua subjek membentuk kerja berdikari iaitu bekerja bersama-sama. Kepercayaan umum bahawa penyelia merupakan kumpulan sasaran yang diberikan kepercayaan oleh pengurusan atasan dalam mencapai objektif organisasi dan penyelia juga perlu melaporkan tahap prestasi setiap pekerja dan sasaran kepada pihak pengurusan, jadi komunikasi yang dikehendaki sebagai hubungan pekerja dan organisasi.

c) Faktor sokongan rakan sekerja

Eisenberger dan rakan-rakan (1986) mendefinisikan organisasi sokongan pekerja seperti sifat manusia dan bertidak sebagai perikemanusiaan. Sokongan bukan sahaja daripada majikan, penyelia dan juga rakan sekerja tetapi juga daripada rakan sebaya yang mana semua mewakili organisasi. Rakan sekerja merupakan orang yang paling dekat dengan pekerja, apabila rakan sekerja melakukan sesuatu yang boleh mengurangkan motivasi kerja sekaligus prestasi kerja akan berkurangan.

2.5 Tingkah laku Kewarganegaraan Organisasi (OCB)

2.5.1 Definisi OCB

Berdasarkan Organ (1988) mendefinisikan OCB sebagai tingkah laku yang berkait rapat dengan kerja, yang mana mengikut budi bicara, bukan berkaitan dengan sistem ganjaran organisasi yang formal dan di dalam agregat mempromosikan keberkesanan fungsian di dalam organisasi. Tambahan pula, OCB adalah penyambungan melebihi daripada indikator prestasi yang dikehendaki oleh organisasi di dalam diskripsi kerja.

Tambahan lagi, OCB dapat menunjukkan tindakan yang dijalankan oleh pekerja yang mengatasi kehendak dan peranan minimum yang diharapkan oleh organisasi dan mempromosikan kebajikan rakan sekerja, kumpulan kerja dan organisasi (Lovell, Kahn, Anton, Davidson dan Dowling; 1991 di dalam Alizadeh, Darvishi, Nazari dan Emami; 2012).

Menurut Brief dan Motowildo (1986) OCB merangkumi tingkahlaku yang spesifik ke arah kehendak peranan dengan lebih tepat tingkah laku yang dilakukan dengan sukarela tanpa mengharapkan ganjaran.

2.5.2 Pembahagian OCB

Kajian terdahulu mengenai tingkah laku kewarganegaraan organisasi mempunyai pematuhan yang menyeluruh. Dimensi-dimensi telah dikenali OCB-O oleh Williams dan Anderson (1991) dan diikuti peraturan-peraturan dan undang-undang organisasi oleh Borman dan Motowidlo (1993). William dan Anderson (1991) mendefinisikan OCBO sebagai tingkah laku-tingkah laku yang memberi manfaat kepada organisasi secara menyeluruh. Tingkah laku ini meliputi keutamaan memberikan perhatian dengan ketiadaan kepada bekerja atau secara tidak langsung mematuhi peraturan yang diaturkan untuk mengekalkan susunan peraturan yang telah ditetapkan. Terdapat dua kategori di dalam tingkahlaku kewarganegaraan organisasi yang membezakan dengan tingkah laku benefisiari iaitu: Tingkah laku yang dengan serta merta kelebihan di dalam organisasi dikenali sebagai OCBO dan tingkah laku yang dengan serta merta kelebihan khususnya untuk individu dikenali sebagai OCBI (William dan Anderson, 1991).

OCBI yang meliputi tingkah laku tolong-menolong antara satu sama lain di mana situasi yang perlu melakukan kerja-kerja berlebihan (*altruism*) dan bekerjasama dengan pekerja-pekerja lain (*courtesy*), manakala OCBO meliputi tingkahlaku (*conscientiousness*) menunjukkan minat dan penglibatan dengan organisasi, mempertahankan organisasi polisi dan praktis (*civic virtue*) dan tidak merungut kepada kerja (*sportsmanship*). *Sportsmanship* menerangkan pekerja-pekerja yang dengan rela hati untuk bertoleransi dalam kesusahan di dalam tempat kerja yang bertujuan untuk mempertingkatkan organisasi, menahan diri daripada ketidakperluan kritikan dan rungutan. Manakala *conscientiousness*, kadang-kala merujuk kepada pematuhan, tindak balas penerimaan yang tulen dan pematuhan undang-undang tempat kerja, peraturan dan prosedur.

OCBO juga merangkumi dedikasi kerja (Van Scotter & Motowildo; 1996), tingkahlaku suara (LePine & Van Dyne; 1998), inisiatif individu atau bertanggungjawab (Morrison & Phelps; 1999), kesetiaan kepada organisasi (Graham, 1991), meluluskan, menyokong dan mempertahankan objektif organisasi (Borman & Motowildi, 1993, 1997) dan mempromosikan imej organisasi (Farh, Zhong & Organ, 2004). Jihad, Farzana dan Mohammad Adnan (2011) melihat OCBO lebih berkemungkinan dengan fungsi yang menghalakan kepada apa-apa yang pekerja fikirkan mengenai ciri-ciri kerja mereka. Podsakoff, MacKenzie, Paine dan Bachrach (2000) telah melabelkan pematuhan di dalam organisasi sebagai penglibatan pengantarabangsaaan mengenai peraturan dan polisi syarikat.

Kesimpulan keseluruhan dengan menafsirkan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi adalah melalui penulis William dan Anderson (1991) yang melihat OCBO mempunyai tiga dimensi iaitu *Sportsmanship*, *Conscientiousness* dan *Civic Virtue*. Yang mana ketiga-tiga dimensi ini adalah lebih kepada tingkahlaku-tingkahlaku yang terdapat di dalam organisasi dan memberikan gambaran yang positif oleh pekerja-pekerja di dalam organisasi.

2.5.3 Kategori-kategori OCB

Kajian daripada Organ (1988) mengetengahkan dua daripada tujuh dimensi OCB di dalam membentuk OCB yang tertentu. Walau bagaimanapun, terdapat lima kategori OCB yang secara kebiasaannya dikenalpasti di dalam mana-mana kajian, antaranya ialah *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy* dan *civic virtue*. Kajian empirikal (contohnya daripada penulis Podsakoff & Mackenzie, 1994; Mackenzie dan rakan-rakan, 1993) mendapati yang *altruism* dan *courtesy* dimuatkan di dalam dimensi yang satu, yang dilabelkan sebagai tingkah laku tolong-menolong. Tingkah laku tolong-menolong di dalam organisasi dapat dilihat sebagai tingkah laku yang positif kerana bekerja di dalam satu kumpulan dapat membuahkan hasil kerja yang ditugaskan mempunyai kualiti yang berbeza.

Manakala Smith, Organ dan Near (1983) memperkenalkan dua faktor model OCB, ia adalah *altruism* dan *conscientiousness*. Altruism termasuk tingkah laku seperti membantu orang lain yang bekerja di dalam satu organisasi melalui melakukan tugas dan membantu menyelesaikan masalah yang berkaitan. Contohnya membantu melakukan kerja ketika seseorang rakan sekerja tidak hadir ke tempat kerja. Menurut Podsakoff, Mackenzie, Moorman dan Fetter (1990) mengenalpasti lima kategori

major tingkah laku kewarganegaraan organisasi iaitu *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy* dan *civic virtue*. Definisi karya yang bersesuaian ke atas kelima-lima kategori ialah:

a) *Conscientiousness*

Conscientiousness ialah sifat yang cermat dan teliti atau berdasarkan dengan kualiti pekerja bertindak menggunakan keperluan atau kehendak hati nurani. Ianya termasuk dalam elemen disiplin sendiri, berjaga-jaga, teliti, organisasi, perbincangan dan keperluan pencapaian. Ianya juga dikenali sebagai karakter. Tingkah laku budi bicara terhadap sesetengah pekerja yang kearah keperluan peranan di dalam bidang organisasi kedatangan dan mematuhi peraturan dan undang-undang.

b) *Sportsmanship*

Sportsmanship ialah mematuhi arahan dan semangat kesukanan yang betul. Ini boleh dipanggil sebagai etika. Ini adalah lebih minat kepada motivasi untuk sukan adalah kekerapan dan elemen yang sukar difahami. *Sportsmanship* juga adalah sebagai inspirasi atau aktiviti-aktiviti yang dilakukan dapat secara sukarela untuk semata-mata pertimbangan berkenaan dengan keadilan, etika, hormat dan semangat setia kawan dengan pesaing. Konovsky dan Organ (1996) merujuk kepada pelbagai tingkah laku toleransi menunjukkan kurang daripada hal keadaan yang ideal tanpa rungutan.

c) *Courtesy*

Courtesy adalah pertimbangan, kerjasama dan kemurahan hati dalam memberikan sesuatu. Menurut Konovsky dan Organ (1996) *Courtesy* termasuk usaha untuk mengelak daripada masalah dengan yang lain dan untuk mengelak daripada penyalahgunaan hak kepada lain-lainnya.

d) *Altruism*

Altruism ialah kebimbangan tidak mementingkan diri sendiri untuk kebajikan orang lain. Ia adalah kuasa tradisional dalam banyak budaya dan pusat untuk pelbagai agama. Menurut Konovsky dan Organ (1996) merujuk kepada tindakan sukarela untuk membantu lain-lain orang dengan menyelesaikan masalah.

e) *Civic Virtue*

Menurut Konovsky dan Organ (1996) *civic virtue* merujuk kepada tingkah laku yang konstruktif menyatakan kesanggupan dengan bertanggungjawab untuk mengambil bahagian di dalam kehidupan organisasi. Podsakoff, Mackenzie, Moorman dan Fetter (1990) tingkah laku individu yang menunjukkan seseorang pekerja itu mengambil bahagian atau keperihatinan tentang kehidupan di dalam organisasi.

2.5.4 Dimensi OCB

Kajian daripada Graham (1989, 1991) mencadangkan terdapat empat dimensi model OCB. Antara dimensinya ialah menolong secara interpersonal, inisiatif individu, industri personal dan 'boosterism'.

a) Menolong secara interpersonal

Bantuan daripada rakan-rakan sekerja di dalam setiap kerja yang apabila pertolongan diperlukan.

b) Inisiatif individu

Komunikasi terhadap semua di dalam tempat kerja untuk meningkatkan prestasi kumpulan dan individu.

c) Industri personal

Spesifik kepada prestasi tugas yang berlebihan dan kearah panggilan balik kerja.

d) Boosterism

Mempromosikan gambaran di dalam organisasi terhadap orang luar.

2.5.5 Kelebihan OCB

Kelebihan terhadap prestasi pekerja dengan tingkah laku kewarganegaraan organisasi terdapat tiga kesemuanya. Pertama ialah pekerja-pekerja yang melibatkan diri dalam OCB cenderung untuk menerima kedudukan prestasi yang terbaik oleh pengurus-pengurus mereka (Podsakoff rakan-rakan 2009). Hal ini adalah kerana, pekerja yang diambil bekerja di dalam OCB adalah dengan senangnya anggapan lebih kepada kebaikan atau ia mungkin kearah untuk lebih kepada tujuan kerja yang berkaitan seperti pengurus percaya yang OCB memainkan peranan penting di dalam kejayaan keseluruhan organisasi atau persepsi terhadap OCB sebagai satu platform kepada komitmen pekerja ke arah sukarelawan yang semulajadi (Organ dan rakan-rakan, 2006).

Kelebihan OCB yang kedua ialah kedudukan prestasi yang lebih baik adalah berkaitan dengan membina ganjaran (Podsakoff dan rakan-rakan, 2009) seperti pembayaran dan kenaikan gaji, bonus, kenaikan pangkat atau faedah-faedah yang berkaitan. Ketiga ialah adalah kerana pekerja mempunyai kedudukan prestasi yang lebih baik dan mendapat ganjaran yang hebat, apabila sesebuah syarikat telah melakukan pengecilan (*downsizing*) seperti semasa kegawatan ekonomi, pekerja-

pekerja tersebut akan mempunyai peluang yang tipis di dalam melakukan berlebihan (Organ dan rakan-rakan, 2006).

2.6 Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dan Prestasi Kerja

Menurut Ganji, 2011; Hasanzadeh, 2009) kecerdasan emosi membina inovasi yang kreatif dalam setiap individu-individu dan sebagai keputusan, bantuan dalam meningkatkan prestasi kerja manusia. Tambahan pula, apa-apa yang terpenting dalam proses prestasi kerja ialah kemudahan komunikasi antara organisasi yang mana lain-lain fungsi kecerdasan emosi (Ganji, 2011). Kecerdasan emosi mempunyai kuasa penerangan yang lebih baik mengenai prestasi di tempat kerja. Ini adalah peranan percubaan untuk mengubah, keberkesanan pengurusan, latihan dan prestasi organisasi antara organisasi seperti bank, sekolah dan syarikat (Mohammad Shahhosseini, Ahmad Daud, Ismi Ariff dan Jagek, 2012).

Menurut Mohammad Shahhosseini dan rakan-rakan (2012) di dalam kajian kecerdasan emosi benda yang terpenting adalah jumlah pengaruh yang memberi kesan di dalam peningkatan prestasi untuk memahami dengan lebih baik bidang pembangunan sumber manusia dan ianya memainkan peranan dalam mempromosikan kebolehan strategi dalam organisasi. Menurut Mayer, Salovey dan Caruso (2000a) hasilnya di mana mempunyai kaitan dengan kerja seperti prestasi kerja mungkin memberi kesan oleh kecerdasan emosi. Goleman (1995, 1998) percaya bahawa meramal kecerdasan emosi untuk individu-individu ialah kejayaan hidup dan kerja.

2.7 Hubungan Antara Anggapan Sokongan Organisasi Dan Prestasi Kerja

Moorman, Blakely dan Niehoff (1998) mendapati yang anggapan sokongan organisasi ialah dengan positifnya mengaitkan dengan tingkah laku kewarganegaraan organisasi

dan prestasi kerja. Cardona, Lawrence dan Bentler's (2004) juga kajian menunjukkan yang pekerja melaporkan anggapan sokongan organisasi yang tinggi mempunyai kekuatan sosial sebagai alat tambahan kepada organisasi, yang mana dalam menerajui POS berbalik lebih kepada tingkah laku kewarganegaraan organisasi. Menurut Eisenberger dan Stinglhamber (2011); Rhoades dan Eisenberger (2002) pekerja-pekerja dengan anggapan sokongan organisasi yang tinggi telah didapati mempunyai lebih besar yang merasakan kewajipan untuk membantu organisasi mencapai objektifnya, komitmen efektif yang lebih kukuh kepada organisasi, dan peningkatan jangkaan ganjaran untuk prestasi yang tinggi, dan semua hasil ini telah secara konsisten telah didapati berkaitan dengan meningkat dalam peranan dan prestasi tambahan peranan.

Analisis meta daripada Rhoades dan Eisenberger (2002) menunjukkan hubungan sederhana anggapan sokongan organisasi dengan prestasi dalam peranan dan peranan tambahan terus ke arah organisasi. Contohnya hubungan lebih kuat dengan prestasi peranan tambahan, disebabkan lebih banyak sukarela yang semulajadi dengan aktiviti-aktiviti peranan tambahan, yang mana membenarkan kepada lebih banyak peluang untuk pekerja-pekerja menunjukkan saling memberi antara satu sama lain (Eisenberger dan Stinglhamber, 2011). Chen, Eisenberger, Johnson, Sucharski dan Aselage (2009) keterangan permulaan empirikal dalam arah tuju sebab dan akibat antara anggapan sokongan organisasi dan prestasi telah dikumpulkan, menyediakan keterangan yang menyebabkan anggapan sokongan organisasi menunjukkan prestasi peranan tambahan.

Di dalam kajian “*Management Communication and Employee Performance-The Contribution of Perceived Organizational Support*” oleh Neves and Eisenbenger (2012) melihat bahawa komunikasi terbuka adalah sebagai suatu polisi di dalam sumber manusia yang penting untuk perhatian pengurus. Komunikasi sebagai salah satu praktis di dalam sumber manusia contohnya seperti gaji, kenaikan pangkat, keselamatan pekerja, autonomi dan latihan (Shore & Shore, 1995), komunikasi terbuka memperlihatkan pengiktirafan usaha pekerja untuk membantu sesebuah organisasi, di samping menyumbang kepada POS selari dengan prestasi kerja.

2.8 Hubungan Antara Tingkah laku Kewarganegaraan Organisasi Dalam Organisasi Dan Prestasi Kerja

Organ (1997) mendefinisikan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi mempunyai sikap-sikap yang menyumbang untuk mengekalkan dan mempertingkatkan kandungan sosial dan psikologikal yang memberikan sokongan kepada prestasi tugas. Podsakoff, Ahearne dan Mackenzie (1997) telah menetapkan yang kerja lebih masa dan perseorangan, tingkah laku kewarganegaraan menjadi penting kerana ianya membantu memudahkan dalam pencapaian matlamat organisasi dan meningkatkan prestasi organisasi. Murphy, Athanasou dan King (2002) kemudian telah menegaskan sekali lagi yang tingkah laku kewarganegaraan organisasi ialah penting untuk *survival* dalam organisasi, di samping itu tingkah laku kewarganegaraan organisasi boleh memaksimumkan kecekapan dan mempromosikan fungsian di dalam organisasi.

Sesetengah kajian menurut Podsakoff dan Mac kenzie (1994); Podsakoff, Ahrane dan Mac Kenzie (1997) melihat OCBO adalah dengan positifnya berkaitan menyatakan

berkenaan dengan prestasi individu dan organisasi. Ariani (2012) menyatakan OCBO bukanlah sebahagian daripada keperluan kerja rasmi pekerja, OCBO menggambarkan fungsian keberkesanan di dalam organisasi. Keperluan kejayaan pekerja organisasi yang dilakukan lebih daripada pekerjaan biasa dan menyediakan prestasi jangkaan yang melampaui.

Menurut Ariani (2012) hubungan antara dimensi OCBO dapat mempengaruhi prestasi individu atau prestasi tugas individu. Tingkah laku-tingkah laku OCBO yang menyumbang kepada penilaian terhadap peningkatan prestasi individu. Menurut Ajgaonkar, Baul dan Phadke (2012) min kepada semua faktor-faktor OCBO adalah tinggi untuk kumpulan pekerja yang mempunyai kemahiran yang pelbagai sangat tinggi. Persepsi yang tinggi di dalam kemahiran yang pelbagai di dalam diri individu dalam menjadi peranan yang boleh mencipta kumpulan komitmen yang kuat untuk kumpulan kerja di dalam hasrat untuk membantu atau menyokong rakan sekerja dengan menggunakan kemahiran yang tinggi dan kemahiran yang lebih baik bagi peluang yang datang.

2.9 Hubungan Antara Kecerdasan Emosi, Anggapan Sokongan Organisasi, Tingkah laku Kewarganegaraan Organisasi Dalam Organisasi Dan Prestasi Kerja

Kita dapat melihat ketiga-tiga hubungan iaitu antara kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi dengan prestasi kerja samada mempunyai hubungan positif atau negatif. Menurut Goleman (1995, 1998) hubungan antara prestasi kerja dan kecerdasan emosi menunjukkan kesan kejayaan di dalam bidang pekerjaan. Di samping itu, kecerdasan

emosi yang dikaji oleh Ganji (2011) kecerdasan emosi melalui kemudahan komunikasi dapat memperlihatkan peningkatan di dalam prestasi kerja seseorang pekerja tersebut.

Di sini dapat disimpulkan bahawa kecerdasan emosi adalah mempunyai hubungan yang positif terhadap prestasi kerja. Manakala untuk anggapan sokongan organisasi dengan prestasi kerja, Moorman, Blakely dan Niehoff (1998) mendapati terdapat hubungan yang positif antara anggapan sokongan organisasi dan prestasi kerja. Hal ini adalah kerana, anggapan sokongan organisasi dapat mencapai objektif organisasi dalam melakukan tugas yang diberikan oleh majikan (Eisenberger dan Stinglhamber, 2011; Rhoades dan Eisenberger, 2002). Bagi hubungan antara tingkah laku kewarganegaraan organisasi dengan prestasi kerja pula ialah menurut Podsakoff dan rakan-rakan (1997) tingkah laku kewarganegaraan organisasi penting bagi melihat peningkatan prestasi kerja bagi mencapai objektif di dalam sesebuah organisasi.

2.10 Teori Tingkah laku Organisasi

Teori yang dapat dihubungkan dengan pemboleh ubah-pemboleh ubah yang dikaji iaitu seperti pemboleh ubah kecerdasan emosi, pemboleh ubah anggapan sokongan organisasi dan pemboleh ubah tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi dan prestasi kerja dapat dilihat di dalam teori tingkahlaku organisasi. Teori tingkahlaku organisasi dapat dibahagikan kepada beberapa teori iaitu Hirarki keperluan Maslow, Faktor Herzberg, Teori X Dan Teori Y McGregor, Teori Z, Teori Jangka, Teori Ekuiti dan Teori Pengukuhan. Di dalam kajian pemboleh ubah-

pemboleh ubah ini, teori tingkah laku organisasi yang paling sesuai ialah Faktor Herzberg, Teori Jangkaan dan Teori Ekuti.

i) Faktor Herzberg

Pada tahun 1950an, Frederick Herzberg mengkaji ciri-ciri susunan kerja untuk menentukan yang mana faktor-faktor yang bertindak sebagai meningkatkan atau mengurangkan kepuasan pekerja. Kajian penulis mendapati terdapat dua faktor yang berkait dengan kepuasan kerja iaitu faktor 'kebersihan' dan faktor motivasi. Faktor kebersihan yang dimaksudkan oleh Herzberg adalah yang mana perlu dikekalkan di tahap yang mencukupi. Mereka mengaitkan lebih banyak kepada persekitaran pekerja berbanding dengan "*nature of work*". Faktor yang penting di dalam teori ini termasuklah polisi syarikat, kualiti penyeliaan, hal keadaan kerja, hubungan antara rakan sekerja, status, keselamatan kerja dan pendapatan. Faktor kedua di dalam Faktor Herzberg ialah Faktor Motivasi. Faktor ini adalah berbeza dengan faktor 'kebersihan' di mana ianya sebagai penyatuan dengan melakukan terus kepada kesan terus terhadap meningkatkan kepuasan kerja. Faktor ini termasuk dengan pencapaian, penghargaan, tanggungjawab, pembangunan kerja dan peluang untuk pencapaian.

ii) Teori Jangkaan

Teori ini dibangunkan oleh Victor Vroom, andaian konsep ini adalah usaha kualiti pekerja adalah berpengaruh oleh hasil yang mereka perolehi melalui usaha mereka. Mereka bermotivasi dengan usaha mereka yang prestasi keputusannya diterima, yang mana prestasi tersebut akan diberi ganjaran, dan nilai ganjaran tersebut adalah akan menjadi positif. Majikan yang menggunakan teori ini perlulah jelas dengan definisi teori ini supaya majikan dapat memberi ganjaran kepada pekerja yang layak untuk mendapatkan ganjaran berdasarkan prestasi kerja mereka.

iii) Teori ekuiti

Teori ekuiti telah dikeluarkan oleh J. Stacy Adam dan menetapkan teori ini apabila memutuskan individu samada pampasan yang mereka perolehi adalah adil berbanding dengan rakan sekerja pampasan, apa-apa ketidakadilan memberi kesan yang buruk kepada motivasi pekerja. Perasaan ketidakadilan ini samada boleh menjadi sebagai ketidakadilan yang negatif, apabila pekerja merasakan mereka telah menerima kurang daripada pekerja lain yang melakukan tugas yang sama, atau perasaan ketidakadilan yang positif, apabila mereka merasakan mereka telah mendapat lebih daripada pekerja lain yang melakukan tugas yang sama.

2.11 Kesimpulan

Bab dua telah menerangkan tentang definisi-definisi pemboleh ubah-pemboleh ubah yang dikaji di dalam kajian ini melalui kajian-kajian lepas oleh pelbagai penyelidik dan penulis. Hal ini dapat dirumuskan bahawa, pembolehubah ubah kecerdasan emosi yang merangkumi emosi, motivasi, ciri-ciri personaliti, keperibadian, perwatakan dan kemahiran sosial di dalam melakukan tugas dan membuahkan hasil prestasi kerja yang positif. Selain itu, pemboleh ubah anggapan sokongan organisasi mempunyai hubungkait dengan tingkah laku penyelia di dalam memperolehi prestasi kerja yang positif. Akhir sekali ialah, pemboleh ubah tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi mempunyai ciri-ciri yang dapat menghubungkan antara prestasi kerja dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi.

BAB TIGA:

KAEDAH KAJIAN

3.1 Pengenalan

Bab ini menjelaskan tentang kaedah penyelidikan yang digunakan dalam kajian yang dijalankan. Ianya merangkumi aspek-aspek seperti kerangka kajian, hipotesis kajian, rekabentuk kajian, lokasi kajian, persampelan kajian, kaedah pengumpulan data, instrumentasi kajian serta kaedah menganalisis data yang digunakan dalam penyelidikan ini.

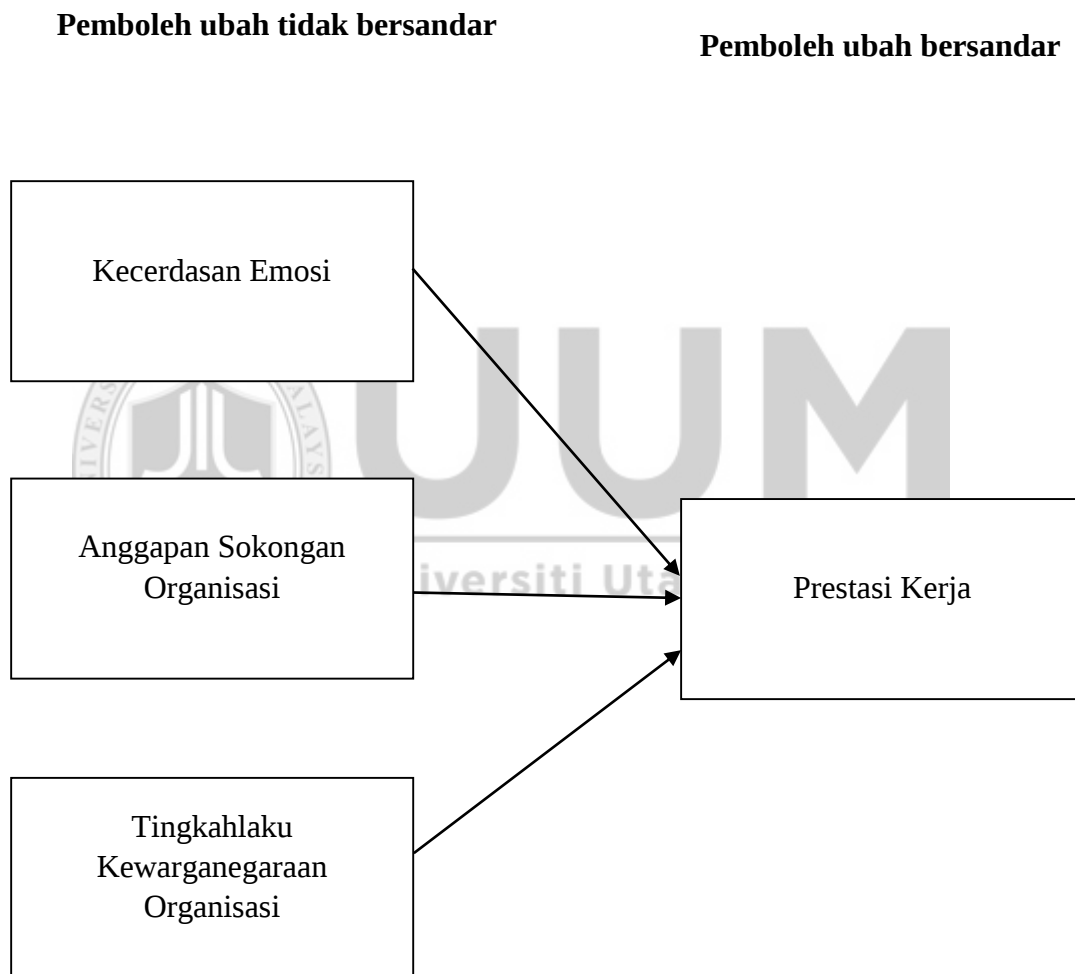
3.2 Kerangka Kajian

Kajian ini menetapkan prestasi kerja golongan generasi-Y sebagai fokus utama kajian dan bertindak sebagai pemboleh ubah bersandar. Faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja golongan generasi-Y di kilang dalam kawasan Bagan Luar, Butterworth dikenali sebagai pemboleh ubah tidak bersandar. Daripada ulasan karya pengkaji mencadangkan tiga faktor utama yang mempengaruhi prestasi kerja generasi-Y iaitu kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi.

Sinopsis daripada bab dua berkenaan dengan hubungan antara kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi dengan prestasi kerja menunjukkan hubungan yang positif. Menurut

penulis Campbell, McCloy, Oppler dan Sager (1993) melihat prestasi kerja sebagai tingkah laku yang menggambarkan pencapaian matlamat sesebuah organisasi, yang mana sebagai fungsi kepada pengetahuan, kemahiran, tanggungjawab dan motivasi. Bentuk kerangka kajian ini boleh dilihat pada rajah 3.1:

Rajah 3.1: Kerangka Kajian



3.3 Reka Bentuk Kajian

Penyelidikan terdiri daripada beberapa proses dan komponen yang perlu diikuti iaitu pengenalpastian masalah, pengumpulan data awalan, pembangunan kerangka teori, pembangunan persoalan kajian, pembangunan reka bentuk kajian, pengumpulan dan

analisis data serta penutup (Sekaran & Bougie 2009). Melalui turutan ini, ianya membantu pengkaji untuk memahami permasalahan dalam kajian dan seterusnya akan membangunkan kaedah kajian yang bersesuaian (soalan tinjauan).

Kajian ini dijalankan secara kuantitatif untuk melihat hubungan dan pengaruh antara pemboleh ubah bersandar (Prestasi kerja) dan pemboleh ubah tidak bersandar (Kecerdasan Emosi, Anggapan Sokongan Organisasi dan Tingkahlaku Kewarganegaraan Organisasi dalam Organisasi). Segala data untuk pembolehubah bersandar akan diperolehi melalui borang kaji selidik yang akan diedarkan kepada responden yang terdiri daripada generasi Y yang bekerja di kilang Malaysia Smelting Corporation Berhad dan Polyglass Fibre di Bagan Luar, Butterworth.

3.4 Pengukuran Untuk Pembolehubah

3.4.1 Rekabentuk Soal Selidik

Alat kajian yang digunakan di dalam kajian ini untuk mengumpulkan maklumat adalah melalui borang soal selidik. Satu set soal selidik diberikan kepada responden kajian untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan untuk menjawab setiap persoalan di dalam penyelidikan ini. Borang soal selidik yang diedarkan menggunakan dwi-bahasa iaitu Bahasa Malaysia dan Bahasa Inggeris. Terdapat 61 item soalan di dalam borang soal selidik dan dibahagikan kepada tiga bahagian iaitu bahagian A, bahagian B dan bahagian C. Di dalam setiap bahagian soal selidik mempunyai arahan dan garis panduan yang tersendiri bagi memudahkan responden menjawab soalan. Untuk bahagian A dan bahagian B, format jawapan yang perlu dijawab oleh responden dalam kajian ini adalah menggunakan skala tujuh mata seperti jadual 3.1. Skala tujuh mata digunakan kerana ianya menyediakan tahap yang lebih terperinci dan tidak meletakkan beban kognitif yang tidak wajar ke atas

responden (Cedoline, 1982). Selain itu, skala tujuh mata wujud dengan optimum bagi tujuan pemprosesan maklumat dan kebolehpercayaan skala (Rao, 1970). Manakala skala yang digunakan bagi mengukur maklumat demografi di bahagian C pula adalah menggunakan skala nominal.

Jadual 3.1: Skala Likert Tujuh Mata

Mata	Kenyataan
1	Sangat-sangat tidak setuju
2	Sangat tidak setuju
3	Tidak setuju
4	Tidak pasti
5	Setuju
6	Sangat setuju
7	Sangat-sangat setuju

3.4.2 Alat-Alat Pengukuran Kajian

Bahagian A mempunyai 30 item soalan berkaitan dengan prestasi kerja. Ia merangkumi tugas pekerja di tempat kerja, kontekstual tugas dan penerimaan tugas oleh pekerja. Manakala bahagian B merangkumi 39 item soalan mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja seperti kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi dalam berbentuk soalan positif. Bahagian C pula terdiri daripada 7 soalan tentang latar belakang responden. Bahagian ini merupakan bahagian terakhir dalam soal selidik yang memerlukan maklumat mengenai data peribadi dan demografi responden.

Ianya meliputi faktor umur, jantina, bangsa, tahap pendidikan, tempoh perkhidmatan, pendapatan dan jawatan.

3.4.2.1 Pengukuran Prestasi Kerja

Bahagian A adalah merangkumi persoalan tentang prestasi kerja dan dibahagikan dengan prestasi tugas 7 item, prestasi kontekstual 15 item dan prestasi penerimaan terdapat 8 item. Soalan-soalan ini berbentuk positif seperti Jadual 3.2 di bawah. Item-item dalam borang soal selidik telah dipilih kerana menurut Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, Schanfeli, De Vet dan Van Der Beek (2013) yang membahagikan tiga bahagian prestasi kerja iaitu prestasi tugas, kontekstual tugas dan prestasi tugas.

Jadual 3.2: Item Pengukuran Prestasi Kerja

Pemboleh ubah	Definisi	Item	Terjemahan	Pengarang
(A) Prestasi Tugas	Coleman & Borman (2000) mendefinisikan prestasi tugas sebagai tingkahlaku yang menyumbang kepada asas teknikal organisasi dan terasuk aktiviti-aktiviti yang biasanya dikenalpasti sebagai sebahagian daripada kerja pekerja	1. <i>I have modified my work so that it can be done on time</i> 2. <i>I worked towards the end result of my work</i> 3. <i>I kept in mind the result that I had to achieve in my work</i> 4. <i>I had not troubles setting priorities in my work</i> 5. <i>I was able to separate main issues at work</i> 6. <i>I was able to perform my work well with minimal time and effort</i> 7. <i>It took me shorter to complete my work tasks than intended</i>	1. Saya membuat pengubahsuaian terhadap kerja agar disiapkan pada masa yang ditetapkan 2. Saya bekerja terarah hasil kerja akhir saya 3. Saya diingatkan hasil yang perlu di capai dalam kerja saya 4. Saya tidak menghadapi masalah dalam menetapkan keutamaan kepada kerja saya 5. Saya berupaya mengasingkan isu-isu utama di tempat kerja 6. Saya berupaya melaksanakan kerja dengan baik dengan masa dan usaha yang minima 7. Saya mengambil masa yang singkat bagi menyiapkan	Koopmans dan rakan-rakan (2013)

			tugas yang diberikan berbanding yang ditetapkan	
(B) Kontektual Tugas	Borman & Motowidlo (1993) kontekstual tugas melibatkan pekerjaan dengan semangat, kerjasama dengan yang lain, mengikut peraturan dan menyokong objektif organisasi	1. <i>I was able to meet my appointments</i> 2. <i>I was able to fulfill my responsibilities</i> 3. <i>Collaboration with others went well</i> 4. <i>Others understood me well, when I told them something.</i> 5. <i>Communication with others led to the desired result.</i> 6. <i>I came up with creative ideas at work</i> 7. <i>I took the initiative when there was a problem to be solved</i> 8. <i>I took the initiative when something had to be organized</i> 9. <i>I started with new tasks myself, when my old ones were finished</i> 10. <i>I asked for help when needed</i> 11. <i>I was open to criticism of my work</i> 12. <i>I tried to learn from the feedback I got from others on my work</i> 13. <i>I took on challenging work tasks, when available</i> 14. <i>I think customers were satisfied with my work</i> 15. <i>I took into account the wishes of the customer in my work</i>	1. Saya dapat memenuhi keperluan tugas yang ditetapkan 2. Saya berupaya menjalankan tanggungjawab saya 3. Saya berupaya untuk bekerjasama secara baik dengan rakan sekerja 4. Rakan sekerja dapat memahami saya dengan baik apabila saya memberitahu mereka sesuatu perkara 5. Komunikasi dengan rakan sekerja dapat membawa kepada hasil yang diinginkan 6. Saya boleh mengeluarkan idea yang kreatif di tempat kerja 7. Saya mengambil inisiatif apabila mempunyai masalah yang perlu diselesaikan 8. Apabila mengambil inisiatif apabila sesuatu perlu dirancang 9. Apabila tugas lama saya tamat, saya akan memulakan tugas baru dengan sendirinya 10. Saya meminta pertolongan apabila diperlukan 11. Saya menerima sebarang kritikan berkaitan kerja saya 12. Saya cuba belajar berdasarkan maklumbalas terhadap kerja saya daripada rakan sekerja	

			13. Saya akan mengambil tugas yang mencabar sekiranya ada 14. Saya berpendapat pelanggan berpuashati dengan kerja saya 15. Saya mengambil kira kehendak pelanggan terhadap kerja saya	
(C) Prestasi Penerimaan	Holyoak; Hataro & Inagaki (1986) mendefinisikan prestasi penerimaan sebagai keberkesanan pekerja dalam menyelesaikan masalah yang kompleks, masalah luar biasa dan takrifan yang negatif apabila berhadapan dengan situasi dan kerja organisasi ini.	1. <i>I worked at keeping my job knowledge up-to-date</i> 2. <i>I worked at keeping my job skills up-to date</i> 3. <i>I have demonstrated flexibility in work</i> 4. <i>I was able to cope well with difficult situations and setbacks at work</i> 5. <i>I recovered fast, after difficult situations or setbacks at work</i> 6. <i>I came up with creative solutions to new problems</i> 7. <i>A was able to cope well with uncertain and unpredictable situations at work</i> 8. <i>I easily adjusted to changes in my work</i>	1. Saya berusaha untuk memastikan saya memiliki pengetahuan kerja yang terkini 2. Saya berusaha untuk memastikan saya memiliki kemahiran kerja terkini 3. Saya telah menunjukkan fleksibiliti dalam kerja 4. Saya berupaya menangani situasi yang sukar dengan baik dalam kerja saya 5. Saya berupaya pulih, selepas menghadapi situasi yang sukar di tempat kerja 6. Saya berupaya menyelesaikan bagi masalah-masalah baharu dengan kreatif 7. Saya berupaya menangani keadaan yang tidak pasti atau tidak dijangka dengan baik 8. Saya dengan mudah menyelaraskan perubahan dalam kerja saya	

3.4.2.2 Pengukuran Kecerdasan Emosi, Anggapan Sokongan Organisasi Dan Tingkah laku Kewarganegaraan Organisasi Dalam Organisasi

Bahagian B merupakan persoalan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja. Terdapat tiga pemboleh ubah tidak bersandar iaitu kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi di dalam organisasi. Di dalam bahagian ini mengandungi 39 item soalan dan kesemua soalan adalah berbentuk positif. Bagi faktor kecerdasan emosi dan anggapan sokongan organisasi masing-masing terdapat 16 item soalan, faktor tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi terdapat 7 item soalan. Pada asasnya, item-item dalam borang soal selidik telah diambil dan diubahsuai daripada kajian yang lepas dan telah dinilai untuk kesahihan item-item ini dipilih kerana didapati bahawa kesemua item untuk ketiga-tiga faktor ini menghasilkan pekali alpha yang tinggi dan konsisten.

Jadual 3.3: Item Kecerdasan Emosi, Anggapan Sokongan Organisasi Dan Tingkahlaku Kewarganegaraan Organisasi Dalam Organisasi

Kecerdasan emosi	Goleman (1998) mendefinisikan kecerdasan emosi ialah keupayaan untuk memperakui perasaan diri sendiri dan orang lain, memotivasikan diri sendiri, dan menangani emosi dengan baik bagi diri dan perhubungan orang lain	1. <i>I have a good sense of why I have certain feelings most of the time</i> 2. <i>I have good understanding of my own emotions</i> 3. <i>I really understand what I feel</i> 4. <i>I always know whether or not I am happy</i> 5. <i>I always know my team member's emotions from their behavior</i> 6. <i>I am a good observer of other's emotions</i> 7. <i>I am sensitive to the feelings and emotions of others</i> 8. <i>I have good understanding of the emotions of people around</i>	1. Saya dapat merasakan dengan baik mengapa saya berperanan sedemikian setiap masa 2. Saya memahami emosi saya dengan baik 3. Saya amat memahami apa yang saya rasa 4. Saya sering mengetahui bila saya gembira 5. Saya sering mengetahui emosi rakan sekerja melalui tingkah laku mereka 6. Saya merupakan seorang pemerhati yang baik kepada emosi-emosi yang lain 7. Saya sensitif terhadap perasaan dan emosi orang lain 8. Saya mempunyai	Wong & Law (2002)
------------------	--	---	---	-------------------

		me 9. <i>I always set a goals for myself and then try my best to achieve the goals</i> 10. <i>I always tell myself that I am a competent person</i> 11. <i>I am motivated to do a task without needing pressure from others</i> 12. <i>I would always encourage myself to try my best</i> 13. <i>I am able to control my temper and handle difficulties wisely</i> 14. <i>I am quite capable of controlling my own emotions</i> 15. <i>I can always calm down quickly when I am angry</i> 16. <i>I have good control of my own emotions</i>	pemahaman yang baik terhadap emosi sekeliling saya 9. Saya selalu meletakkan objek jika dalam diri saya dan akan cuba terbaik untuk mengatasinya 10. Saya sering memberitahu diri saya bahawa saya seorang yang kompeten 11. Saya motivasi untuk melakukan tugas tanpa perlunya tekanan daripada mana-mana pihak 12. Saya sering menggalakkan diri saya untuk mencuba yang terbaik 13. Saya berupaya untuk mengawal kemarahan dan menangani kesukaran dengan bijaksana 14. Saya menyelia kebolehan untuk mengawal perasaan saya 15. Apabila marah saya mudah untuk meredakan perasaan saya 16. Saya mempunyai kawalan yang baik ke atas emosi saya	
--	--	--	---	--

Anggapan Sokongan Organisasi	Eisenberger dan rakan-rakan (1986) melaporkan anggapan sokongan organisasi menunjukkan pernyataan berkaitan samada organisasi	1. <i>The organization values my contribution to its well-being</i> 2. <i>If the organization could hire someone to replace me at a lower salary it</i>	1. Organisasi menghargai sumbangan saya terhadap kesejahteraannya 2. Jika organisasi boleh menggantikan saya dengan seseorang dengan gaji yang lebih	Eisenberger dan rakan-rakan, 1986
------------------------------	---	---	--	-----------------------------------

	menghargai sumbangan pekerja dan melayan pekerja dengan menyenangkan atau tidak dalam hal keadaan yang berbeza.	would do so 3. <i>The organization fails to appreciate any extra effort from me</i> 4. <i>The organization strongly considers my goals and values</i> 5. <i>The organization would ignore any complaint from me</i> 6. <i>The organization disregards my best interests when it makes decisions that affect me</i> 7. <i>Help is available from the organization when I have problem</i> 8. <i>The organization really cares about my well-being</i> 9. <i>Even if I did the best job possible, the organization would fail to notice</i> 10. <i>The organization is willing to help me when I need a special favor</i> 11. <i>The organization care about my general satisfaction at work</i> 12. <i>If given the opportunity, the organization would take advantages of me</i> 13. <i>The</i>	sedikit, mereka akan melakukannya. 3. Organisasi gagal menghargai segala usaha tambahan daripada saya 4. Organisasi sangat mempertimbangkan matlamat dan nilai saya 5. Organisasi mengabaikan segala rungutan daripada saya 6. Organisasi mengabaikan kepentingan terbaik saya apabila membuat keputusan yang memberi kesan terhadap saya 7. Apabila saya mempunyai masalah, organisasi sentiasa membantu saya 8. Organisasi betul-betul mengambil berat tentang kesejahteraan saya 9. Organisasi gagal untuk mengiktiraf kerja terbaik saya 10. Organisasi berupaya membantu saya apabila saya membuat permintaan khas 11. Organisasi memberi perhatian tentang kepuasan kerja saya 12. Jika diberi peluang, organisasi akan mengambil kesempatan terhadap saya 13. Organisasi menunjukkan sedikit keperihatinan terhadap saya	
--	--	---	---	--

		<i>organization shows very little concern for me</i> 14. <i>The organization care about my opinion</i> 15. <i>The organization takes pride in my accomplishment at work</i> 16. <i>The organization tries to make my job as interesting as possible</i>	14. Organisasi memberi perhatian terhadap pendapat/pandangan saya 15. Organisasi mengambil rasa kebanggaan dalam pencapaian kerja saya 16. Organisasi cuba untuk membuat kerja saya semenarik mungkin	
--	--	---	--	--

Tingkahtaku kewarga negara organisasi	Lovell et all (1999) mendefinisikan tindakan yang dilakukan oleh pekerja yang mengatasi kehendak dan peranan minimum yang diharapkan oleh organisasi dan mempromosikan kebajikan rakan sekerja, kumpulan kerja dan organisasi	1. <i>I give advance when unable to come to work</i> 2. <i>I take undeserved work breaks</i> 3. <i>I spent a great deal of time with personal phone conversation</i> 4. <i>I complain about insignificant things at work</i> 5. <i>To me, attendance at work is above the norm</i> 6. <i>I converse and protect organizational property</i> 7. <i>I adhere to informal rules devised to maintain order</i>	1. Saya terlebih dahulu memaklumkan pejabat bila mana tidak dapat hadir bertugas 2. Saya mengambil waktu rehat yang berlebihan 3. Saya mengambil waktu bekerja yang agak panjang untuk membuat panggilan telefon peribadi 4. Saya merungut tentang perkara-perkara remeh di tempat kerja 5. Pada saya, kehadiran kerja adalah sangat penting 6. Saya menjaga dan melindungi harta syarikat 7. Saya mematuhi peraturan tidak formal yang diwujudkan bagi memastikan keharmonian di tempat kerja	Organ (1997)
--	--	---	---	--------------

			dapat dikekalkan	
--	--	--	------------------	--

3.6 Tatacara Pengumpulan Data Kajian

Dalam kajian ini terdapat dua jenis data utama digunakan untuk analisis iaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data utama iaitu sumber data primer dikumpul keseluruhannya dari sumber yang pertama. Melalui kajian ini sumber data primer adalah melalui borang soal-selidik yang diedarkan kepada responden. Sumber data sekunder adalah daripada sumber sedia ada hasil dari kajian atau penulisan sebelum ini seperti jurnal akademik, surat khabar, buku, risalah, laman sesawang syarikat dan laporan tahunan syarikat. Bagi kajian ini, pengkaji mengumpul data sekunder daripada jurnal, artikel, buku, risalah, dan perkara-perkara yang relevan dan mampu menyokong kajian *literature*. Kaedah pengumpulan data adalah dijalankan seperti berikut.

Pengkaji telah membuat draf soalan soal selidik selama 14 hari yang dibantu oleh penyelia dan setelah soalan tersebut siap sepenuhnya, pengkaji telah pergi mendapatkan surat sokongan daripada pejabat OYA untuk memulakan proses mengedarkan borang soal selidik. Di dalam masa tiga hari pihak pejabat OYA telah menghantar melalui email memandangkan pengkaji hanya berada di UUM pada setiap hujung minggu sahaja. Setelah mendapat surat sokongan daripada pejabat OYA pengkaji mula mengedarkan 25 borang soal selidik di syarikat pengkaji bekerja iaitu Malaysia Smelting Corporation Berhad (MSCB) untuk melakukan pra-ujian terhadap soalan tersebut tetapi malangnya hanya 15 soal selidik berjaya dikumpulkan semula. Setelah selesai proses pra-ujian, pengkaji meminta maklumat daripada FMM tetapi mereka tidak mempunyai maklumat jumlah pekerja kilang di Pulau Pinang dan hanya

mempunyai jumlah kilang sahaja, FMM mencadangkan untuk memohon di Pejabat Buruh Negeri Pulau Pinang untuk jumlah pekerja kilang yang terdapat di Kawasan Prai dan Butterworth, malangnya tiada maklum balas yang positif daripada jabatan tersebut. Pengkaji membuat keputusan borang soal selidik hanya diedarkan responden daripada tempat pengkaji bekerja iaitu Malaysia Smelting Corporation Berhad seramai 400 jumlah pekerja dan generasi Y adalah lebih kurang 194 orang dan Polyglass Fibre (M) Berhad tempat kenalan rapat bekerja seramai 66 orang generasi Y.

3.7 Populasi Dan Persampelan Kajian

3.7.1 Populasi

Mengikut definisi penyelidikan ilmiah, populasi ditakrifkan sebagai keseluruhan manusia dalam sesuatu kumpulan, fenomena atau sesuatu perkara tertentu untuk dikaji. Selain itu, populasi adalah sekumpulan sasaran yang hendak dikaji dalam kajian. Populasi juga merupakan sekumpulan objek sama ada yang bernyawa ataupun tidak yang akan menjadi subjek dalam kajian ini (Nurul, 2004). Populasi kajian ini adalah di kalangan generasi Y yang bekerja di Malaysia Smelting Corporation Berhad, Butterworth (MSCB) dan Polyglass Fibre (M) Berhad.

Jadual 3.4: Kumpulan sasaran pengumpulan data

Kilang	Bilangan Pekerja	Generasi Y
MSC Berhad	400	194
PolyGlass Fibre	130	66
Jumlah	530	260

3.7.2 Teknik Kajian

Teknik kajian adalah berdasarkan persampelan secara rawak di mana ianya tergolong daripada generasi Y yang bekerja dalam kawasan Bagan Luar, Butterworth. Persampelan diambil di setiap jabatan yang hanya terdiri daripada generasi Y.

3.8 Kajian Rintis

Kajian rintis adalah pra-ujian bertujuan untuk mendapatkan hipotesis bersesuaian terhadap kajian sebenar yang akan dijalankan. Dalam kajian rintis ini persampelan adalah kecil dan adalah kurang mewakili keadaan sebenar hasil kajian. Kajian ini sekadar dijalankan untuk mendapatkan gambaran awal untuk hasil yang mungkin akan diperolehi. Hasil daripada kajian rintis ini, digunakan untuk melakukan kajian yang lebih mendalam dengan penyediaan soalan kaji selidik yang lebih menyeluruh.

3.9 Penganalisis Data

Dalam kajian ini data dianalisis dengan menggunakan Pakej Statistik Untuk Sains Sosial (SPSS). Data analisis menggunakan kaedah statistik deskriptif, Pearson dan regresi.

3.9.1 Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Norusis (1999), Johnson dan Christesen (2000) analisis statistik deskriptif merupakan satu teknik yang digunakan untuk memaparkan, menyusun, menerangkan dan menggambarkan satu set data melalui jadual, graf dan ringkasan. Data yang diperolehi daripada bahagian C iaitu demografi responden merupakan data deskriptif dan akan dihuraikan menggunakan frekuensi dan peratusan. Data yang diperolehi ini akan memberikan ringkasan kepada keseluruhan demografi responden dalam kajian ini. Antara ciri-ciri demografi responden yang akan dihuraikan ialah tempoh perkhidmatan, umur, jantina, bangsa, tahap pendidikan, gaji dan jawatan. Selain

daripada itu, data deskriptif ini juga boleh menunjukkan kecenderungan memusat (mod, median dan min) terhadap sampel demografi.

3.9.2 Analisis Faktor

Analisis faktor dijalankan untuk mengetahui kesahan konstruk bagi pemboleh ubah-pemboleh ubah kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi, tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dan juga pemboleh ubah prestasi kerja. Melalui analisis faktor ini juga pengkaji dapat mengenalpasti dan menyusun semula item-item berdasarkan kekuatan korelasi antara item-item. Analisis faktor adalah prosedur yang sering digunakan untuk mengenalpasti, mengurangkan, serta menyusun sebilangan item soal selidik kedalam konstruk-konstruk tertentu di bawah suatu pemboleh ubah dalam kajian. Selain itu, analisis faktor juga merupakan teknik mengurangkan data, di mana ianya mengurangkan item-item yang bertindihan konstruk antara satu sama lain.

Menurut Hair, Black, Anderson dan Tatham (2006) untuk faktor *loading* 0.50, sampel minima yang diperlukan adalah sebanyak 120 responden, begitu juga menurut Chua (2009), bilangan minima 100 orang responden adalah memadai bagi menjalankan kajian analisis faktor. Dalam kes tersebut, prosedur analisis faktor melibatkan tiga peringkat iaitu (Chua, 2009):- i) Mengenalpasti korelasi antara faktor, ii) Mengekstrak faktor, iii) Memutar faktor. Dapatan analisis faktor menunjukkan jadual *total variance explained* yang menunjukkan nilai Eigen. Nilai ini menunjukkan bahagian sumbangan varian pada setiap faktor yang diekstrak melalui analisis faktor. Nilai Eigen atau *EigenValue* yang paling besar disusun di bahagian atas jadual ini merupakan faktor pertama kerana faktor itu memberi sumbangan perubahan varians yang paling banyak kepada pembolehubah dalam pembolehubah bersandar secara keseluruhan.

3.9.3 Analisis Korelasi Pearson

Analisa korelasi Pearson adalah penting untuk mengetahui arahan dan signifikan hubungan di antara pemboleh ubah tidak bersandar dengan pemboleh ubah bersandar. Menurut Meyers, Gamst dan Guarino (2006), Sekaran (2003) dan Zikmund (2003), hubungan positif yang sempurna antara pemboleh ubah adalah nilai koefisien $+1.0$ atau nilai 0 menunjukkan tiada sebarang hubungan dan hubungan negatif yang sempurna apabila nilai koefisien -1.0 . Davis (1997) telah mengemukakan darjah hubungan nilai r mengikut interpretasi kekuatan hubungan seperti di dalam rajah.

Jadual 3.5: Darjah kekuatan hubungan mengikut nilai “ r ”

Nilai R	Hubungan
Lebih .70	Hubungan yang sangat kuat
.50 hingga .60	Hubungan yang kuat
.30 hingga .49	Hubungan yang sederhana
.10 hingga .29	Hubungan yang lemah
.01 hingga .09	Hubungan yang sangat lemah

Sumber: Davis (1997)

Menurut Zikmund (2003), nilai hubungan korelasi adalah nilai statistik yang mempunyai hubungan antara sekurang-kurangnya dua pemboleh ubah.

Jadual 3.6: Darjah Kekuatan Hubungan Mengikut Nilai “ r ”

Julat r	Hubungan
$+1$	Hubungan liner positif yang sempurna
-1	Hubungan liner negatif yang sempurna
$+0.50 < r < +1.00$	Hubungan liner positif yang sangat kuat

$-1.00 < r < -0.50$	Hubungan liner negatif yang sangat kuat
$0 < r < +0.50$	Hubungan liner positif yang lemah
$-0.50 < r < 0$	Hubungan liner negatif yang lemah

3.9.4 Analisis Regresi

Analisis regresi liner digunakan untuk mengenal pasti faktor yang dominan diantara semua pemboleh ubah tidak bersandar yang mempengaruhi pemboleh ubah bersandar. Nilai r^2 adalah untuk menganggarkan peratusan terhadap faktor yang menyumbang kepada pemboleh ubah tidak bersandar. Kaedah regresi ini digunakan untuk mengenal pasti pemberat terhadap kesemua faktor yang terlibat. Manakala nilai beta yang ditunjukkan adalah bertujuan untuk mengenal pasti faktor yang paling utama yang mempengaruhi perubahan nilai terhadap sisihan piawai (*standard deviations*) bagi dua pemboleh ubah bersandar yang dihasilkan.

3.10 Penutup

Secara keseluruhannya rangka kerja kajian melibatkan pengumpulan data primer dan data sekunder. Data primer adalah melalui soalan-soalan tinjauan yang dihantar kepada responden untuk pengumpulan data. Peringkat pengumpulan data melibatkan dua peringkat iaitu pra-ujian iaitu melalui kajian rintis dan kajian sebenar. Kajian rintis dijalankan untuk mendapatkan hipotesis awal kajian yang seterusnya dijadikan sandaran untuk kajian sebenar. Kajian sebenar melibatkan pengedaran borang soal selidik dengan saiz yang lebih besar. Data yang diperolehi daripada hasil pengedaran borang soal selidik ini akan dianalisa menggunakan perisian SPSS. Hasil analisa ini akan digunakan untuk merungkai hubungkait antara pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah tidak bersandar. Seterusnya hasil kajian ini akan dibandingkan dengan

kajian-kajian lepas (data sekunder) untuk memastikan ianya menepati hipotesis kajian yang ditetapkan.



BAB EMPAT:

DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

4.1 Pengenalan

Bab ini membincangkan hasil kajian ini. Tujuan bab ini adalah untuk menyediakan dan membentangkan hasil dapatan daripada kajian yang telah dilakukan. Pengkaji telah menggunakan Perisian Pakej Statistik Sains Sosial (SPSS) versi 19.0 bagi tujuan menganalisis data dan dapatan hasil daripada kajian ini.

4.2 Maklum Balas Responden

Borang soal selidik telah diedarkan kepada 153 orang dalam kalangan pekerja kilang di Malaysia Smelting Corporation Berhad dan Polyglass yang mana terdiri daripada generasi Y. Ada juga beberapa responden yang umur lebih 35 menjawab dan pengkaji tidak merekod jawapannya kerana kajian ini hanya untuk generasi Y iaitu umur dibawah 35 tahun. Daripada 153 borang diedarkan hanya 111 set borang soal selidik sahaja yang boleh digunakan selebihnya di tanda oleh bukan generasi Y dan terdapat borang yang tidak dikembalikan. Peratus maklum balas yang diperoleh dan boleh digunakan adalah sebanyak 72.55 peratus.

Jadual 4.1: Jumlah Maklum Balas Responden

	Jumlah	Peratus (%)
Soal selidik yang diedarkan	153	100
Soal selidik yang dikembalikan	132	86.27
Soal Selidik yang tidak dikembalikan	21	13.73
Soal Selidik yang dijawab responden umur lebih daripada 35 tahun	21	13.73
Soal selidik yang boleh digunakan	111	72.55

4.3 Analisis Ujian Rintis

Pengkaji telah mendapatkan persetujuan daripada Penyelia kertas kerja untuk mengedarkan borang soal selidik dengan mendapatkan surat sokongan daripada Pejabat OYA dalam masa satu hari. Dalam kajian rintis ini pengkaji telah mengedarkan 25 borang soal selidik di kilang pengkaji bekerja iaitu Malaysia Smelting Corporation Berhad (MSCB) yang terdiri daripada eksekutif, pekerja-pekerja teknikal, kerani, dan operator yang dalam lingkungan umur 17 sehingga 35 tahun. Masa untuk menyerahkan semula borang soal selidik adalah selama tiga hari, tetapi malangnya hanya 15 borang soal selidik yang dikembalikan untuk pengkaji selepas tiga untuk melakukan pra-kajian. Pengkaji membuat ujian rintis di bahagian A dan B untuk menguji signifikan antara pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah tidak bersandar.

Tujuan pengkaji melakukan pra-ujian ini adalah ingin melihat kebarangkalian bagi soalan yang ditujukan kepada responden untuk kajian ini. Ujian ini juga bertujuan untuk memastikan format soal selidik, arahan dan soalan-soalan jelas serta difahami responden. Semasa membuat edaran borang soal selidik, pengkaji telah menerangkan kepada responden, mana-mana soalan yang kurang faham, responden boleh memberikan pendapat dan menanda kepada nombor soalan untuk tujuan menganalisis semula soalan-soalan tersebut. Menurut Zikmund (2003), ujian rintis merupakan kajian secara kecil-kecilan yang dilaksanakan sebelum kajian sebenar dilakukan. ia dilakukan untuk melihat atau menguji kebolehlaksanaan, kemunasabahan atau kebolehpercayaan sesuatu instrumen yang digunakan bagi kajian yang bakal dilaksanakan.

4.3.1 Kebolehpercayaan Ujian Rintis

Menurut Sekaran (2003), jika nilai Cronbach's alpha adalah 1.00 adalah dilihat sebagai amat wajar manakala nilai yang lebih daripada 0.80 adalah dianggap baik. Bagi nilai 0.70 adalah boleh diterima dan nilai kurang daripada 0.60 adalah dikira lemah. Ringkasan ujian kepercayaan adalah seperti rajah 4.2 di bawah:

Jadual 4.2: Ujian kebolehpercayaan *Cronbach's Alpha*

Pembolehubah	Bilangan Item	Nilai Alpha
Prestasi tugas	7	0.264
Prestasi kontekstual	15	0.820
Penerimaan prestasi	8	0.896
Kecerdasan emosi	16	0.920
Anggapan sokongan organisasi	16	0.841
Tingkahtindakan kewarganegaraan organisasi dalam organisasi	7	0.549

Keputusan ujian rintis terhadap prestasi tugas menunjukkan kebolehpercayaan adalah 0.264 iaitu mempunyai hubungan yang lemah. Pengkaji telah menukar sekala dari skala besar ke skala kecil kepada skala kecil ke skala besar bagi soalan empat dan tujuh untuk soalan prestasi tugas. Manakala bagi pemboleh ubah tidak bersandar, tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi, pengkaji telah mengugurkan empat soalan yang menunjukkan bacaan *Cronbach's Alpha* yang nilai tinggi. Hasil seperti jadual 4.3.

Jadual 4.3: Ujian Kebolehan Cronbach's alpha yang baharu

Pembolehubah	Bilangan Item	Nilai Alpha
Prestasi tugas	7	0.680
Prestasi kontekstual	15	0.809
Penerimaan prestasi	8	0.888
Kecerdasan emosi	16	0.918
Anggapan sokongan organisasi	16	0.836
Tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi	3	0.890

Kesemua nilai Cronbach's alpha bagi pemboleh ubah bersandar iaitu kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi adalah dalam lingkungan 0.95 sehingga 0.75 iaitu menunjukkan nilai Cronbach's alpha baik. Manakala pemboleh ubah tidak bersandar yang terdiri daripada prestasi tugas, prestasi kontekstual dan penerimaan prestasi masing-masing menunjukkan nilai Cronbach's alpha sebanyak 0.68, 0.86 dan 0.89.

Secara rumusannya, kesemua pemboleh ubah samada bersandar atau tidak bersandar menunjukkan nilai yang baik dan boleh diterima di dalam kajian ini (Bougie & Sekaran, 2010).

4.4 Semakan Data

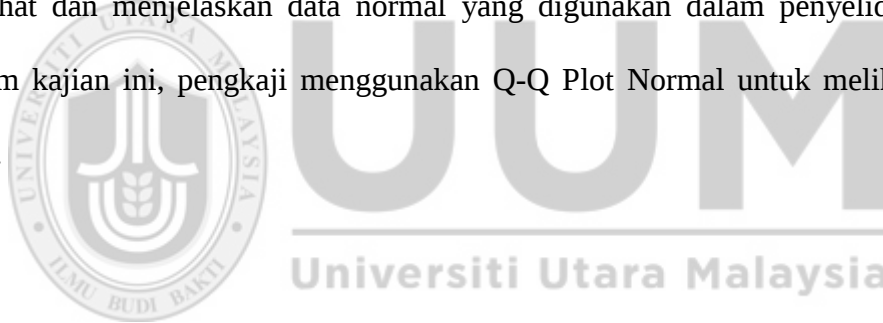
Hasil daripada pertukaran soalan yang berbentuk positif, kebolehpercayaan bagi prestasi kerja berubah menjadi hubungan yang lebih kuat.

4.4.1 Missing Data

Analisis deskriptif menunjukkan bahawa tiada *missing data* yang ditemui. Oleh itu, kesemua 111 responden digunakan dalam analisis data selanjutnya.

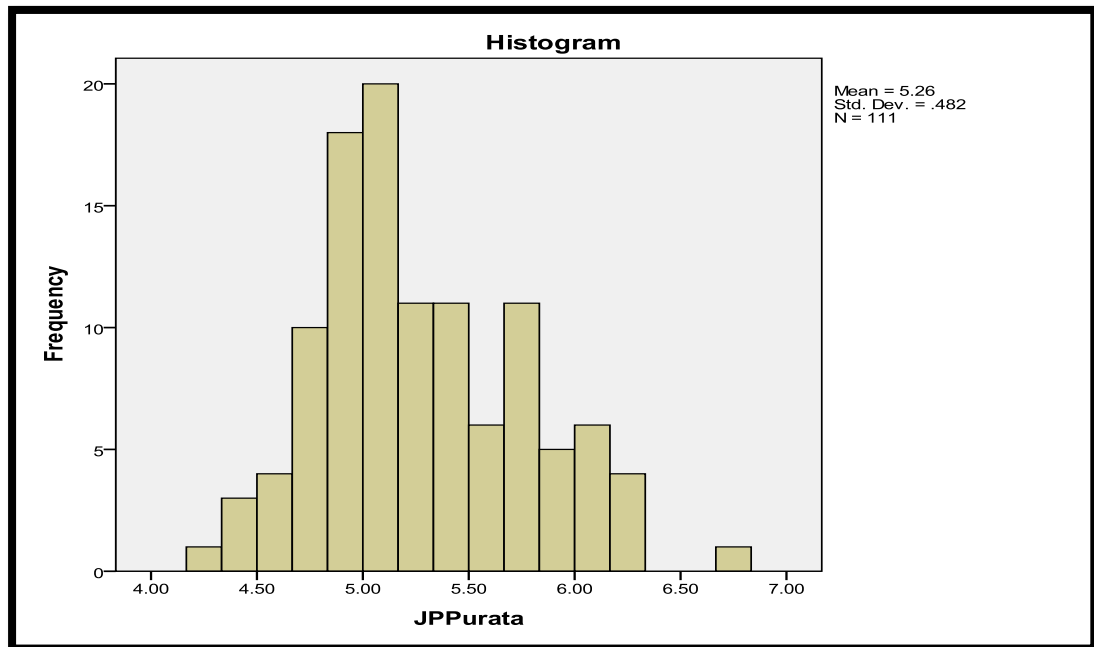
4.4.2 Ujian Normaliti

Ujian normaliti digunakan untuk menentukan sama ada satu set data adalah model yang baik oleh taburan normal atau tidak, untuk mengira bagaimana mungkin satu pemboleh ubah rawak asas adalah untuk diagihkan seperti biasa. Dalam proses ujian statistik, ujian normal dianggap pra-syarat dalam mengekalkan taburan data normal adalah andaian asas dalam ujian berparameter. Perkara ini boleh dilakukan dengan dua cara, sama ada secara grafik atau berangka. Fokus utama penyelidik adalah untuk melihat dan menjelaskan data normal yang digunakan dalam penyelidikan ini. Di dalam kajian ini, pengkaji menggunakan Q-Q Plot Normal untuk melihat normaliti data.

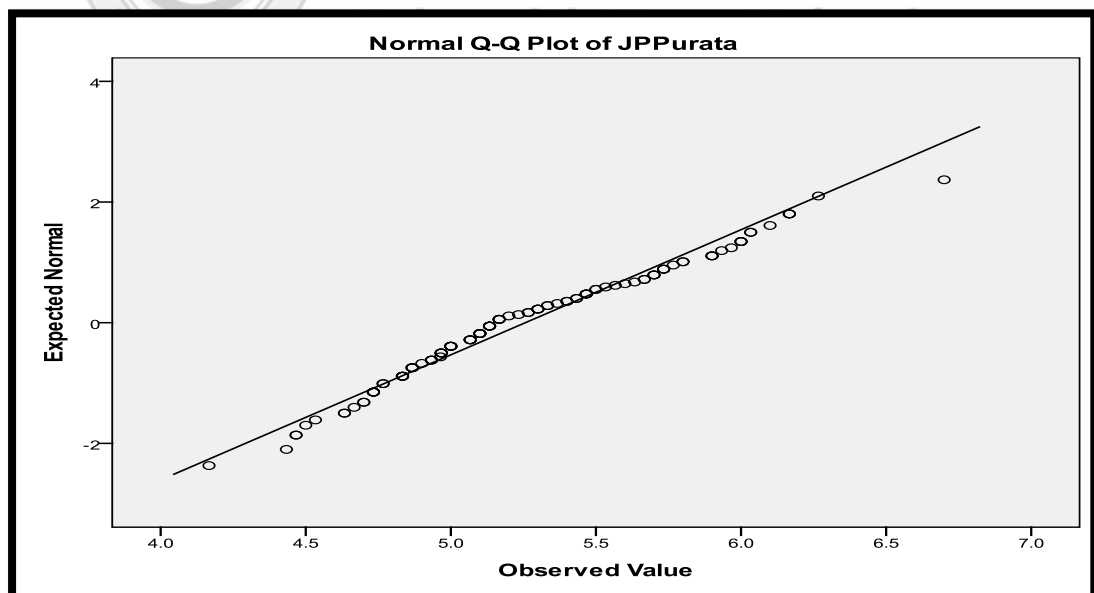


Menurut Clarke dan Cooper (2000) mencadangkan, pada plot kebarangkalian normal serta data yang mempunyai taburan normal akan terdapat linear dan garis lurus. Merujuk kepada plot Q-Q bagi setiap faktor terdapat beberapa item di dalam graf-graf di bawah yang berada di atas garis lurus dan juga terdapat garis menyimpang daripada garisan tidak bermakna ianya tidak normal kerana keadaan ini mungkin berlaku disebabkan oleh corak responden memilih jawapan dalam soal selidik yang diedarkan. Setiap jawapan yang diberikan adalah berbeza mengikut persepsi responden terhadap soalan yang diberikan. Oleh yang demikian berlaku penjadualan data yang tidak berada di dalam strata yang stabil.

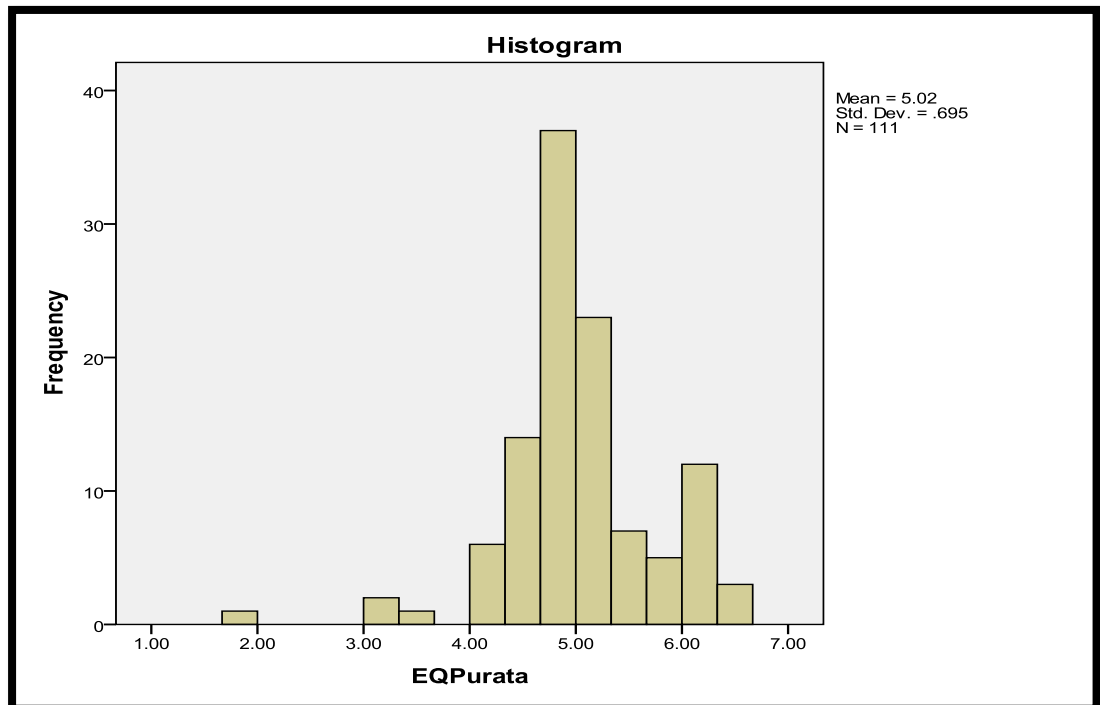
Rajah 4.1: Histogram Untuk Faktor Prestasi Tugas



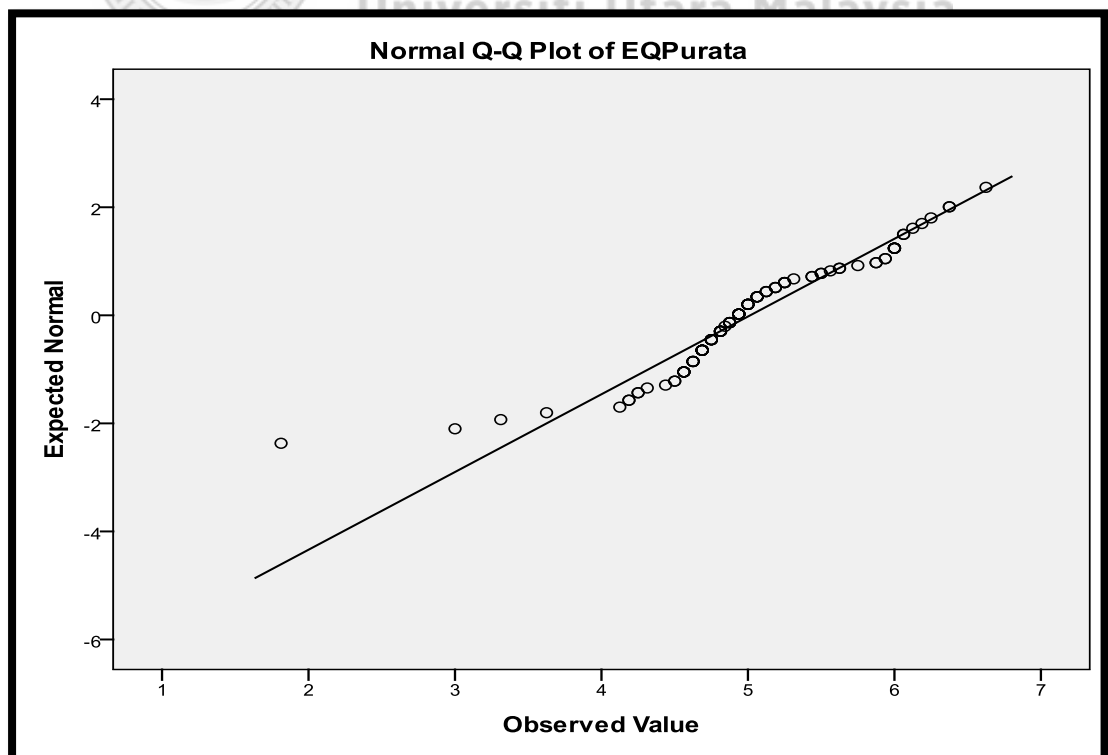
Rajah 4.2: Item Normaliti di dalam Prestasi Kerja



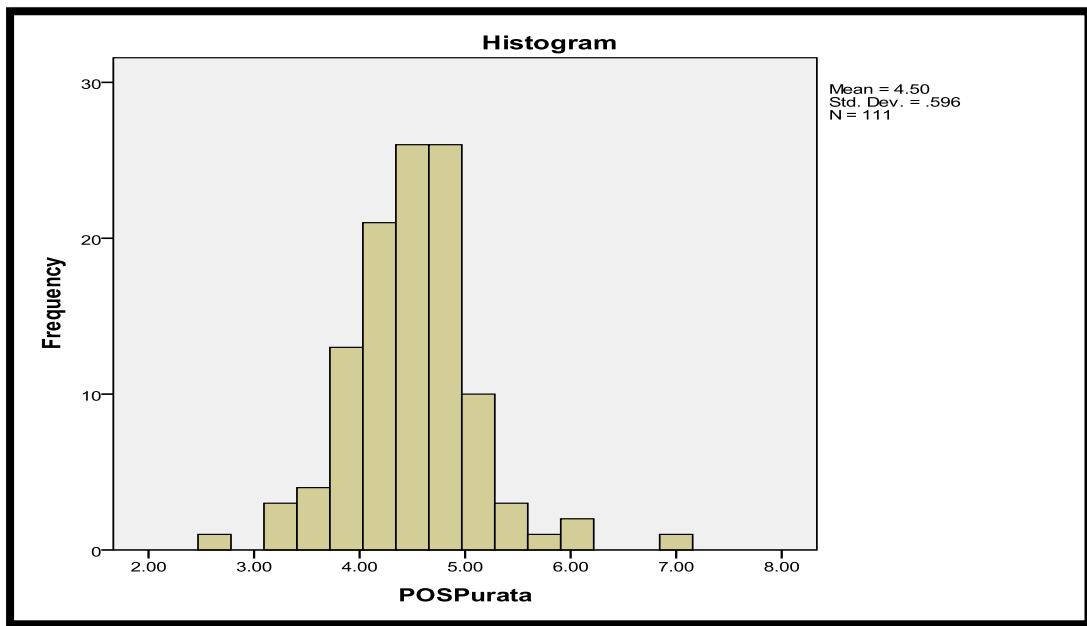
Rajah 4.3: Histogram Untuk Faktor kecerdasan emosi



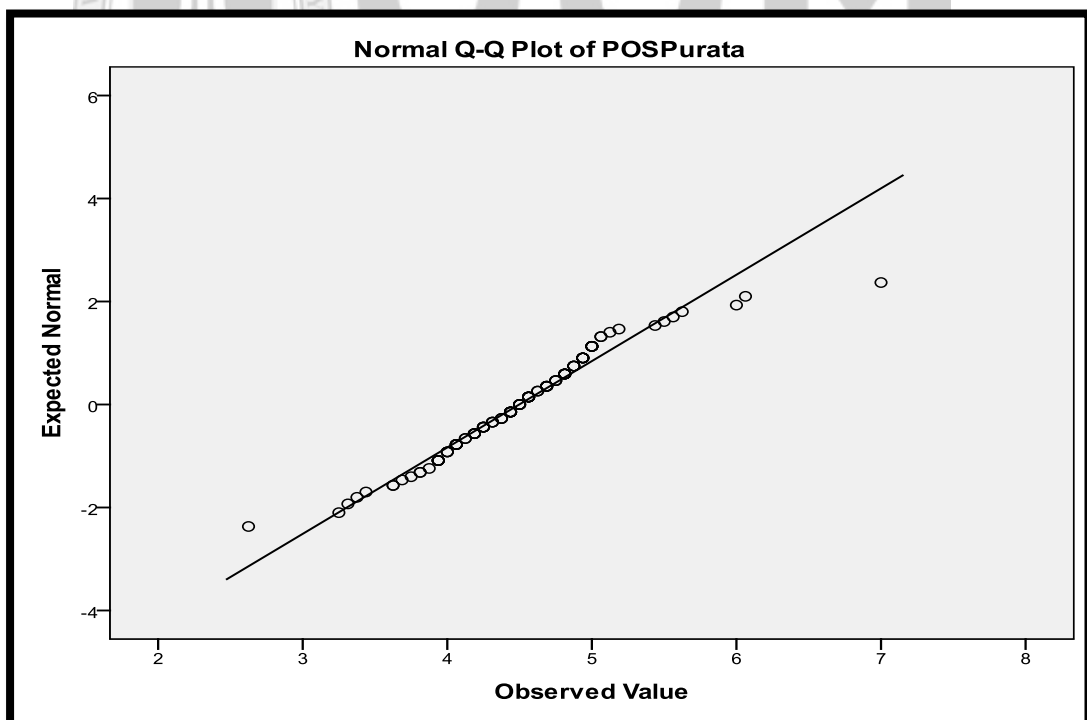
Rajah 4.4: Item Normaliti Di Dalam Kecerdasan Emosi



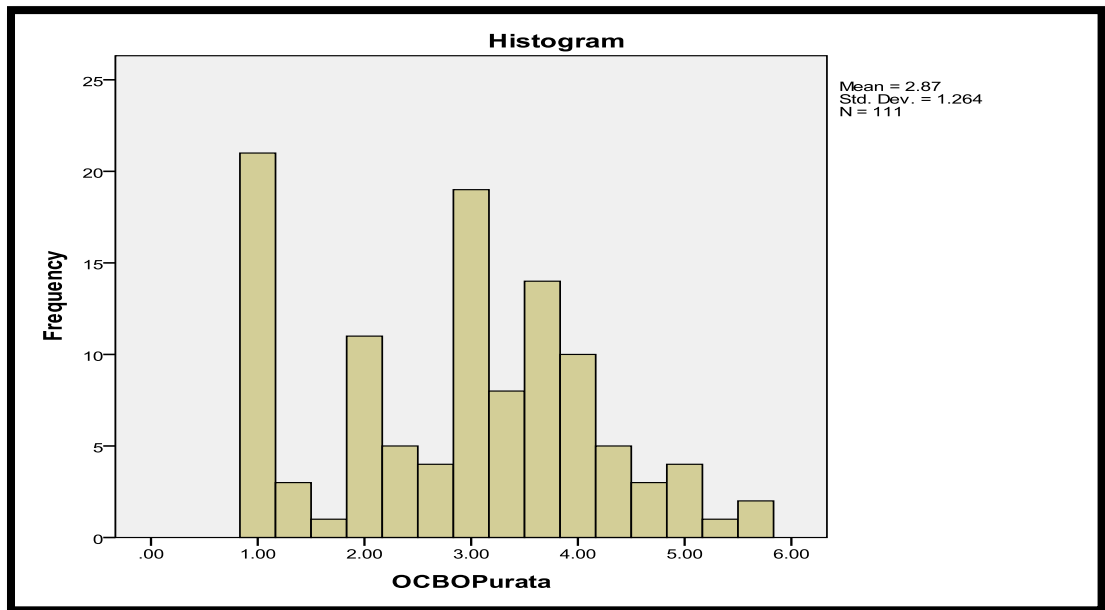
Rajah 4.5: Histogram Untuk Faktor Anggapan Sokongan Organisasi



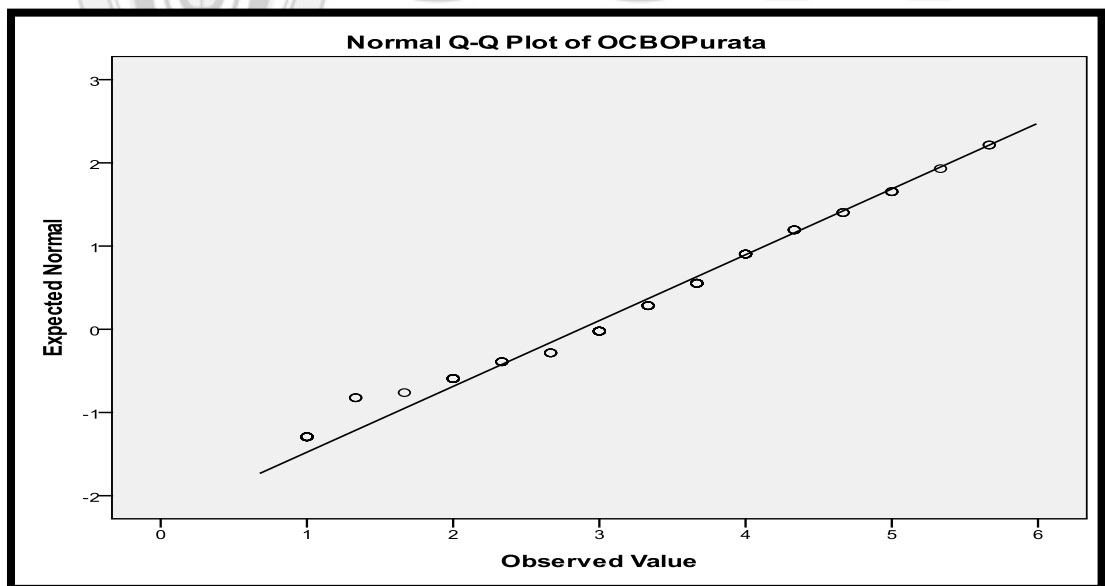
Rajah 4.6: Item Normaliti Di Dalam Anggapan Sokongan Organisasi



Rajah 4.7: Histogram Untuk Faktor Tingkahlaku Kewarganegaraan Organisasi Dalam Organisasi



Rajah 4.8: Item Normaliti Di Dalam Tingkahlaku Kewarganegaraan Organisasi Dalam Organisasi



4.5 Analisis Faktor

Menurut Zikmund dan rakan-rakan (2013), analisis faktor merupakan satu teknik yang secara statik mengenalpasti bilangan faktor yang dikurangkan daripada jumlah faktor yang besar bagi pemboleh ubah yang diukur. Tujuan faktor analisis adalah untuk meringkaskan informasi di dalam jumlah pemboleh ubah yang besar kepada jumlah pemboleh ubah yang lebih kecil. Kebiasaannya maklumat yang diperolehi daripada pemboleh ubah adalah besar dan luas. Analisis faktor boleh membantu pengkaji dalam meringankan maklumat yang besar kepada faktor-faktor yang kecil dan mampu diterjemahkan kepada data yang lebih bermakna untuk mencapai objektif kajian. Walau bagaimanapun, di dalam analisis faktor, faktor-faktor ditentukan dengan model matematik, manakala hanya varian bersama sahaja dianalisis (Tabachnich & Fidell, 2013). Selain itu, menurut Tabachnich dan Fidell (2013) Nilai Indeks *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO), adalah di antara 0 hingga 1, dengan 0.6 merupakan nilai minimum untuk analisis faktor yang baik. Manakala untuk nilai *Bartless's Test of Sphericity* mestilah ketara atau signifikan (sig.) ($p < 0.05$) untuk analisis faktor adalah dianggap sesuai.

Jadual 4.4: Nilai KMO dan Tahap Varian

Nilai KMO	Tahap Varian (<i>Degree of Common Variance</i>)
0.90 hingga 1.00	Menakjubkan (<i>marvelous</i>)
0.80 hingga 0.89	Cemerlang (<i>Meritorious</i>)
0.70 hingga 0.79	Sedang-sedang (<i>Middling</i>)
0.60 hingga 0.69	Sederhana (<i>Mediocre</i>)
0.50 hingga 0.59	Kurang Baik (<i>Miserable</i>)
0.00 hingga 0.49	Bukan Faktor (<i>Don't Factor</i>)

4.5.1 Analisis Prestasi Kerja

4.5.1.1 Prestasi Tugas

Berdasarkan analisis faktor yang dijalankan terhadap prestasi kerja, nilai KMO adalah 0.659 dan nilai Bartlett's sig. ialah $p = 0.000$. Nilai KMO adalah signifikan dan boleh diteruskan untuk faktor analisis. Selain itu, tiada item yang mempunyai nilai di bawah 0.50 dalam anti imej.

Jadual 4.5: Ujian Analisis KMO dan Bartlett's Terhadap Prestasi Tugas

Ujian KMO dan Bartlett's		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.659
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	130.002
	Df	21
	Sig.	.000

Jadual 4.6: *Eigenvalues* dan Peratusan Kumulatif Varian bagi Prestasi Tugas

Komponen	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Jumlah	Varian (%)	Kumulatif (%)	Jumlah	Varian (%)	Kumulatif (%)
1	2.430	34.720	34.720	2.430	34.720	34.720
2	1.262	18.031	52.751	1.262	18.031	52.751
3	.975	13.929	66.680			
4	.788	11.258	77.938			
5	.658	9.396	87.334			
6	.517	7.391	94.725			
7	.369	5.275	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Jadual 4.7: Komponen Matrix terhadap prestasi tugas

	Faktor
PT1 Saya membuat pengubahsuaian terhadap kerja agar disiapkan pada masa yang ditetapkan	.711
PT2 Saya bekerja terarah kepada hasil	.661

kerja akhir saya	
PT5 Saya berupaya mengasingkan isu-isu utama di tempat kerja	.631
PT6 Saya berupaya melaksanakan kerja dengan baik dalam masa dan usaha yang minima	.577
PT4 Saya tidak menghadapi masalah dalam menetapkan keutamaan dalam kerja saya	.520
PT3 Saya diingatkan hasil yang perlu di capai dalam kerja saya	.502
PT7 Saya mengambil masa yang singkat bagi menyiapkan tugas yang diberikan berbanding yang ditetapkan	.484

Jadual di atas menunjukkan bahawa kesemua 7 item boleh digunakan dalam analisis faktor. Hasil dalam analisis faktor tersebut yang terdiri daripada item PT1, PT2, PT5, PT6, PT4, PT3 dan PT7 mempunyai nilai *Eigen* bernilai 2.4 dengan nilai varian kumulatif sebanyak 34.72 peratus.

4.5.1.2 Kontektual Tugasan

Berdasarkan analisis faktor yang dijalankan terhadap kontekstual tugasan di bawah prestasi kerja, nilai KMOnya adalah 0.861 dan nilai Bartlett's sig. ialah $p = 0.000$.

Jadual 4.8: Ujian Analisis KMO dan Bartlett's terhadap kontekstual tugasan

Ujian KMO dan Bartlett's		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.861
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	367.838
	Df	21
	Sig.	.000

Jadual 4.9: *Eigenvalues* dan peratusan kumulatif terhadap kontekstual Tugas

Komponen	<i>Initial Eigenvalues</i>			<i>Extraction Sums of Squared Loadings</i>		
	Jumlah	Varian (%)	Kumulatif (%)	Jumlah	Varian (%)	Kumulatif (%)
1	4.087	58.380	58.380	4.087	58.380	58.380
2	.773	11.038	69.418			
3	.672	9.602	79.020			
4	.556	7.943	86.964			
5	.366	5.230	92.194			
6	.299	4.270	96.464			
7	.248	3.536	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Jadual 4.10: Komponen Matrix terhadap kontekstual tugas

	Faktor
KT3 Saya berupaya untuk bekerjasama secara baik dengan rakan sekerja	.830
KT2 Saya berupaya menjalankan tanggungjawab saya	.799
KT5 Komunikasi dengan rakan sekerja dapat membawa kepada hasil yang diinginkan	.798
KT4 Rakan sekerja dapat memahami saya dengan baik apabila saya memberitahu mereka sesuatu	.767
KT6 Saya boleh mengeluarkan idea yang kreatif di tempat kerja	.750
KT1 Saya dapat memenuhi tugas yang ditetapkan	.748
KT7 Saya mengambil inisiatif apabila mempunyai masalah yang perlu diselesaikan	.677

Selepas menganalisis menggunakan KMO kontekstual tugas mempunyai tujuh soalan yang mempunyai nilai varian kurang daripada 0.4 iaitu item KT8 “Saya mengambil inisiatif apabila sesuatu perlu dirancang”, KT9 “Apabila tugas lama saya tamat, saya akan memulakan tugas baru dengan sendirinya”, KT10 “Saya

meminta pertolongan apabila perlu”, KT11 “Saya menerima sebarang kritikan berkaitan kerja saya”, KT12 “Saya cuba belajar berdasarkan maklumbalas terhadap kerja saya daripada rakan sekerja”, KT13 “Saya akan mengambil tugas yang mencabar sekiranya ada”, KT14 “Saya berpendapat pelanggan berpuashati dengan kerja saya” dan KT15 “Saya mengambil kira kehendak pelanggan terhadap kerja saya”. Pengguguran item KT8, KT9, KT10, KT11, KT12, KT13, KT14 dan KT15 telah meningkatkan nilai KMO menjadi 0.861 dan tiada nilai anti imej yang dibawah 0.50. Oleh itu, hanya 7 item digunakan dalam proses analisis.

4.5.1.3 Prestasi Penerimaan

Jadual di bawah menunjukkan analisis hubungan bagi penerimaan prestasi di bawah prestasi kerja, nilai KMO adalah sebanyak 0.862 dan nilai Bartlett’s sig. ialah $p = 0.000$. Nilai KMO adalah signifikan dan analisis boleh diteruskan menggunakan kesemua 8 item yang mempunyai nilai anti imejnya diatas 0.50.

Jadual 4.11: Ujian Analisis KMO dan Bartlett’s terhadap Prestasi Penerimaan

Ujian KMO dan Bartlett's		
<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>		.862
<i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	<i>Approx. Chi-Square</i>	441.795
	<i>Df</i>	28
	<i>Sig.</i>	.000

Jadual 4.12: *Eigenvalues* Dan Peratusan Kumulatif Varians Bagi Prestasi Penerimaan
Total Variance Explained

Komponen	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Jumlah	Varian (%)	Kumulatif (%)	Jumlah	Varian (%)	Kumulatif (%)
1	4.555	56.941	56.941	4.555	56.941	56.941
2	.825	10.313	67.254			
3	.711	8.883	76.137			
4	.563	7.034	83.171			
5	.475	5.936	89.107			
6	.351	4.387	93.494			
7	.329	4.108	97.602			
8	.192	2.398	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Jadual 4.13: Komponen Matrix terhadap prestasi penerimaan

	Faktor
PP1 Saya berusaha untuk memastikan saya memiliki kemahiran kerja terkini	.830
PP4 Saya berupaya menangani situasi yang sukar dengan baik dalam kerja saya	.819
PP6 Saya berupaya menyelesaikan masalah-masalah baharu dengan kreatif	.767
PP2 Saya berusaha untuk memastikan saya memiliki pengetahuan kerja yang terkini	.751
PP8 Saya dengan mudah menyesuaikan diri dengan perubahan dalam kerja saya	.741
PP3 Saya telah menunjukkan fleksibiliti dalam kerja	.740
PP5 Saya berupaya pulih dengan cepat selepas menghadapi situasi yang sukar dan gagal ditempat kerja	.738
PP7 Saya berupaya menangani keadaan yang tidak pasti atau tidak dijangka dengan baik	.634

Jadual di atas menunjukkan kesemua 8 item di dalam penerimaan prestasi digunakan dalam analisis faktor. Hasil dalam analisis faktor tersebut mendapati penerimaan prestasi yang terdiri daripada item PP1, PP4, PP6, PP2, PP8, PP3, PP5 dan PP7 yang nilai Eigennya bernilai 4.56 dengan nilai varian kumulatif adalah 56.94 peratus. Tiada item yang digugurkan.

4.5.2 Analisis Kecerdasan Emosi

Jadual di bawah menunjukkan nilai KMO bagi kecerdasan emosi iaitu sebanyak 0.870 manakala nilai bagi Bartlett's sig. adalah sebanyak 0.000. Kesemua 16 item digunakan di dalam analisis ini. Di mana kesemua item menunjukkan nilai atas 0.50 di dalam anti imej.

Jadual 4.14: Ujian Analisis KMO dan Bartlett's Bagi Kecerdasan emosi

Ujian KMO dan Bartlett's		
<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>		.870
<i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	<i>Approx. Chi-Square</i>	1122.744
	<i>Df</i>	120
	<i>Sig.</i>	.000

Kesemua 16 item digunakan di dalam analisis ini. Faktor-faktor di dalam item kecerdasan emosi iaitu terdiri daripada EQ14, EQ2, EQ16, EQ11, EQ9, EQ12, EQ10, EQ3, EQ15, EQ1, EQ13, EQ4, EQ5, EQ6, EQ8 dan EQ7 dengan nilai Eigen sebanyak 7.44 dan nilai kumulatif adalah sebanyak 46.47 peratus (Jadual 4.15).

Jadual 4.15: *Eigenvalues* Dan Peratusan Kumulatif Varians Bagi Kecerdasan Emosi

Komponen	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Jumlah	Varian (%)	Kumulatif (%)	Jumlah	Varian (%)	Kumulatif (%)
1	7.435	46.467	46.467	7.435	46.467	46.467
2	2.213	13.834	60.301	2.213	13.834	60.301
3	1.091	6.821	67.121	1.091	6.821	67.121
4	.786	4.913	72.034			
5	.728	4.549	76.584			
6	.610	3.810	80.393			
7	.595	3.721	84.114			
8	.493	3.083	87.197			
9	.457	2.855	90.052			
10	.349	2.180	92.232			
11	.273	1.706	93.938			
12	.255	1.593	95.532			
13	.210	1.314	96.846			
14	.190	1.187	98.033			
15	.164	1.025	99.058			
16	.151	.942	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Jadual 4.16: Komponen Matrix bagi Kecerdasan emosi

	Faktor
EQ14 Saya agak berkebolehan untuk mengawal emosi saya	.836
EQ2 Saya memahami emosi saya dengan baik	.797
EQ16 Saya boleh mengawal emosi saya dengan baik	.764
EQ11 Saya bermotivasi untuk melakukan tugas tanpa perlunya tekanan daripada orang lain	.760
EQ9 Saya selalu meletakkan objektif dalam diri saya dan akan cuba yang terbaik untuk mencapainya	.745
EQ12 Saya sering menggalakkan diri saya	.739

untuk mencuba yang terbaik	
EQ10 Saya sering memberitahu diri saya bahawa saya seorang yang kompeten	.696
EQ3 Saya amat memahami apa yang saya rasa	.683
EQ15 Saya selalu boleh meredakan kemarahan saya dengan cepat	.682
EQ1 Saya dapat merasakan dengan baik mengapa saya mempunyai perasaan tertentu di kebanyakan masa	.679
EQ13 Saya berupaya untuk mengawal kemarahan dan menangani kesukaran dengan bijaksana	.663
EQ4 Saya sering mengetahui samaada saya gembira atau tidak	.650
EQ5 Saya sering mengetahui emosi rakan sekerja melalui tingkah laku mereka	.585
EQ6 Saya merupakan seorang pemerhati yang baik kepada emosi orang lain	.551
EQ8 Saya mempunyai pemahaman yang baik terhadap emosi orang di sekeliling saya	.528
EQ7 Saya sensitif terhadap perasaan dan emosi orang lain	.417

4.5.3 Analisis Anggapan Sokongan Organisasi

Jadual di bawah menunjukkan nilai KMO dan *Bartlett sig.* bagi faktor anggapan sokongan organisasi di dalam kajian ini. Nilai KMO adalah sebanyak 0.776 meningkat selepas 4 item digugurkan kerana nilai kurang daripada 0.50 di dalam anti imej. Manakala bagi *Bartlette sig* mempunyai nilai singnifikan sebanyak .000.

Jadual 4.17: Ujian Analisis KMO dan Bartlett's Bagi Anggapan Sokongan Organisasi

Ujian KMO dan Bartlett's		
<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>		.776
<i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	<i>Approx. Chi-Square</i>	490.711
	<i>Df</i>	55
	<i>Sig.</i>	.000

Jadual 4.18: *Eigenvalues* dan peratusan kumulatif varians bagi Anggapan Sokongan Organisasi

Total Variance Explained

Komponen	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Jumlah	Varian (%)	Kumulatif (%)	Jumlah	Varian (%)	Kumulatif (%)
1	4.800	43.636	43.636	4.800	43.636	43.636
2	1.116	10.143	53.779	1.116	10.143	53.779
3	.977	8.880	62.659			
4	.876	7.963	70.622			
5	.717	6.516	77.138			
6	.671	6.098	83.236			
7	.571	5.195	88.431			
8	.503	4.573	93.004			
9	.334	3.037	96.041			
10	.265	2.414	98.454			
11	.170	1.546	100.000			

Jadual 4.19: Komponen Matrix bagi Anggapan Sokongan Organisasi

	Faktor
POS14 Organisasi memberi perhatian terhadap pandangan/pendapat saya	.813
POS15 Organisasi mengambil rasa kebanggaan dalam pencapaian kerja saya	.764
POS16 Organisasi cuba untuk membuatkan kerja saya semenarik mungkin	.714
POS8 Organisasi betul-betul mengambil berat tentang kesejahteraan saya	.669

POS11 Organisasi memberi perhatian tentang kepuasan kerja saya	.664
POS4 Organisasi sangat mempertimbangkan matlamat dan nilai saya	.658
POS1 Organisasi menghargai sumbangan saya terhadap kesejahteraannya	.657
POS7 Apabila saya mempunyai masalah, organisasi sentiasa akan membantu saya	.608
POS2 Jika organisasi boleh menggantikan saya dengan seseorang dengan gaji yang lebih sedikit, mereka akan melakukannya	.604
POS12 Jika diberi peluang, organisasi akan mengambil kesempatan terhadap saya	.564
POS10 Organisasi berupaya membantu saya apabila saya membuat permintaan khas	.488

Jadual di atas menunjukkan analisis bagi pemboleh ubah tidak bersandar anggapan sokongan organisasi yang terdiri daripada 16 item. Malangnya hanya 11 item dianalisis disebabkan item POS3, POS5, POS6, POS9 dan POS13 mempunyai nilai anti imej bawah 0.50, jadi pengkaji perlu menggugurkan item tersebut. Nilai Eigen dan nilai kumulatif bagi pemboleh ubah ini masing-masing adalah sebanyak 4.80 dan 43.64 peratus.

4.5.4 Analisis Tingkahlaku Kewarganegaraan Organisasi Dalam Organisasi

Jadual di bawah menunjukkan nilai KMO dan Bartlett sig. bagi pemboleh ubah tidak bersandar tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi di dalam kajian ini. Item bagi pemboleh ubah ini adalah sebanyak 7 item. Terdapat 4 item digugurkan

di dalam analisis ini. Nilai KMO adalah sebanyak 0.748 dan nilai Bartlett sig. adalah .000.

Jadual 4.20: Ujian Analisis KMO dan Bartlett's Bagi Tingkahlaku kewarganegaraan Organisasi

Ujian KMO dan Bartlett's		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.748
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	186.931
	Df	3
	Sig.	.000

Jadual 4.21: *Eigenvalues* dan peratusan kumulatif varians bagi Tingkahlaku kewarganegaraan Organisasi

Penerangan Jumlah Varian						
Komponen	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Jumlah	Varian (%)	Kumulatif (%)	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.461	82.039	82.039	2.461	82.039	82.039
2	.290	9.664	91.703			
3	.249	8.297	100.000			

Jadual 4.22: Komponen Matrix bagi Tingkahlaku Kewarganegaraan Organisasi

	Fungsi
OCB2 Saya mengambil waktu bekerja yang agak panjang untuk membuat panggilan telefon peribadi	.914
OCB3 Saya mengambil waktu rehat yang berlebihan	.903
OCB4 Saya merungut tentang perkara-perkara remeh di tempat kerja	.900

Jadual di atas menunjukkan analisis bagi pemboleh ubah tidak bersandar tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi (OCBO) yang mempunyai 3 item. Nilai anti imejnya adalah atas 0.50. Faktor yang terdapat di dalam item ini adalah OCB02,

OCBO3 dan OCBO4. Nilai Eigen adalah sebanyak 2.46 dan nilai kumulatif adalah sebanyak 82.04 peratus.

Jadual 4.23: Perbezaan Item Bagi Setiap Pembolehubah Sebelum Dan Selepas Analisis Faktor

Sebelum Analisis Faktor		Selepas Analisis Faktor	
Pembolehubah	Bilangan item	Pembolehubah	Bilangan item
Prestasi tugas	7	Prestasi tugas	7
Kontektual tugas	15	Kontektual tugas	7
Prestasi penerimaan	8	Prestasi penerimaan	8
Kecerdasan emosi	16	Kecerdasan emosi	16
Anggapan sokongan organisasi	16	Anggapan sokongan organisasi	11
Tingkhilaku kewarganegaraan organisasi	3	Tingkhilaku kewarganegaraan organisasi	3

Jadual 4.24: Item Yang Digugurkan Selepas Analisis Faktor

Pembolehubah	Item yang digugurkan	Bilangan item yang digugurkan
Kontektual Tugas	KT8, KT9, KT10, KT11, KT12, KT13, KT14, KT15	8
Anggapan sokongan organisasi	POS3, POS5, POS6, POS9, POS13	5

4.6 Analisis Kebolehpercayaan Kajian Sebenar Selepas Analisis Faktor

Di bahagian ini pengkaji akan melakukan ujian analisis kebolehpercayaan menggunakan kesemua 111 sampel daripada responden. Nilai Cronbach's Alpha menjadi tumpuan dalam kajian ini kerana nilainya akan menentukan ketekalan

dalam atau korelasi yang sederhana bagi setiap item dalam instrumen kajian bagi mengukur kebolehppercayaan (Cronbach, 1951).

Jadual 4.25: Analisis Kebolehppercayaan Untuk Prestasi Tugas, Kontektual Tugas, Penerimaan Prestasi dengan kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkahlaku kewarganegaraan organisasi Selepas Analisis Faktor.

Faktor	Cronbach's Alpha & Based on Standardized Items	Bilangan item
Prestasi tugas	.681	7
Kontektual tugas	.880	7
Penerimaan prestasi	.891	8
Kecerdasan emosi	.920	16
Anggapan sokongan organisasi	.867	11
Tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi	.891	3

Pengkaji telah membuat analisis melalui ujian kebolehppercayaan bagi setiap pemboleh ubah. Bagi pemboleh ubah bersandar prestasi kerja yang terdiri daripada prestasi tugas, kontektual tugas dan penerimaan prestasi yang mempunyai 22 item yang mana Nilai Cronbach's Alpha berdasarkan keselarasan item adalah sebanyak 0.681 dan nilai ini adalah boleh diterima di dalam analisis. Di dalam pemboleh ubah ini sebanyak 7 item digugurkan di bawah kontektual tugas dan menjadi nilai Cronbach's Alpha menjadi tinggi berbanding sebelum ini. Seterusnya analisis kebolehppercayaan telah dilakukan terhadap pemboleh ubah tidak bersandar iaitu kecerdasan emosi (EI), anggapan sokongan organisasi (POS) dan juga tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi (OCB-O).

Nilai Cronbach's Alpha untuk kecerdasan emosi yang mempunyai 16 item tanpa penguguran item adalah sebanyak 0.920, nilai ini adalah baik dan boleh diterima.

Manakala analisis untuk kebolehpercayaan anggapan sokongan organisasi, nilai Cronbach's Alphanya adalah sebanyak 0.867 setelah 4 item digugurkan dan hanya 11 item boleh diterima dan baik. Seterusnya kebolehpercayaan bagi pemboleh ubah terakhir adalah tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi (OCBO), Cronbach's Alphanya adalah sebanyak 0.891 yang juga merupakan nilai yang baik dan boleh diterima. Menurut Nunally (1978) darjah konsistensi pemboleh ubah yang digunakan dalam kajian ini boleh diterima kerana nilai *Cronbach Alpha* bagi setiap dimensi pemboleh ubah bersandar dan tidak bersandar yang diperolehi adalah melebihi 0.60.

4.7 Analisis Statistik Deskriptif

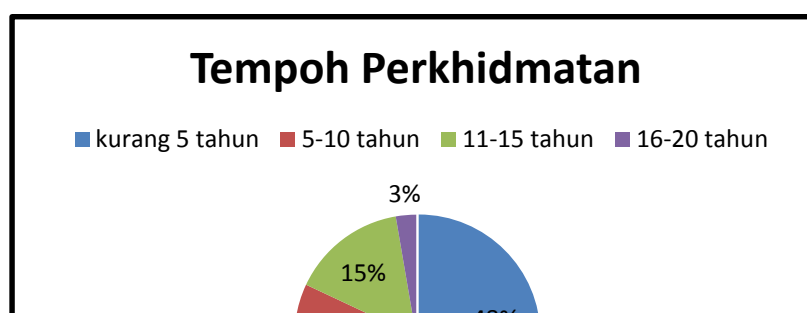
Analisis deskriptif digunakan bagi memberi gambaran umum secara taburan kekerapan dan peratusan beberapa ciri-ciri demografi responden seperti tempoh perkhidmatan, umur, jantina, bangsa, tahap pendidikan, pendapatan dan jawatan.

4.8 Analisis Demografi

Jadual 4.26: Analisis demografi bagi tempoh perkhidmatan

Tempoh Perkhidmatan		
	Bilangan (Responden)	Peratusan
Kurang 5 Tahun	53	47.7
5-10 Tahun	38	34.2
11-15 Tahun	17	15.3
16-20 Tahun	3	2.7
Jumlah	111	100

Rajah 4.9: Pie Chart bagi tempoh Perkhidmatan

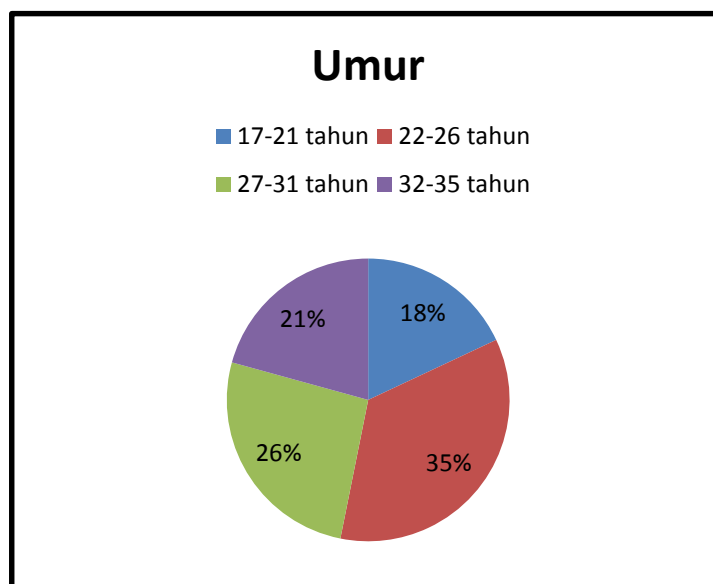


Jadual 4.26 dan rajah 4.9 menunjukkan tempoh perkhidmatan responden yang bekerja di dalam sektor perindustrian di Bagan Luar, Butterworth. Seramai 53 orang (47.7%) yang berkhidmat kurang lima tahun, bagi tempoh perkhidmatan 5 hingga 10 tahun adalah seramai 38 orang (34.2%), 11 hingga 15 tahun seramai 17 orang (15.3%) dan tempoh perkhidmatan 16 hingga 20 adalah seramai 3 orang (2.7%). Daripada jadual ini dapat kita simpulkan tempoh perkhidmatan adalah yang kurang daripada 5 tahun iaitu sebanyak 47.7 peratus.

Jadual 4.27: Analisis Demografi Responden dari Peringkat Umur

Umur		
	Bilangan (Responden)	Peratusan
17-21 tahun	20	18
22-26 tahun	39	35.1
27-31 tahun	29	26.1
32-35 tahun	23	20.7
Jumlah	111	100

Rajah 4.10:
Demografi
dari
Umur



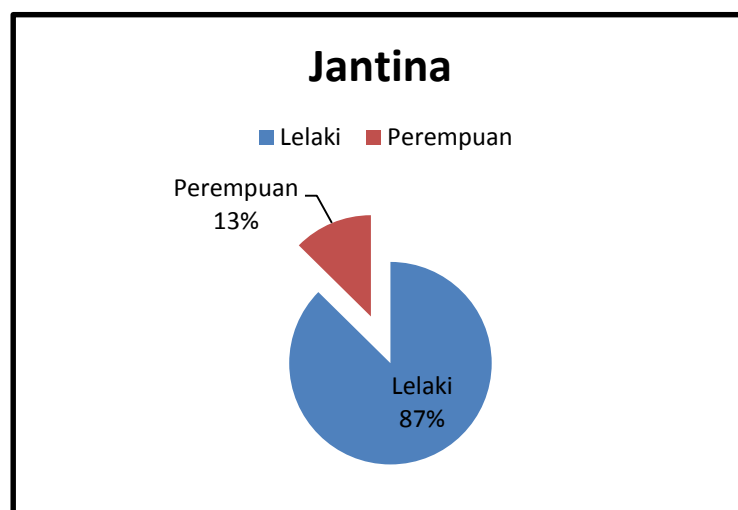
Pie Chart
Responden
peringkat

Jadual 4.27 dan rajah 4.10 menunjukkan profil demografi bagi umur. Peringkat umur yang tertinggi adalah di dalam lingkungan 22 hingga 26 tahun iaitu seramai 39 orang nilai peratusan adalah sebanyak 35.1 peratus. Manakala bagi umur yang paling kurang adalah yang berumur lingkungan 17 hingga 20 tahun iaitu seramai 20 orang. Bagi lingkungan 27 hingga 31 tahun dan 32 hingga 35 tahun masing-masing adalah sebanyak 29 dan 23 orang.

Jadual 4.28: Analisis Demografi bagi Jantina Responden

Jantina		
	Bilangan (Responden)	Peratusan
Lelaki	97	87.4
Perempuan	14	12.6
Jumlah	111	100

Rajah 4.11: Pie Chart Demografi bagi Jantina Responden

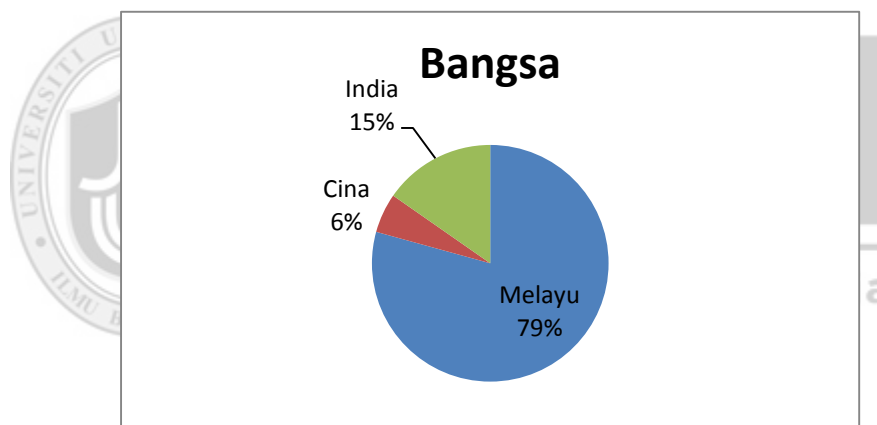


Jadual 4.28 dan Rajah 4.11 menunjukkan perbandingan antara responden lelaki dan wanita yang menjawab soal selidik ini. Sebanyak 87.4 peratus yang menjawabnya adalah lelaki iaitu seramai 97 orang manakala selebihnya 12.6 peratus adalah wanita (14 orang).

Jadual 4.29: Analisis responden bagi bangsa responden

Bangsa		
	Bilangan (Responden)	Peratusan
Melayu	88	79.3
Cina	6	5.4
India	17	15.3
Jumlah	111	100

Rajah 4.12: Pie Chart Bagi Bangsa Responden



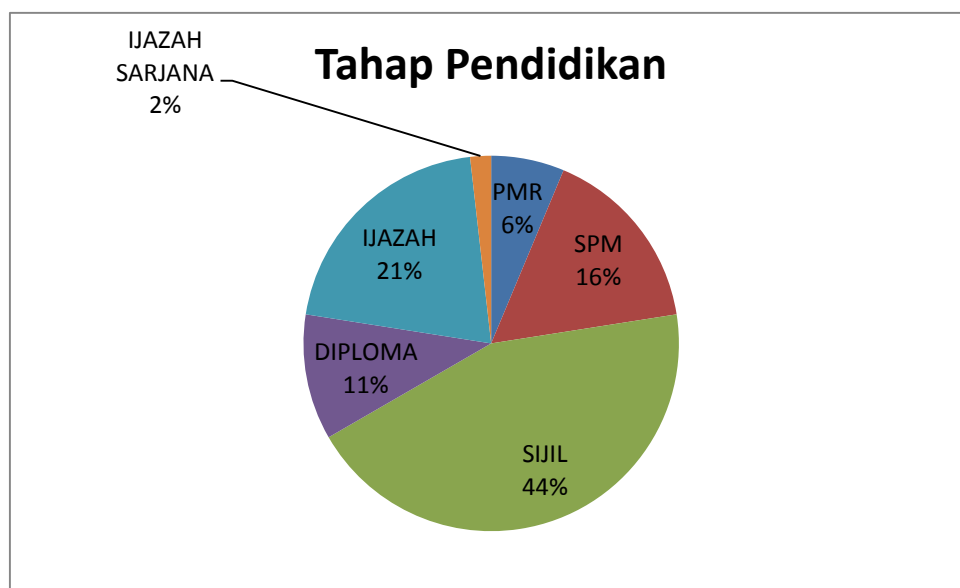
Jadual 4.29 dan Rajah 4.12 menunjukkan bilangan demografi bagi kategori bangsa, yang terdiri daripada 3 bangsa iaitu Melayu, Cina dan India. Bangsa Melayu menunjukkan peratusan yang tinggi iaitu sebanyak 79.3 peratus berbanding dengan dua lagi bangsa iaitu Cina dan India masing-masing adalah 5.4 peratus dan 15.3 peratus.

Jadual 4.30: Analisis Demografi tahap pendidikan responden

Tahap Pendidikan		
	Bilangan (Responden)	Peratusan
PMR	7	6.3

SPM	18	16.2
SIJIL	49	44.1
DIPLOMA	12	10.8
IJAZAH	23	20.7
IJAZAH SARJANA	2	1.8
JUMLAH	111	100

Rajah 4.13: Pie Chart demografi tahap pendidikan responden



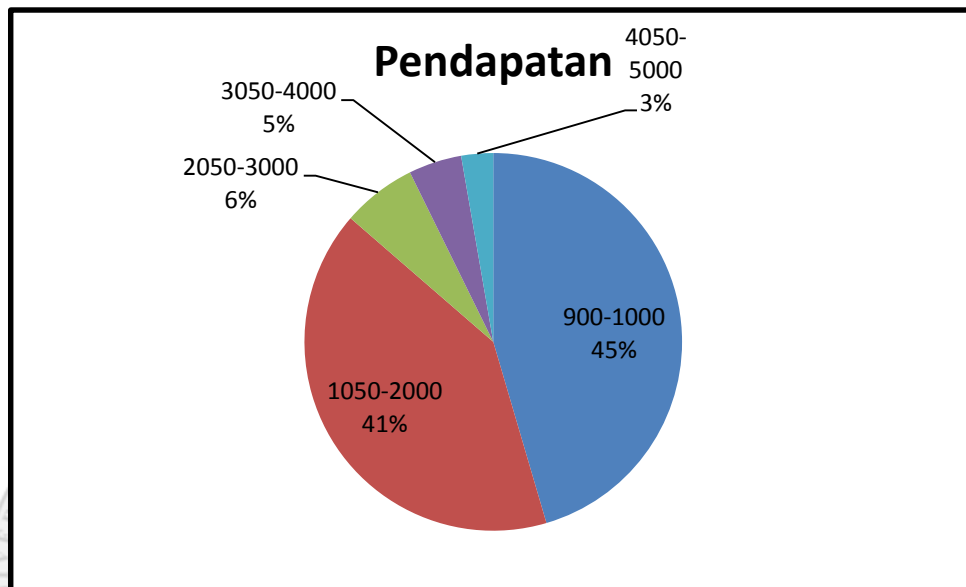
Jadual 4.30 dan Rajah 4.13 menunjukkan analisis demografi bagi kategori tahap pendidikan responden. 44.1 peratus (49 orang) yang mempunyai sijil yang bekerja di sektor perindustrian yang terpilih. Dan jumlah yang kurang adalah responden yang mengambil ijazah sarjana yang bekerja memegang jawatan tinggi seperti jurutera dan eksekutif iaitu sebanyak 1.8 peratus (2 orang). Responden yang mempunyai ijazah ada kedua tertinggi iaitu 20.7 peratus iaitu seramai 23 orang.

Jadual 4.31: Analisis Demografi pendapatan responden

Pendapatan		
RM	Bilangan (Responden)	Peratusan
900-1000	50	45

1050-2000	45	40.5
2050-3000	7	6.3
3050-4000	5	2.7
4050-5000	3	0.9
Lebih 5000	111	100

Rajah 4.14: Pie Chart Demografi Pendapatan Responden



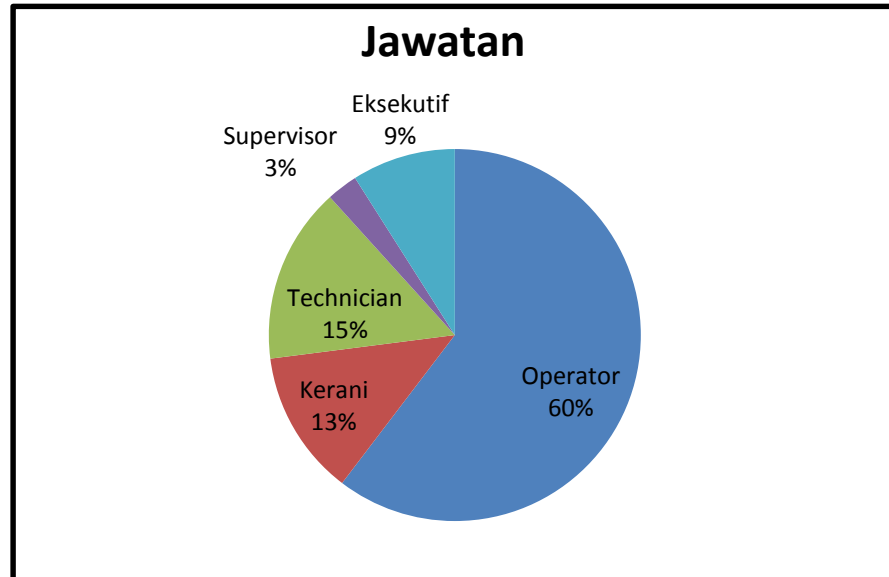
Jadual 4.31 dan Rajah 4.14 menunjukkan jumlah responden yang mempunyai gaji antara RM900.00 sehingga lebih RM5000.00. Peratus yang tertinggi menjawab soalan ini adalah yang pendapatan dalam lingkungan RM900 sehingga RM1000 iaitu seramai 50 orang dan peratusannya adalah sebanyak 45 peratus. Manakala peratus yang paling rendah ada golongan yang terdiri daripada gaji RM5000.00 dan keatas.

Jadual 4.32: Analisis Demografi Jawatan Responden

Jawatan		
	Bilangan (Responden)	Peratusan
Operator	67	60.4
Kerani	14	12.6
Teknikal	17	15.3
Penyelia	3	2.7
Eksekutif	10	9

Jumlah	111	100
--------	-----	-----

Rajah 4.15: Pie Chart demografi jawatan responden



Jadual 4.32 dan Rajah 4.15 menunjukkan jumlah bagi jawatan responden. Jumlah yang paling tinggi adalah operator sebanyak 60.4 peratus (67 orang). Jumlah yang paling sedikit ialah di dalam kategori penyelia iaitu hanya 3 orang sahaja yang menjawab.

4.9 Min Dan Sisihan Piawai

Di dalam kajian ini, min dan sisihan piawai turut digunakan. Menurut Fah dan Hoon (2009), min merupakan nilai purata set data. Tujuan min digunakan di dalam analisis ini bagi mengukur kecenderungan memusat dan dikira dengan membahagikan jumlah kesemua nilai bersama dengan bilangan nilai di dalam set data. Manakala sisihan piawai adalah satu ukuran penyebaran yang diberikan oleh punca kuasa dua positif varians. Di mana, jumlah nilai-nilai kuasa dua sisihan bagi setiap nilai daripada min dan membahagikan jumlah tersebut iaitu varians dan mengambil keputusan kuasa dua

positif (Gorard, 2005). Menurut Sekaran (2003) sisihan piawai digunakan untuk mengira tebaran dan serakan. Di dalam usaha untuk menguji hubungan pemboleh ubah bersandar dan tidak bersandar, pengkaji perlu menganalisis dengan menggunakan min dan sisihan piawai.

Jadual 4.33: Analisis Statistik Deskriptif Pemboleh ubah

Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maksimum	Min	Sisihan piawai
Prestasi kerja	111	4.00	6.59	5.26	0.517
Kecerdasan emosi	111	1.81	6.63	5.02	0.695
Anggapan sokongan organisasi	111	2.36	7.00	4.61	0.706
Tingkhilaku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi	111	1.00	5.67	2.87	1.264

Jadual 4.33 menunjukkan nilai min, sisihan piawai, nilai minimum dan maksimum data bagi pemboleh ubah bersandar dan tidak bersandar di dalam kajian ini. Nilai min bagi setiap skor bagi setiap soalan yang dikemukakan adalah di antara 2.87 sehingga 5.26. Nilai min skor yang paling rendah adalah 2.87 di bawah pemboleh ubah tidak bersandar tingkhilaku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi. Nilai min yang paling tinggi adalah prestasi kerja iaitu pemboleh ubah bersandar iaitu sebanyak 5.26. Manakala bagi kecerdasan emosi dan anggapan sokongan organisasi adalah masing-masing mencatatkan nilai min sebanyak 5.02 dan 4.50.

4.10 Analisis Korelasi Pearson

Analisis korelasi Pearson digunakan bagi mengesahkan hubungan antara pemboleh ubah tidak bersandar seperti kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan

tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi dan faktor pemboleh ubah bersandar iaitu prestasi kerja sejajar dengan objektif kajian seperti yang dinyatakan di dalam bab satu. Selain itu, ujian ini juga untuk membuktikan hipotesis-hipotesis yang telah dibentuk dalam kajian ini. Darjah kekuatan hubungan di antara kedua-dua pemboleh ubah juga turut dianalisis bagi mengenalpasti hubungan yang lebih signifikan terhadap prestasi kerja. Menurut Cohen (1988) nilai $r = 0.10$ hingga $r = 0.29$ adalah kecil, nilai $r = 0.30$ hingga 0.49 adalah sederhana dan nilai $r = 0.50$ hingga 1.0 adalah besar.

Jadual 4.34: Nilai Analisis Korelasi Pearson Bagi Kecerdasan Emosi, Anggapan Sokongan Organisasi Dan Tingkahlaku Kewarganegaraan Organisasi Dalam Organisasi Terhadap Prestasi Kerja.

Bil.	Faktor yang mempengaruhi	Prestasi kerja (r)
1	Kecerdasan emosi	0.543**
2	Anggapan sokongan organisasi	0.419**
3	Tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi	-0.312**

Berdasarkan jadual 4.34 nilai analisis korelasi Pearson bagi ketiga-ketiga pemboleh ubah tidak bersandar iaitu kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi dengan prestasi kerja mempunyai hubungan yang signifikan. Bagi pemboleh ubah kecerdasan emosi, nilai korelasinya ialah $r = 0.543$ iaitu nilai korelasinya adalah besar. Manakala bagi pemboleh ubah anggapan sokongan organisasi pula mempunyai hubungan sederhana iaitu $r = 0.419$. Untuk tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi pula mempunyai hubungan yang negatif iaitu $r = -0.312$.

4.11 Analisis Regresi

Analisis regresi digunakan bagi mengkaji kekuatan hubungan antara pemboleh ubah tidak bersandar iaitu kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi dengan pemboleh ubah bersandar iaitu prestasi kerja. Kekuatan hubungan tersebut boleh menentukan jenis hubungan yang manakah yang lebih signifikan kepada prestasi kerja. Keputusan regresi adalah seperti jadual 4.35 dibawah.

Jadual 4.35: Analisis regresi kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi dengan prestasi kerja

Prestasi kerja	Beta	t.	Sig.	tolerance	VIF
Kecerdasan emosi	.413	4.69	.000	.652	1.533
Anggapan sokongan organisasi	.265	2.94	.004	.623	1.605
Tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi	-.345	-4.60	.000	.901	1.110
**p<0.05 $r^2 = .459$ nilai F = 30.26 sig. F = .000					

Keputusan regresi menunjukkan nilai $r^2 = 0.459$. Hasil keputusan regresi menunjukkan bahawa dua daripada tiga pemboleh ubah mempunyai pekali beta yang positif $\beta = 0.413$ untuk kecerdasan emosi dan $\beta = 0.265$ untuk anggapan sokongan organisasi. Manakala untuk pemboleh ubah tingkahlaku kewarganegaraan organisasi menunjukkan nilai negatif ($\beta = -0.345$). Di dalam keputusan regresi ini juga menunjukkan nilai F = 30.26 dan $p = <0.5$. Bagi nilai t pula menunjukkan kecerdasan emosi sebanyak $t = 4.69$, anggapan sokongan organisasi sebanyak $t = 2.94$ dan tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi sebanyak $t = -4.60$.

4.12 Ringkasan Hasil Keputusan Kajian

Ringkasan hasil pengujian hipotesis diterangkan melalui jadual dibawah:

Jadual 4.36: Ringkasan hasil pengujian hipotesis

	Deskriptif Hipotesis	Keputusan
H1	Hubungan antara kecerdasan emosi dengan prestasi kerja	Diterima
H2	Hubungan antara anggapan sokongan organisasi dan prestasi kerja	Diterima
H3	Hubungan antara tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi dengan prestasi kerja	Diterima

Oleh itu, ketiga-tiga hipotesis iaitu H1, H2 dan H3 yang menguji hubungan kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi ke atas prestasi kerja adalah diterima di dalam kajian ini.



BAB LIMA:

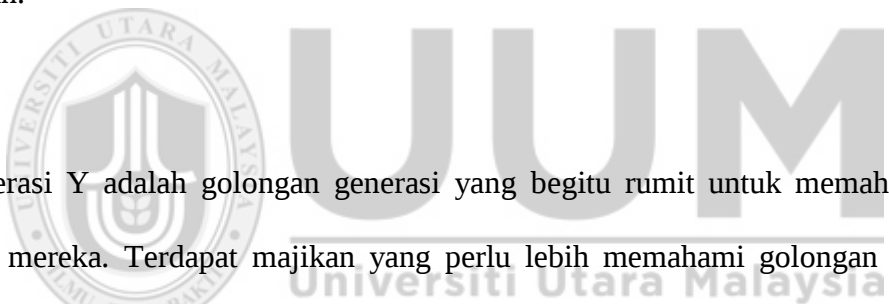
PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN

5.1 Pengenalan

Bab ini menerangkan tentang dapatan kajian secara ringkas tentang keberhasilan kajian ini, perbincangan kajian, batasan yang dihadapi penyelidik semasa menjalankan kajian, cadangan-cadangan untuk kajian pada masa hadapan serta kesimpulan ringkas daripada keseluruhan kajian yang telah dijalankan. Seterusnya, bab ini juga memberi hujah yang berkaitan dengan kesan kajian berdasarkan kajian-kajian terdahulu dan kesimpulannya.

5.2 Ringkasan Kajian

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi dengan prestasi kerja Generasi Y yang berkhidmat di sektor perkilangan MSCB dan Polyglass yang terletak di kawasan Bagan Luar, Butterworth, Pulau Pinang. Bagi tujuan kajian, pengkaji memberikan fokus kepada tiga dimensi prestasi kerja iaitu prestasi tugas, kontekstual tugas dan penerimaan prestasi. Manakala bagi pemboleh ubah yang menyebabkan prestasi kerja bagi generasi Y meningkat atau menurun adalah melalui kajian tentang kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi tempat kajian.



Generasi Y adalah golongan generasi yang begitu rumit untuk memahami tingkahlaku mereka. Terdapat majikan yang perlu lebih memahami golongan ini sebelum bersetuju untuk memberikan tugas kepada mereka. Hal ini adalah kerana golongan ini mempunyai pelbagai ciri-ciri berbanding dengan generasi sebelumnya. Melalui pemerhatian pengkaji di dalam sektor pekerjaan terutamanya perindustrian tempat kajian, golongan ini mempunyai motivasi kerja yang kurang, mempunyai masalah disiplin yang tinggi dan hanya boleh fokus kepada satu tugas sahaja. Daripada pemerhatian dan pandangan penyelia-penyelia di sektor perindustrian tempat kajian terutamanya, mereka melihat tingkahlaku golongan ini sangat mememeningkan dan pengkaji juga ingin mengenalpasti adakah disebabkan generasi Y ini kurang dari segi pengendalian emosi atau kurangnya sokongan daripada majikan atau tingkahlaku keadaan sekeliling menyebabkan prestasi mereka menurun di dalam organisasi. Untuk mengenalpasti permasalahan ini, pengkaji dengan ini mengkaji ketiga-tiga

pemboleh ubah seperti kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi terbukti mempunyai hubungan dengan prestasi kerja di tempat kajian iaitu sektor pekerjaan yang berasaskan industri berat. Pengkaji memilih untuk mengkaji ketiga-tiga pemboleh ubah ini kerana daripada kajian lepas penulis-penulis hanya menfokuskan satu kajian sahaja.

Kajian ini menggunakan kaedah kutipan data secara kuantitatif iaitu dengan mengedarkan set borang soal selidik ke atas 153 responden yang berumur 17 tahun sehingga 35 tahun yang bekerja di industri pembuatan bongkah timah (MSCB) dan industri pembuatan berasaskan kaca (Polyglass) di kawasan Bagan Luar, Pulau Pinang. Borang soal selidik diedarkan dengan menggunakan dwi-bahasa iaitu Bahasa Malaysia dan juga Bahasa English. Item-item dalam borang soal selidik telah diambil dan diubah suai daripada kajian Koopmans dan rakan-rakan (2003) untuk item prestasi tugas, prestasi kontekstual dan prestasi penerimaan. Penulis Wong dan Law (2002) untuk item-item kecerdasan emosi, Eisenberger dan rakan-rakan (1986) untuk item-item anggapan sokongan organisasi dan Organ (1997) untuk item-item tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi.

Hasil daripada kajian ini di tempat kajian iaitu MSCB dan Polyglass, melalui ujian korelasi menunjukkan ketiga-tiga pemboleh ubah iaitu kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi mempunyai hubungan yang signifikan terhadap prestasi kerja. Bagi pemboleh ubah tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi mempunyai nilai korelasi negatif (-0.321) menunjukkan produktiviti meningkat menyebabkan hubungan dengan

prestasi kerja menjadi negatif. Pemboleh ubah anggapan sokongan organisasi mempunyai nilai korelasinya sebanyak 0.582. Manakala bagi pemboleh ubah anggapan sokongan organisasi mempunyai nilai korelasi sebanyak 0.419.

5.3 Perbincangan Berdasarkan Objektif Kajian

Berikut adalah perbincangan lanjut bagi tiga hubungan yang memberi kesan kepada prestasi kerja bagi generasi Y dalam kajian ini. Perbincangan juga berkisar kepada keputusan analisa korelasi, regresi dan kajian-kajian lepas yang boleh menyokong analisa yang berkaitan.

5.3.1 Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Prestasi Kerja

Keputusan analisis regresi juga menunjukkan pemboleh ubah kecerdasan emosi menerangkan peratusan varian yang signifikan secara statistik dalam pemboleh ubah prestasi kerja. Keputusan kajian menunjukkan kecerdasan emosi yang positif mempengaruhi prestasi kerja yang positif bagi kalangan generasi Y di dalam tempat kajian. Dapatan kajian ini adalah selari dengan beberapa kajian lepas seperti Goleman (1995, 1998), Mayer dan Salovey (1990), Cooper dan Sawaf (1997). Penemuan kajian ini menyokong kenyataan bahawa kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi merupakan keperluan yang penting bagi memastikan kecemerlangan Syarikat MSCB dan Polyglass melalui prestasi kerja yang positif.

Penemuan kajian ini menunjukkan kecerdasan emosi mempunyai nilai positif dengan prestasi kerja. Hal ini adalah kerana, generasi Y yang sinonim dengan ciri-ciri kesaksamaan dalam bekerja di dalam kumpulan dan sangat tidak sukakan persekitaran kerja yang berhirarki. Di dalam syarikat tempat kajian, kerja berkumpulan adalah

dipraktikkan sehinggakan kilang MSCB telah mengeluarkan buku polisi berkenaan dengan kerja berkumpulan. Melalui ciri-ciri ini generasi Y dapat meningkatkan prestasi kerja dengan mengawal dan mengatasi emosi sendiri apabila bekerja secara berkumpulan dan menerima arahan daripada penyelia. Melalui pengawalan emosi, generasi Y dapat meningkatkan produktiviti dalam melakukan tugas dan sekaligus meningkatkan prestasi kerja. Selain itu, pengaruh kecerdasan emosi yang positif dapat mengurangkan masalah disiplin seperti engkar arahan penyelia, ketidak hadiran ke tempat kerja dan aktiviti pertukaran pekerjaan yang kerap dalam kalangan generasi Y.

5.3.2 Hubungan Antara Anggapan Sokongan Organisasi Dan Prestasi Kerja

Hasil dapatan kajian melalui keputusan regresi menunjukkan pemboleh ubah anggapan sokongan organisasi mempunyai nilai yang signifikan ke atas pemboleh ubah prestasi kerja. Melalui hasil dapatan ini, pengkaji dapat merumuskan bahawa generasi Y sangat berpuas hati dengan sokongan yang diberikan oleh majikan tempat kajian dengan memberikan penghargaan terhadap hasil kerja mereka melalui pelbagai bentuk sama ada dalam bentuk kewangan dan bukan kewangan. Hasil temu bual dengan pihak pengurusan MSCB mendapati syarikat mereka memberikan penghargaan dalam bentuk pembayaran bonus dua tahun sekali, penghargaan terhadap pekerja cemerlang setahun sekali dan aktiviti sosial sekurang-kurangnya sekali setahun. Hasil daripada sokongan ini, generasi Y yang bekerja di tempat kajian di kawasan Bagan Luar, Butterworth mempunyai prestasi kerja yang positif. Hasil kajian ini selari dengan kajian yang dilakukan oleh Hutchison dan Sowa (1986), Eisenberger dan rakan-rakan (1986), Allen dan rakan-rakan (2008) dan Whitener (2010).

Prestasi kerja yang signifikan dengan sokongan daripada organisasi apabila majikan menghargai hasil kerja yang dilakukan oleh generasi Y di dalam sektor perindustrian ini. Sektor perindustrian merupakan sektor pembuatan yang memerlukan tenaga manusia untuk mendapatkan hasil pengeluaran yang disasarkan. Dengan menghargai usaha tenaga manusia daripada generasi Y yang mempunyai ciri-ciri ketahanan terhadap tekanan untuk berjaya di dalam sesuatu pekerjaan mereka dan sokongan daripada penyelia yang berterusan dapat melihat kepada prestasi kerja mereka meningkat. Dengan penghargaan yang diberikan oleh majikan, generasi Y ini dapat memenuhi kehendak majikan dengan mengikut peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh tempat kajian.

5.3.3 Hubungan Antara Tingkah laku Kewarganegaraan Organisasi Dalam Organisasi Dengan Prestasi Kerja

Di dalam hubungan antara tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi dengan prestasi kerja menunjukkan nilai yang negatif tetapi mempunyai hubungan yang signifikan dengan prestasi kerja melalui kajian yang telah dilakukan oleh pengkaji. Selari dengan kajian daripada Hafidz, Hoesni dan Fatimah (2012) terhadap kajian berkenaan dengan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dan tingkahlaku kerja yang tidak produktif menunjukkan keputusan korelasi Pearson yang negatif. Dapatan kajian daripada Bolino, Turkey dan Bloodgold (2002) tingkah laku kewarganegaraan organisasi boleh menyumbang kepada pembentukan modal sosial.

Melalui kajian tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi mempunyai hubungan yang signifikan dengan prestasi kerja kerana melihat kepada 3 dimensi didalam OCBO iaitu *sportsmanship*, *civic virtue* dan *conscientiousness*. Generasi Y

lebih berminat melakukan kerja dengan lebih baik apabila mereka dapat menyusun semula peraturan syarikat di mana ia merupakan ciri-ciri generasi Y itu sendiri tanpa melanggar peraturan syarikat untuk mencapai mencapai objektif syarikat itu sendiri dengan cemerlang. Selain itu, majikan yang lebih banyak menggunakan soal budi bicara di dalam menghadapi dengan generasi Y di dalam organisasi adalah akan dapat melihat prestasi kerja yang positif di dalam tugas. Hubungan antara majikan dan generasi Y adalah sangat penting jika menginginkan prestasi kerja yang baik.

5.3.4 Hubungan Antara Kecerdasan Emosi, Anggapan Sokongan Organisasi Dan Tingkah laku Kewarganegaraan Organisasi Dalam Organisasi Dengan Prestasi Kerja

Melalui ketiga-tiga pemboleh ubah ini kita dapat melihat mempunyai hubungan yang sangat signifikan dengan prestasi kerja jika kedua-dua pihak iaitu majikan MSCB dan Polyglass dan pekerja saling bekerjasama dan bekerja secara harmoni. Melalui pandangan pengkaji dapat melihat bahawa generasi Y sangat senang untuk ditangani apabila majikan dan juga penyelia lebih bertolak-ansur dan saling mendengar dan menerima pandangan dan komen daripada generasi ini.

5.4 Implikasi Kajian

Secara praktikalnya implikasi daripada kajian ini dapat dilihat melalui sokongan daripada organisasi MSCB dan Polyglass terhadap generasi Y adalah sangat penting demi menjaga dan meningkatkan produktiviti dan prestasi organisasi itu sendiri. Daripada kajian mendapati bahawa golongan ini bersetuju bahawa mereka mendapat sokongan yang sepatutnya daripada organisasi iaitu tempat kajian di MSCB dan Polyglass. Sokongan organisasi dari segi fizikal dan mental adalah pra-syarat utama dalam menjayakan misi dan visi industri tempat kajian. Terdapat pelbagai cara yang boleh para majikan mengekalkan kualiti pekerja terutamanya generasi Y dan

mengekalakan golongan ini untuk terus berkhidmat di dalam industri tempat kajian, antaranya ialah:-

- 1) Menerapkan nilai bertolak ansur antara majikan dan pekerja di dalam melakukan tugas harian. Budaya ini dapat menarik minat pekerja terutamanya generasi Y yang mempunyai ciri-ciri keterbukaan dan perasaan ingin tahu. Sikap keterbukaan generasi Y berfungsi apabila idea dan cadangan yang diberikan dapat diterima dan dihargai.
- 2) Penambahbaikan sistem peraturan organisasi selari dengan peredaran zaman yang lebih hadapan kerana generasi Y yang mempunyai ciri-ciri modernisasi dan lebih cepat belajar.
- 3) Mewujudkan suasana tempat kerja yang lebih harmoni di mana pihak majikan memperbanyakkan saluran-saluran komunikasi antara pekerja dan majikan agar mereka akan saling memahami antara satu sama lain.

5.5 Batasan Kajian

Cabaran utama dalam tesis ini adalah proses pemilihan tajuk yang sesuai. Berkaitan dengan tajuk yang dipilih oleh pengkaji atas persetujuan penyelia adalah tidak pernah dilakukan oleh pengkaji lain. Pengkaji-pengkaji lain hanya mengkaji pemboleh ubah secara berasingan. Tetapi pengkaji cuba melakukan tiga pemboleh ubah dalam satu kajian. Pengkaji dapat melihat beberapa batasan kajian yang terdapat di dalam kajian ini. Antara batasan kajian yang dapat dilihat melalui kajian yang hanya tertumpu kepada responden yang terdiri daripada kalangan generasi Y. Sedangkan di dalam sesebuah organisasi mempunyai pekerja yang juga dari kalangan generasi X dan juga *baby boomers*. Borang soal selidik yang diedarkan oleh pengkaji juga terdapat pekerja yang dari kalangan generasi selain generasi Y mengambil bahagian.

Kajian ini juga hanya tertumpu kepada kawasan perindustrian di Bagan Luar sahaja, sedangkan di kawasan Pulau Pinang mempunyai pelbagai kawasan perindustrian yang pesat antaranya Prai, Bayan Lepas, Mak Mandin dan Bukit Minyak. Kajian ini juga boleh dilakukan di lain-lain negeri selain Pulau Pinang yang mempunyai kawasan perindustrian seperti Selangor, Perak dan banyak lagi. Kajian ini juga bukan sahaja boleh dilakukan di dalam sektor swasta tetapi boleh dilakukan di dalam sektor kerajaan.

Oleh kerana masa yang agak terhad, pengkaji hanya menggunakan kaedah kuantitatif dalam menghasilkan keputusan daripada kajian ini. Data-data sekunder untuk kajian terutama sekali terhadap generasi-Y adalah agak terhad. Kebanyakan data diperolehi daripada kajian-kajian luar negara. Oleh itu kajian ini boleh dikatakan agak baru di Malaysia. Keterbatasan ini agak menyulitkan memandangkan perbezaan sosio-budaya antara masyarakat Malaysia dan luar Negara. Kajian ini boleh diteliti dengan melakukan kaedah kedua iaitu kualitatif iaitu dengan kaedah menemuduga responden yang mempunyai pengalaman mengendalikan generasi Y dan juga golongan generasi Y itu sendiri berkenaan dengan sokongan organisasi dan emosi generasi itu sendiri apabila berada ditempat kerja serta bagaimana mereka mengendalikan tekanan apabila ditekankan oleh penyelia.

Faktor masa adalah penyumbang utama dalam menyiapkan sesuatu kajian terutama sekali melibatkan kajian sosial. Seperti yang sedia maklum, sebagai pelajar separuh masa di OYA yang masih mempunyai tanggungjawab sebagai kakitangan di syarikat

dan tempat pelajar bekerja tumpuan dan fokus utama terhadap kajian menjadi isu utama. Masa yang lebih adalah sangat diperlukan dalam usaha pengkaji untuk mendapatkan data kajian terutama sekali yang melibatkan data primer.

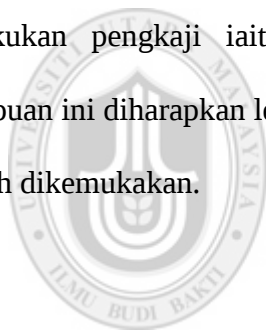
Dalam menyiapkan sesuatu kajian, kemudahan yang bersesuaian dan mencukupi adalah agak penting terutama sekali untuk tujuan pemprosesan data. Dalam kes pengkaji, kemudahan yang amat diperlukan untuk tujuan kajian ini adalah perisian SPSS. Sebagai pelajar separa masa yang tinggal agak jauh dari kampus UUM, capaian terhadap sistem ini agak terhad kepada pengkaji kerana kemudahan ini hanya boleh diakses di dalam kampus yang menyediakan sistem capaian kepada perisian ini. Perbelanjaan kewangan juga sangat penting dalam usaha menjalankan kajian. Dalam kes kajian ini, segala perbelanjaan untuk menyediakan borang tinjauan, pengangkutan dan lain-lain kos terlibat ditanggung sepenuhnya oleh pengkaji. Perbelanjaan yang lebih besar adalah diperlukan untuk tujuan cetakan borang tinjauan yang lebih banyak dan edaran kepada jumlah responden yang lebih ramai. Jumlah responden yang lebih ramai adalah lebih baik memandangkan ianya akan memberikan data yang lebih mewakili kajian.

5.6 Cadangan Untuk Kajian Akan Datang

Hasil dapatan kajian ini sedikit sebanyak menjawab beberapa persoalan kajian mengenai hubungan pemboleh ubah-pemboleh ubah dengan prestasi kerja bagi golongan generasi Y. Namun demikian hasil dapatan kajian ini dianggap kurang mencukupi disebabkan oleh kekangan-kekangan yang seperti yang telah dinyatakan sebelum ini. Kajian sebegini sepatutnya menjadi perintis kepada usaha-usaha kajian

seterusnya yang berkaitan. Oleh itu beberapa cadangan dikemukakan untuk tujuan penambahbaikan pada kajian-kajian akan datang.

Di dalam kajian ini hanya menfokuskan kepada generasi Y sahaja. Malahan daripada hasil tindak balas daripada borang selidik mendapati ada juga golongan daripada generasi X dan “baby boomers” menjawab soalan ini. Cadangan pengkaji untuk kajian akan datang adalah boleh dilakukan kepada ketiga-tiga generasi ini dan membuat perbandingan terhadap prestasi kerja, motivasi kerja dan penerimaan bekerja dengan berlainan generasi. Juga dicadangkan agar kajian seterusnya akan lebih menfokuskan satu-satu pemboleh ubah sahaja berbanding apa yang telah dilakukan pengkaji iaitu menggabungkan ketiga-tiga pemboleh ubah. Dengan tumpuan ini diharapkan lebih besar kajian lanjut terhadap satu-satu pemboleh ubah itu boleh dikemukakan.



UUM
Universiti Utara Malaysia

Selain itu, skop kawasan kajian juga adalah terhad iaitu hanya dilakukan di kawasan Bagan Luar sahaja. Kajian ini juga boleh digunakan di luar kawasan Bagan Luar serta luar kawasan Pulau Pinang yang mempunyai perbezaan dari segi kos hidup dan keadaan persekitaran di kawasan-kawasan tertentu. Tambahan pula, pengkaji juga dapat membuat kajian di sektor awam yang kebanyakan juga terdiri daripada generasi Y, kemungkinan pengkaji dapat membezakan antara tahap kecerdasan emosi, sokongan organisasi generasi Y yang berkhidmat untuk kerajaan adakah sama atau berbeza hasil kajiannya. Pengkaji juga boleh melakukan kajian dengan menggunakan dua kaedah iaitu kuantitatif dan juga kualitatif. Penggunaan dua kaedah ini, kajian dapat menghasilkan keputusan yang lebih tepat dan menyeluruh.

Untuk menjadi rujukan akademik yang lebih menyeluruh kajian ini sepatutnya dijalankan lebih meluas lagi yang seboleh-bolehnya mewakili kajian melibatkan sosio-budaya masyarakat majmuk Malaysia. Setakat ini kajian oleh pengkaji hanya terhad kepada responden-responden di sebahagian tempat di Negeri Pulau Pinang sahaja. Saiz kajian juga agak kecil dan sukar untuk memperolehi analisis yang representatif dan konsisten. Namun untuk memperluaskan kajian ini faktor kewangan menjadi halangan terbesar. Oleh itu sumber dana yang mencukupi adalah penting untuk menjayakan skop kajian yang lebih besar.

Kajian ini sepatutnya lebih fokus dan terarah kepada kumpulan-kumpulan tertentu. Setakat ini kajian ini hanya dijalankan secara menyeluruh tanpa mengelaskan kepada perbezaan sosio-budaya antara responden-responden tertentu. Dijangkakan perbezaan-perbezaan antara kumpulan sosio-budaya seperti kaum, latar belakang akademik, ekonomi dan jawatan akan memberikan hasil keputusan yang agak berbeza.

Berdasarkan ruang masa ini negara-negara di dunia khususnya Malaysia mengalami perubahan sosio-ekonomi dan modenisasi yang agak ketara. Justeru itu mereka dilahirkan dan dibesarkan dalam kumpulan-kumpulan tahun yang berbeza dari segi ekonomi dan teknologi. Oleh itu kumpulan generasi ini sepatutnya boleh dipecahkan lagi kepada kumpulan-kumpulan tertentu seperti awal generasi, pertengahan generasi dan akhir generasi.

Untuk kajian yang lebih komparatif, satu bentuk kajian yang sama melibatkan generasi yang lain seperti Generasi-X dan “baby boomers” juga boleh dilakukan dengan menggunakan set kajian yang sama. Data-data tambahan terhadap kajian ini juga boleh dilakukan untuk tujuan perbandingan terhadap setiap generasi dan boleh dijadikan kajian untuk membezakan dengan tepat akan sifat dan sikap setiap generasi terhadap pembolehubah-pembolehubah kajian yang dijalankan.

Setakat ini kajian hanya dilakukan terhadap pekerja-pekerja swasta yang jelas berorientasikan kepada keuntungan. Untuk kajian pada masa hadapan dicadangkan untuk diperluaskan kepada pekerja-pekerja sektor kerajaan yang mana berorientasikan pemberian perkhidmatan. Data-data dari kajian ini seterusnya boleh dijadikan perbandingan untuk melihat samada wujudnya perbezaan sikap kerja antara kedua sektor pekerjaan ini.

5.7 Kesimpulan

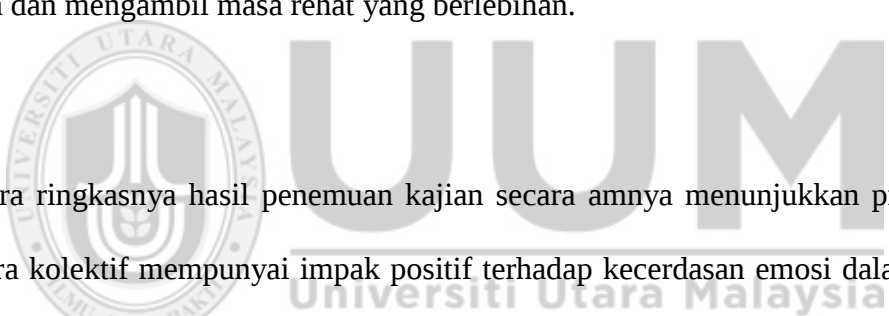
Secara keseluruhan kajian ini berjaya menjawab ketiga-tiga objektif kajian, di samping membekalkan bukti empirikal tentang hubungan kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi dengan prestasi kerja. Penemuan kajian ini juga menambah bukti dan menyokong teori berasaskan sumber dan meningkatkan lagi pengetahuan berkenaan dengan kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi dengan prestasi kerja.

Pengkaji juga dapat menyimpulkan bahawa ketiga-ketiga pemboleh ubah tidak bersandar ini mempunyai hubungan yang signifikan dengan prestasi kerja di mana

ketiga-tiga pemboleh ubah ini diterima di dalam kajian ini, yang mana kajiannya telah dilakukan di perindustrian berat iaitu satu kilang memproses timah (MSCB) dan satu lagi kilang mengeluarkan barangan berasaskan kaca (Polyglass) di kawasan Bagan Luar, Butterworth. Melalui penerimaan pemboleh ubah bagi kecerdasan emosi yang menunjukkan nilai positif dengan prestasi kerja, melihat kepada data yang diperolehi di dalam demografi di bahagian tahap pendidikan, 44% responden mempunyai sijil kemahiran.

Di sini dapat disimpulkan bahawa generasi Y yang mempunyai pendidikan tinggi dan berkemahiran mempunyai kecerdasan emosi yang positif serta dapat mengawal emosi jika berada di tempat kerja. Melihat pula, pemboleh ubah tidak bersandar kedua iaitu anggapan sokongan organisasi (POS) melalui data tempoh perkhidmatan bagi responden iaitu 3 orang daripada responden telah berkhidmat dengan organisasi selama lebih kurang 16-20 tahun iaitu sejak mereka berumur 16 tahun. Selain itu, di dalam analisis KMO mendapati peratusan tertinggi di dalam POS adalah “organisasi memberi perhatian terhadap pandangan/ pendapat saya” iaitu sebanyak 0.813 iaitu nilai yang cemerlang. Bagi pemboleh ubah tidak bersandar ketiga ialah tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi juga diterima di dalam hipotesis ini tetapi mempunyai nilai negatif dan signifikan. Nilai hipotesis yang negatif dapat dianalisis apabila tingkah laku yang negatif kurang menyebabkan produktiviti meningkat. Walaubagaimana pun, pemboleh ubah ini mempunyai nilai KMO yang menakjubkan iaitu kesemua tingkahlaku mempunyai nilai 0.9 keatas.

Beberapa rumusan lain yang dapat dibuat berdasarkan penemuan kajian. Pertama, prestasi kerja menunjukkan nilai positif apabila Generasi Y mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi iaitu dapat mengawal dan mengatasi emosi yang negatif kepada emosi yang positif di dalam organisasi. Kedua ialah sokongan daripada organisasi juga sangat penting untuk menghasilkan prestasi kerja yang positif, hal ini kerana daripada sokongan organisasi dapat meningkatkan motivasi pekerja untuk bekerja dengan berkesan dan efisien. Tingkahlaku generasi Y dan keadaan disekeliling di dalam organisasi juga menunjukkan nilai yang signifikan sekiranya mereka lebih melakukan tugas daripada melakukan perkara peribadi, seperti di dalam soalan selidik yang menfokuskan kepada menjawab panggilan peribadi, merungut hal-hal kerja dan mengambil masa rehat yang berlebihan.



Secara ringkasnya hasil penemuan kajian secara amnya menunjukkan prestasi kerja secara kolektif mempunyai impak positif terhadap kecerdasan emosi dalam kalangan generasi Y, sokongan organisasi di dalam sektor perindustrian dan tingkah laku kewarganegaraan di dalam organisasi itu sendiri yang merangkumi kedua belah pihak sama ada pekerja dan majikan. Hasil positif daripada ketiga-tiga pemboleh ubah ini dapat meningkatkan lagi prestasi kerja dan kejayaan di dalam sesebuah organisasi. Pengkaji berharap penemuan kajian, cadangan serta idea yang diberikan dalam kajian ini dapat dapat membantu pihak pengurusan organisasi pembuatan meningkatkan keberkesanan dalam mengurus pekerja bagi meningkatkan daya saing masing-masing, dan seterusnya mencapai kecemerlangan organisasi.

Diharapkan kajian ini dapat menjadi titik tolak penyelidikan berkenaan peranan penting yang dimainkan oleh pekerja dan majikan dalam meningkatkan prestasi kerja di dalam sektor organisasi, adalah menjadi harapan agar hasil penemuan dari kajian ini bukan hanya dapat dimanfaatkan dan digunakan oleh organisasi pembuatan sahaja tetapi juga organisasi dari sektor lain dalam meningkatkan keberkesanan mengurus sumber manusia dalam organisasi, seterusnya dapat menjana prestasi organisasi yang cemerlang.

Akhir kata, diharapkan lebih banyak kajian susulan dilaksanakan bagi meningkatkan keyakinan pihak pengamal serta pihak pengurusan terhadap pentingnya hubungan antara pekerja dan majikan di dalam sesebuah organisasi. Berdasarkan kajian ini, pengkaji mengesyorkan hubungan antara pekerja dan majikan mempunyai hubungan yang harmoni supaya masalah yang dihadapi oleh pekerja dapat diselesaikan secara baik dan berkesan tanpa memprovokasi antara satu sama lain.

RUJUKAN

- Abdul Aziz, Y (1999). *Performance Appraisal. Concept and Application*, Sinaran Bross, Kuala Lumpur
- Adams J. S, (2007). *Equity Theory and Motivation*. Businessballs. Com
- Ahmed, I, Wan Kamaruzzaman W. I, Salmiah, M. A, Muhammad Ramzan & Mohammad Khalid, K (2012). *Theorizing Antecedents of Perceived Organizational Support: A Literature Review Approach*. Middle-East Journal of Scientific Research, 12(8), 692-698, IDOSI Publications, 2012, UTM
- Ajgaonkar, M, Baul, U & Phadke, S.M (2012). *Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Job Characteristics Model of Motivation: An Empirical Study & NMIS Management Review*, Vol. April-May 2012, P.P 51-72
- Alhusna (2001). *A Handbook for Measuring Employee Performance: Aligning Employee Plans with Organizational Goals*.
- Ali Alkahtani (2013). *Employee Emotional Intelligence and Employee Performance in the Higher Education Institution in Saudi Arabia: A Proposed Theoretical Framework*, International Journal of Business and Social Science, Vol. 4 (9), P.P 80-95
- Allen, M. W, Armstrong, D.J, Reid, M. F & Reimenschneider, C.K (2008). *Factors Impacting the Perceived Organizational Support of It Employees*. Information and Management, 45(8), P.P 1-18
- Allen, D.G, Shore, C.M & Griffeth, R.W (2003). *The Role of Perceived Organizational Support Human Resource Practices In the Turnover Process*. Journal of Management, 29, P.P 99-118
- Ariani, W. D, (2012). *The Relationship between Social Capital, Organizational Citizenship Behaviors, and Individual Performance: An Empirical Study from Banking Industry in Indonesia*, Vol. 4(2), P.P 226-241
- Arifin, Z (1985): *Pekerja Dan Pekerjaan. Pendekatan Psikologi Personel*. Petaling Jaya, Penerbit: Fajar Bakti Sdn. Bhd
- Armstrong, M & Baron, A (1998). *Performance Management: The New Realistic*, Institute Of Personnel and Development, London
- Armstrong, M (1998). *Managing People: A Practical Guide for Line Managers*, Kogan Page, London
- Alzabani. A & Modi, S. R (2014): *Impact Of Human Resources Management Practice and Perceived Organizational Support on Job Satisfaction: Evidence from Yanbu Industrial Cita, KSA*. The IUP Journal of Organizational Behavior, Vol. Xii (3), p.p. 33-52
- Beatty R.C., Hsim J. D., & Jones, M.C., (2001). *Factors Influencing Corporate Web Site Adoption: A Time- Based Assessment*, Information and Management, 38 (6), 337-354

- Bratton, J & Gold, J (1999). *Human Resource Management: Theory and Practice*, Macmillan Business, London
- Brown, S. P., & Peterson, R. A. (1993). *Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction: Meta-Analysis and Assessment of Causal Effects*. *Journal of Marketing Research*, 30, 63-77
- Bohlander, G, Snell, S & Sherman, A (2001). *Managing Human Resources*, South-Western College, Publishing, Australia
- Borman, W.C & Motowildo, S.J (1993): *Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance*, In: N.Schmitt and W.C. Borman (Eds), *Personnel Selection in Organizations* San Francisco, Ca: Josey-Bass, P.P 71-98
- Boshoff, C & Arnold, C (1995). *Some Antecedent of Employee Commitment and Their Influence on Job Performance*. *South Africa Journal of Business Management*, 26 (4), 125-135.
- Brief, A. P, & Motowildo, S.J., (1986). *Pro-social organizational behaviours*. *Academy of management review*, 11, 710-725.
- Campbell, J.P (1990): *Modeling the Performance Predictor Problem in Industrial and Organizational Psychology*. In M.D. Dunnette & L.M. Hough (Eds) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* Palo Alto, Ca: Consulting Psychologist Press, Inc.
- Campbell, M. K. (2000). *A Study Exploring the Relationship between Emotional Intelligence, Intuition and Responsible Risk-Taking in Organization*.
- Campbel, J. P, McCloy R. A, Oppler S.H & Sagar C.E (1993). *A Theory of Performance*. In E. Smith, W.C Borman and Associates (Eds), *Personnel Selection in Organizations*, p.p. 35-70, San Francisco: Jossey-Bass
- Cardona, P, Lawrence, B.S & Bentler's, P.M (2004): *The Influence of Social and Work Exchange Relationship on Organizational Citizenship Behavior*, *Group And Organizations Management*, 29, p.p. 219-247
- Cascio, W.F & Aguinis, H., (2005). *Applied Psychology in Human Resource Management (6th Ed)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Cedoline A.J (1982). *Job Burnout in Public Education: Symptoms, Causes and Survival Skills*, New York: Teacher College Press
- Ciarrochiet, J.V., Forgas, J.P., & Mayer, J.D., (2006). *Emotional Intelligence in Everyday Life (2nd Edition)*. New York: Psychology Press.
- Chen, Z., Eisenberger, R., Johnson K.M., Sucharski, I. K., & Aselage, J, (2009). *Perceived Organizational Support And Extra-Role Performance: Which Lead To Which?* *Journal of Social Psychology*, 149, 119-124.
- Chua, Y.P (2009). *Statistic Penyelidikan Lanjutan. Kaedah Dan Statistic Penyelidikan*, Buku 5. Mc Graw Hill Education (Malaysia) Sdn Bhd

- Cohen, J., (1988). *Statistical power analysis for the behavioural sciences* (2nd Ed.). Hillsdale, NJ. Erlbaum.
- Cooper, R.K & Sawaf, A (1997): *Executive Eq. Emotional Intelligence In Leadership And Organisations*. Grosset/ Putnam, New York, NY.
- Connell, J, Ferres, N & Travaglione, T (2003). *Engendering Trust in Manager-Subordinate Relationship*. Personnel Review, 32(5), P.P 569-587
- Coyle-Shapiro, J.A.M & Conway, N. (2005). *Exchange Relationships: An Examination of Psychological Contracts and Perceived Organizational Support*. Journal of Applied Psychology, 90 (4): 774-781
- Coleman, V.I & Borman, W.C (2000). *Investigating the Underlying Structure of the Citizenship Performance Domain*. Human Resources Management Review, 10, 25-44.
- Cronbach, L. J., (1951). "Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests". Psychometrika, Vol. 6 (3), P.P 297-334.
- Darehzereshki, M (2013). *Effects of Performance Appraisal Quality on Job Satisfaction in Multinational Companies in Malaysia*, International Journal of Enterprise Computing and Business Systems, Vol. 2 (1).
- Davis, Y. N., (1997). *Gender and Nation*. London Sage Publisher, Harvard University.
- Eder, P. & Eisenberger, R. (2008): *Perceived Organizational Support: Reducing the Negative Influence of Coworker Withdrawal Behavior*. Journal of Management, 34, P.P. 55-68
- Elder L. (1997): *Critical Thinking; the Key to Emotional Intelligence*. Journal of Development Education, 21 (1), P.P 40-42
- Eisenberger, R, Hungtington, R, Hutchison, S & Sowa, D (1986): *Perceived Organizational Support*. Journal of Applied Psychology, 71 (3), P.P 500-507
- Eisenberger, R., & Stinglhamber, F (2011). *Perceived Organizational Support: Fostering Enthusiastic and Productive Employees*. Washington, D.C: American Psychological Association.
- Eysenck, M (1998). *Psychology: An Integrated Approach*, New York: Addison- Wesley Longman Ltd
- Furnham, R (1994). *Does Money Motivate?" In Billsberg, J. (Ed). The Effective Manager: Perspective and Illustration*, the Sunday Time, Sage Publications, London
- Ganji, M (2011). *Emotional Intelligence*: New York Bontan Books, 101-125
- Graham, J.W (1989): *Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Operationalization and Validation*. Unpublished Working Paper, Loyola University of Chicago
- Graham, J.W (1991): *An Essay on Organizational Citizenship Behavior*. Employees Responsibilities and Right Journal, 21, P.P 249-270

- Gryn, M (2010). *The Relationship between the Emotional Intelligence and Job Performance of Call Centre Leader*. Master Thesis. University Of South Africa.
- Greenberg, J (1990): *Organizational Justice: Yesterday, Today And Tomorrow*. Journal of Management, 16, P.P 339-432
- Goleman, D. (1995): *Emotional Intelligence*, Bantan Books, New York, NY
- Hafiz, S. W. M, Hoesni, S.M & Fatimah, O.C (2012): *The Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Counterproductive Work Behavior*, Vol. 8, p.p 32-37
- Hasanzadeh, R (2009). *Emotional Intelligence*. Tehrani Ravan
- Hee Kim, S (2010). *The Effect of Emotional Intelligence on Salesperson's Behavior and Customer's Perceived Service Quality*. African Journal of Business Management, 4 (11), p.p 2343-2353
- Holyoak, Hataro & Inagaki (1986): *Keberkesanan Pekerja Penyelesaian Luar Biasa, Takrifan Yang Negatif Dan Masalah Yang Kompleks Dengan Berhadapan Situasi Kerja Dan Organisasi Kini*.
- Hair, J.F, Black, W.C, Anderson, R.E & Tatham, R.L (2006): *Multivariate Data Analysis*, Sixth Edition, Pearson International Edition
- Indarti, N (2004). *Factors Affecting Entrepreneurial Intention among Indonesian Student*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia. Vol. 19 (1)
- Jabatan Statistik Malaysia, 2011
- Javelin Strategy & Research, "Marketing to Gen Y: New Rules for Engaging and Attracting Younger Customers," March 2009, p.p 6.
- Jokisaari, M & Nurmi, J.E (2009). *Change in Newcomers' Supervisor Support and Socialization Outcome*
- Johnson, B., & Christesen, L. (2000). *Educational Research: Qualitative and Quantitative (1st Edition)*. Publisher Allyn & Bacon (1st Ed.)
- Kiewitz, L & et. all (2009). *The Interactive Effects of Psychological Contract Breach and Organizational Politics on Perceived Organizational Support: Evidence from Two Longitudinal Studies*. Journal F Management Studies, 46 (5), 806-834
- Kraimer, M.L & Wayne, S.J (2004). *An Examination of Perceived Organizational Support as a Multidimensional Construct in the Context of an Expatriate Assignment*, Journal Of Management 30 (2), p.p 209-237
- Kumar, D (2005). *Performance Appraisal: The Importance Of Rater Training*. Journal of The Kuala Lumpur: Royal Malaysia Police College. 1(4): p.p 1-17
- Kotthe, J. L & Sharafinski, C. E (1988). *Measuring Perceived Supervisory And Organizational Support*. Educational and Psychological Measurement, 48. p.p 1075-1079.

- Konovsky, M.A & Organ, D.W (1996). *Dispositional and Contextual Determinant of Organizational Citizenship Behavior*, Journal of Organizational Behavior, 17 (3), p.p 253-266
- Koopmans & et all (2013): *Development Of An Individual Work Performance Questionnaire*, International Journal Of Productivity And Performance Management, 62(1), p.p 6-28
- Levinson, H. (1965): *Reciprocation: The Relationship Between Man And Organizational Administrative Science Quarterly*, 9, p.p. 370-390
- Lovell & et All (1991) Dalam Alizadeh, Z. Darvishi, S. Nazari, K & Emami, M (2012). *Antecedents and Consequences of Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*.
- Mackenzie, S.B, Podsakoff, P.M & Fetter, R (1993). *The Impact of Organizational Performance*. Journal of Marketing, 57, p.p 70-80
- Maslach, C, Schaufeli, W.B & Leiter, M.P (2001). *Job Burnout: Annual Review of Psychology*, 52 (1), p.p 397-422
- Mayer, J.D, Salovey, P & Caruso, M.P (2000a). *Models of Emotional Intelligence*. In R. Sterberg (Ed), *Handbook of Intelligence*, Cambridge University Press
- Meyers, L. S., Gamst, G., & Gurthie, A.V., (2006). *Applied Multivariate Research: Design and Interpretation*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Milkovich, G., & Wigdor, A., (1991). *Pay For Performance* (National Academy Press Washington, DC)
- Mohammad Shahhosseini & et. all (2012). *The Role of Emotional Intelligence on Job Performance*. International Journal of Business and Social Science, Vol. 3 (21): P.P 241-246
- MonsterTRAK (2004) in PrincetonOne. *Understanding Generation Y: What You Need To Know About the Millenials*. White Paper. www.princetonOne.com
- Mount (1991) In Rehan Khan & Syed Nisar Ahmad (2014). *Relationship between Job Performance and Agreeableness*. European Academic Research, Vol. 1, p.p 4940-4951
- Moorman, R.H, Blakely, G.L & Niehoff, B.P (1998): *Does Perceived Organizational Support Mediate the Relationship between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behavior?* Academy of Management Journal 41 (3), p.p 351-357
- Murphy, G, Athanasou, J & King, N (2002): *Job Satisfaction And Organizational Citizenship Behavior: A Study Of Australian Human Service Profess*. Journal of Management Psychology, 17(4), p.p 287-297
- Neves, P & Eisenberger, R (2012): *Management Communication And Employee: The Contribution Of Perceived Organizational Support*: Human Performance 25, p.p. 452-464
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric Theory*. New York, MacGraw Hill.

- Norusis, M. J., (1999). *SPSS 9.0: Guide to Data Analysis*, Prentice Hall, New Jersey.
- Nurhazirah Hashim, Wan Edura Wan Rashid, Abdul Kadir Othman, Muhammad Iskandar Hamzah & Fatimah Sunai (2012); *The Effect Of Personality Traits On The Relationship Between Organizational Conflict And Job Performance In Telecommunication Company*, Universiti Teknologi Mara, IPEDR. V56.31; p.p. 154
- Organ, D.W (1988): *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, Lexington, Ma: Lexington Books
- Organ, D.W (1997): *Organizational Citizenship Behavior. It's Construct Clean-Up Time*. Human Performance, 10(2), p.p. 85-97
- Organ, D.W, Podsakoff, P.M & Mackenzie, S.B (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents and Consequences*. Thousand Oaks CA: Sage
- Pack, S.M (2005). *Antecedents and Consequences of Perceived Organizational Support for NCAA Athletic Administrators*. 2005, Ohio State University: Ohio
- Perbadanan Produktiviti Malaysia, 2010
- Phanalp, S. & Fitness, J (1999): *Thinking / Feeling About Social And Personal Relationship*. Journal of Social and Personal Relationship, 16(6), p.p. 731-750
- Poon, J.M (2003). *Effects of Performance Appraisal Politics on Job Satisfaction and Intention*: Emerald. Vol. 33 (4), 13
- Possakoff, N.P, Whiting S.W, Podsakoff, P.M & Blume, B.D (2009). *Individual and Organizational Level Consequences of Organizational Citizenship Behavior. A Meta-Analysis*, Journal of Applied Psychology, 94, 122-141
- Podsakoff, P.M. Mackenzie, S.B, Paine, J.B & Bachrach, D.G (2000): *Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review Of The Theoretical And Empirical Literature And Suggestions For Future Research*, Journal Of Management, 26(3), p.p. 513-563
- Podsakoff, P.M, Ahearne, M & Mackenzie, S.B (1997). *Organizational Citizenship Behavior and the Quality of Work Group Performance*. Journal of Applied Psychology, 82 (2), 262-270
- Podsakoff, P.M & Mackenzie, S.B (1994): *Organizational Citizenship Behavior Sales Unit Effectiveness*, Journal of Marketing Research, 31 (2), p.p. 351-363
- Podsakoff, P.M, Mackenzie, S.B, Moorman & Fetter (1990). *Transformational Leader Behavior and Their Effects on Followers Trust In Leader. Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior*. Leadership Quarterly 1 (2), 107-142
- Queiri, A., Wan Yusof, W. F., & Dwaikat, N., (2014). *Generation Y employees's turnover: work-values Fit Perspective*. International journal of business and management, Vol. 9 (11), p.p 199-213.
- Rao, G.G (1970). *Pathology tests. Is the time for demand management Ripe At last?* Journal of clinical pathology. 56 (4), 243-248

- Rehan Khan & Syed Nisar Ahmed (2014): *Relationship between Job Performance and Agreeableness*. European Academic Research. Vol.1 Issues 11, p.p. 4941
- Rhoades, L & Eisenberger, R (2002): *Perceived Organizational Support: A Review of the Literature*, Journal of Applied Psychology 87 (4), p.p. 698-714
- Rusli, A., & Nurazman, A., (2004). "*Performance Appraisal Decision in Malaysia Public Service*". International Journal of Public Sector Management, Vol. 22 (8), p.p. 48-64.
- Rusli, A & Sofian, B (2013). *Issues and Challenges in the Practice of Performance Appraisal Activities in the 21st Century*: International Journal of Education and Research, Vol. 1 (4), p.p. 1-8
- Robbins, S. P (1993). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies and Application*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Robbins, S.P, Decenzo, D.A & Coulter, M (2011). *Fundamentals of Management (7th Ed)*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Salovey, P. & Mayer, J.D. (1990): *Emotional Intelligence, Imagination, Cognition and Personality*, 9, p.p. 185-211
- Salovey, P & Mayer, J.D. (1997): *What Is Emotional Intelligence? In P.Salovey and D.J. Sluyter (Eds) Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications*, Basic Books, New York, NY
- Schein, E. (1970). *Organizational Psychology*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Schilling, D (1996). *50 Activities for Teaching Emotional Intelligence*. California. Inner choice Publishing.
- Sekaran, U. (2003). *Research Method for Business: A Skill Building Approach*. 4th Edition. John Wiley & Sons.
- Sekaran, U, & Bougie, R (2009): *Research Methods for Business (Ed 5)*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd
- Shore, L.M, & Shore, T.H (1995): *Perceived Organizational Support And Organizational Justice. In R.S Ceospanzano & K.M Kacmar (Eds). Organizational Politics, Justice and Support: Managing the Social Climate of the Workplace*, Westport Quorum, p.p. 149-164
- Shore, L.M & Tetrick, L. E (1991). *A Construct Validity Study of the Survey of Perceived Organizational Support*. Journal of Applied Psychology, Vol. 76, p.p. 637-643
- Shore, L.M, & Wayne, S.J (1993): *Commitment And Employee Behavior: Comparison of Effective Commitment and Continuance Commitment with Perceived Organizational Support*, Journal of Applied Psychology 78 (5), p.p. 774-780
- Sinar Harian (29 Ogos 2012). *Menilai generasi Y oleh Norhidayyu Zainal*.
- Smigla, J.E., & Pastoria, G. (2000). *Emotional Intelligence: Some have it, other can learn*. "The CPA Journal, 70(6): 60.

- Smith, C.A, Organ, dan D.W & Near, J.P (1983): *Organizational Citizenship Behavior. Its Nature and Antecedents*, Journal of Applied Psychology, 68(4), p.p. 653-663
- Suprihanto, J (2003). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN
- Stinglhamber, F & Vandenberghe, C (2003). *Organizations and Supervisors as Sources of Support and Targets of Commitment: A Longitudinal Study*. Journal Of Organizational Behavior, 24, 251-270.
- Tabachnich, B. G., & Fidel, C. S, (2013). *Using multivariate statistics (6th Ed)* Boston: Pearson Education.
- Teresa Sohoch J.D., (2012). *Turning the Ship Around With a Four Generation Crew*. Information Management, 25-29
- Tekleab, A.G & Chiaburu, D.S (2011). *Social Exchange, Empirical Examination of Form and Focus*. Journal of Business Research, 64,460-466
- Wan Yusoff, W.F., Queiri, A., Zakaria, S., & Raja Hisham, R.R.I., (2013). *Generation-Y turnover intention in Business Process Outsourcing Sector*. Kota Kinabalu, ICMEF.
- William, L.J & Anderson, S.E (1991). *Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In Role Behavior*. Journal of Management, 17 (3), 601-617
- Whitener, E. M, (2001). *Do 'High Commitment' Human Resource Practices Affect Employee Commitment? A Cross-Level Analysis Using Hierarchical Linear Modeling*. Journal of Management, 27, 515-535.
- Wong, C & Law, K.S (2002). *The Effect of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: An Exploration Study*. Leadership Quarterly, 63 (1)
- Wu, C.C & Liu, N.T (2014): *Perceived Organizational Support Commitment And Service Oriented Organizational Citizenship Behavior*. International Journal of Business and Information. V.9 (1) P.P 61-82
- Vance, C., & McClaine, S.B., (1992). *An Examination of the Transferability of Traditional Performance Appraisal Principles Acroos Cultural Boundaries*. Management International Review, No. 32, 313-325.
- Viswesvaran, C. (1993). *Modeling Job Performance: Is There a General Factor?* Unpublished Doctoral Dissertation, University of Iowa, Iowa City, IA.
- Yengkeat, D (2009). *Kepentingan Kecerdasan Emosi (EQ) Dalam Organisasi Masa Kini*, Perpustakaan Sultanah Bahiyau, UUM
- Yoshimura, K.E (2003): *Employee Traits, Perceived Organizational Support, Supervisory Communication, Affective Commitment and Intent to Leave: Group Differences (Master's Thesis)* Retrieved from Repository Lib. Ncsu. Edu

- Yurur, S (2005): *Odillendirmw Sistemleri Ile Orgutsel Adalet Arasindaki Iliskile Rin Analizi Ve Bir Uygulama Doctora Tx Uludag*, Universitesi Sosyal Bilimier Enstitusu, Bursal.
- Zeidner, M, Matthew, G & Roberts, R.D (2004). *Emotional Intelligence in the Workplace. A Critical Review. Applied Psychology: An International Review*, 53 (3), 371-399
- Zhou, J & George, J.M (2003). *Awakening Employee Creativity: The Role of Leader Emotional Intelligence*. *Leadership Quarterly*, 14, 545-508
- Zikmund, W.G (2003). *Business Research Methods (7th Edition)*. South Western Publication
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Car, J.C., & Griffin, M., (2013). *Business Research Methods (9th edition)*. Mason, OH. South Western Publication.

