

The copyright © of this thesis belongs to its rightful author and/or other copyright owner. Copies can be accessed and downloaded for non-commercial or learning purposes without any charge and permission. The thesis cannot be reproduced or quoted as a whole without the permission from its rightful owner. No alteration or changes in format is allowed without permission from its rightful owner.



**PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP PENINGKATAN PRESTASI KERJA
KAKITANGAN PERBANKAN ISLAM DI MALAYSIA:
FAKTOR KEAGAMAAN SEBAGAI MODERATOR.**



MOHD FODLI HAMZAH

Universiti Utara Malaysia

**DOKTOR FALSAFAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
JUN, 2020**

**PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP
PENINGKATAN PRESTASI KERJA KAKITANGAN PERBANKAN ISLAM DI
MALAYSIA: FAKTOR KEAGAMAAN SEBAGAI MODERATOR.**

Oleh

MOHD FODLI HAMZAH
900531



UUM
Universiti Utara Malaysia

**Tesis ini diserahkan kepada
Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business,
Universiti Utara Malaysia, bagi memenuhi keperluan pengijazahan Doktor Falsafah**

KEBENARAN PENGGUNAAN

Dalam menyampaikan tesis ini sebagai memenuhi syarat untuk ijazah Pascasiswazah dari Universiti Utara Malaysia (UUM), saya bersetuju bahawa Perpustakaan universiti ini boleh secara bebas membenarkan sesiapa sahaja untuk memeriksa. Saya seterusnya bersetuju bahawa kebenaran untuk menyalin tesis ini dalam sebarang bentuk baik secara keseluruhan atau sebahagiannya, untuk tujuan ilmiah boleh diberikan oleh penyelia saya atau ketiadaan mereka, oleh Dekan Penyelidikan Pasca Siswazah di mana saya membuat tesis saya ini. Difahamkan bahawa mana-mana penyalinan atau penerbitan atau penggunaan bahagian-bahagian ini untuk keuntungan kewangan tidak dibenarkan tanpa kebenaran bertulis. Difahamkan juga bahawa sebarang pengiktirafan yang sewajarnya akan diberikan kepada saya dan kepada UUM dalam apa-apa penggunaan ilmiah yang boleh dibuat daripada apa-apa bahan dalam tesis saya.

Sebarang permohonan untuk menyalin atau mengguna mana-mana bahan dalam tesis ini samada sepenuhnya atau sebahagiannya, hendaklah di alamatkan kepada:

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

The block contains the official contact information for the Dean of the Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business at Universiti Utara Malaysia. To the left of the text is the official circular seal of the university. Behind the text is a large, light-grey watermark of the letters 'UUM'. Below the text, the full name 'Universiti Utara Malaysia' is printed in a bold, sans-serif font.

ABSTRAK

Kajian ini dilakukan untuk meneliti pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia dengan mengambil kira faktor keagamaan sebagai kesan penyederhana. Bank-bank Islam perlu bersikap lebih agresif dalam menyediakan modal insan yang kompeten, bermotivasi dan memahami matlamat sebenar sistem perbankan Islam. Kajian terhadap perbankan Islam telah banyak dilakukan. Namun, penggunaan teori McClelland dan Spencer & Spencer untuk mengkaji pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap peningkatan prestasi kerja masih terhad. Secara khususnya, objektif pertama kajian ini adalah menentukan pengaruh kompetensi dalam peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia. Objektif kedua adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap peningkatan prestasi kerja. Sementara itu, objektif ketiga dan keempat adalah untuk mengkaji kesan penyederhanaan aspek keagamaan. Pendekatan kuantitatif menerusi soal selidik yang ditadbir sendiri telah digunakan dalam kajian ini. Responden yang terlibat berjumlah 370 orang. Responden terdiri daripada kakitangan perbankan Islam di seluruh Malaysia yang dipilih melalui persampelan berkeompok dan rawak mudah. Hasil ujian mendapati dua pemboleh ubah iaitu kompetensi teknikal ($\beta = 0.317$, $t = 4.484$ $p < 0.05$) dan kompetensi perilaku ($\beta = 0.294$, $t = 3.594$ $p < 0.05$) mempunyai hubungan yang signifikan terhadap peningkatan prestasi kerja. Manakala ihsan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap peningkatan prestasi kerja apabila $\beta = 0.01$, $t = 0.213$ $p > 0.05$. Begitu juga motivasi kerja yang menunjukkan hubungan yang tidak signifikan terhadap peningkatan prestasi apabila $\beta = 0.078$, $t = 1.386$ $p > 0.05$. Hasil kajian juga menunjukkan bahawa faktor keagamaan tidak menyederhanakan secara signifikan hubungan di antara kompetensi, ihsan dan motivasi kerja terhadap peningkatan prestasi kerja. Akhir sekali, hasil kajian ini mampu memberi implikasi yang besar kepada pihak yang berkepentingan dalam industri perbankan Islam. Bagi pengurusan perbankan Islam, kakitangan perbankan Islam tidak hanya dinilai berdasarkan pengalaman dan taraf pendidikan semata-mata, malah perhatian juga harus diberi kepada aspek sifat, sikap dan nilai peribadi yang positif. Ini adalah kerana kerjaya dalam perbankan Islam bukan sekadar kerjaya semata-mata malah merupakan satu tanggungjawab dan tuntutan yang perlu dilakukan dengan penuh keikhlasan dalam segenap aspek persekitaran kerja.

Kata kunci: Bank Islam, kompetensi, modal insan, prestasi kerja, keagamaan

ABSTRACT

The purpose of this study is to explore the influence of competency and motivation towards the improvement of job performance among the Islamic bank staffs in Malaysia with the moderator effect of religiosity. Islamic banks need to be more aggressive in providing the human capital that is competent, motivated, and understands the true purpose of the Islamic banking system. Studies related to Islamic banking have been widely conducted, but the use of McClelland and Spencer & Spencer theory to examine the effect of competency and job motivation on improving job performance is still limited. Specifically, the first objective of the study is to determine the influence of competency towards the job performance of Islamic banking staffs in Malaysia. The second objective is to find out the effect of job motivation on improving job performance while the third and fourth objectives are to look at the moderator effect of religiosity. A quantitative approach through self-administrated questionnaire is adopted. The total number of respondents is 370, where cluster and random sampling is used to select the respondents from each branches of Islamic banks in Malaysia. The results showed that two variables technical competency ($\beta = 0.317$, $t = 4.484$ $p < 0.05$), and behavioral competency ($\beta = 0.294$, $t = 3.594$ $p < 0.05$) were significantly influencing the improvement of job performance. While ihsan ($\beta = 0.01$, $t = 0.213$ $p > 0.05$) and job motivation ($\beta = 0.078$, $t = 1.386$ $p > 0.05$) were not significant. The study had also revealed that the religiosity was not significantly moderating the relationship between competency, ihsan and job motivation towards the job improvement performance. Finally, this study has significant implications to the several interested parties in the Islamic banking industry. For the management of Islamic banks, the staff recruitment should not merely base on the experience and educational level but also to look into the positive personal attributes, attitudes and values. This is because the career in Islamic banking is not merely as a career but it is a responsibility where sincerity is needed in every aspect of the working environment.

Keywords: Islamic Banking, competency, human capital, job performance, religiosity

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, segala puji kepada Allah S.W.T, tesis ini berjaya disiapkan. Penyelidik ingin merakamkan ribuan penghargaan dan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang terlibat dalam membantu menyiapkan tesis ini samada secara langsung dan tidak langsung. Sokongan dan bantuan mereka amat bermakna dan tanpanya tesis ini tidak dapat disiapkan. Sudah pasti keutamaan penghargaan ini ditujukan khusus kepada Prof Madya Dr Hj Muhammad Nasri Md Hussain dan Dr. Ahmad Khilmy Abdul Rahim sebagai penyelia kajian di atas kepakaran, kesabaran dan tunjuk ajar mereka dalam membimbing bagi menyiapkan tesis ini. Luangan masa yang diperuntukan untuk memberi tunjuk ajar amat dihargai dan moga Allah memberi keberkahan kepada mereka di dunia dan di akhirat. Tidak ketinggalan juga kepada sahabat-sahabat saya terutama Dr Tengku Maaidah Tengku Razak yang sentiasa memberi dorongan dan nasihat sepanjang penyediaan tesis ini dijalankan. Kepada pihak pengurusan dan kakitangan perbankan Islam yang terlibat yang telah memberi kerjasama yang sangat baik dalam memberi maklumat yang penting untuk kajian ini, jutaan terima kasih diucapkan. Penghargaan dan kasih sayang dirakamkan juga kepada isteri yang tercinta Cik Ku Haroswati Che Ku Yahya dan anak-anak - Muhammad Hafizin Zarif, Muhammad Hafzin Zikry, Nurhumaira Zahirah, Muhammad Hafzin Zakwan dan Muhammad Hafzin Ziyad di atas segala sokongan dan dorongan serta semangat yang di berikan sepanjang proses penyiapan tesis ini. Mereka adalah tulang belakang yang menjadi pembakar semangat serta inspirasi disebalik kejayaan ini. Moga kejayaan ini akan menjadi pencetus inspirasi dan motivasi kepada anak-anak sekalian untuk berjaya dalam pelajaran dan kehidupan. Kepada arwah ayahanda Hamzah Kasim dan ibunda Arifah Salleh agar merestui kejayaan ini. Penghargaan dan ucapan terima kasih juga kepada kepada pendidik-pendidik yang terlibat memberikan tunjuk ajar serta rakan-rakan seperjuangan yang banyak berkongsi maklumat yang berguna. Tidak dilupakan juga kepada semua yang terlibat secara langsung dan tidak langsung yang telah memberi sumbangan sepanjang pengajian ini. Hanya Allah S.W.T yang dapat membalas budi baik mereka semua dan mohon maaf dipinta sekiranya ada kelemahan dan kesilapan serta kekhilafan samada secara sengaja atau tidak sengaja sepanjang penyediaan tesis ini dijalankan

ISI KANDUNGAN

TAJUK TESIS	i
PERAKUAN KERJA TESIS	ii
KEBENARAN PENGGUNAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
PENGHARGAAN	vi
ISI KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	x
SENARAI RAJAH	xi
NAMA SINGKATAN	xii
BAB 1 : PENGENALAN -----	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penyataan Masalah	11
1.3 Persoalan Kajian	22
1.4 Objektif Kajian	22
1.5 Kepentingan Kajian	23
1.5.1 Aspek Sumbangan Teoretikal	23
1.5.2 Aspek Sumbangan Perlaksanaan	25
1.6 Skop dan Batasan Kajian	27
1.7 Definisi Istilah Utama	28
1.8 Organisasi Tesis	32
BAB 2 : LITERATUR KAJIAN -----	34
2.1 Pendahuluan	34
2.2 Perbankan Islam Di Malaysia	34
2.2.1 Definisi Dan Konsep Perbankan Islam.	34
2.2.2 Struktur Tadbir Urus Dan Perlaksanaan Perbankan Islam.	39
2.3 Perkembangan Industri Perbankan Islam Di Malaysia.	46
2.3.1 Perkembangan	46
2.3.2 Model Perbankan Islam di Malaysia	48
2.4 Perkaitan Teori Asas dengan Model Kajian	53
2.4.1 Teori Prestasi Kerja Campbell	53
2.4.2 Teori Kompetensi McClelland dan Spenser & Spenser	54
2.4.3 Teori Motivasi Herzberg	57
2.5 Pembentukan Model Kajian	58
2.5.1 Prestasi Kerja	58
2.5.2 Kompetensi	63
2.5.3 Hubungan Antara Kompetensi Dan Prestasi Kerja	86
2.5.4 Konsep Motivasi Kerja	94
2.5.5 Hubungan Antara Motivasi Dan Prestasi Kerja.	98
2.5.6 Keagamaan	103
2.6 Kerangka Teori	117
2.7 Pembangunan Hipotesis	120
2.8 Rumusan Bab	121

BAB 3 : METODOLOGI KAJIAN -----	123
3.1 Pendahuluan	123
3.2 Reka Bentuk Kajian	124
3.3 Sumber Data	125
3.3.1 Populasi dan Persampelan	125
3.3.2 Rangka Pensempelan	128
3.3.3 Saiz Pensempelan	129
3.3.4 Cara Pensempelan	130
3.4 Reka Bentuk Pengukuran	134
3.4.1 Prestasi kerja	135
3.4.2 Kompetensi	136
3.4.3 Ihsan	139
3.4.4 Motivasi	140
3.4.5 Keagamaan	142
3.5 Penterjemahan Bahasa	145
3.6 Etika Kajian	146
3.7 Pra-Ujian	146
3.7.1 Kebolehpercayaan	148
3.7.2 Kesahan	148
3.8 Pengumpulan Data	150
3.8.1 Proses Pengumpulan Data	150
3.8.2 Prosedur Pengumpulan Data	151
3.9 Analisis Data	153
3.9.1 Analisis Inferensi	154
3.9.2 Ujian Kenormalan	156
3.9.3 Analisis Regresi	157
3.10 Pengurusan Data Tidak Lengkap	158
3.11 Rumusan Bab	158
 BAB 4 : ANALISIS DAN DAPATAN KAJIAN -----	 160
4.1 Pendahuluan	160
4.2 Analisa Profil Responden Secara Deskriptif	161
4.2.1 Analisa Latar Belakang Responden	161
4.2.2 Analisa Tahap Setuju Setiap Pemboleh Ubah	166
4.3 Analisa Penilaian Model	167
4.3.1 Penilaian Petunjuk Kebolehpercayaan (Reliability)	169
4.3.2 Penilaian Kepada Konsistan Kebolehpercayaan (Consistency Reliability)	169
4.3.3 Penilaian Kesahan Konvergen (Convergent Validity)	170
4.3.4 Penilaian Kesahan Diskriminan (Discriminant Validity)	172
4.4 Analisa Penilaian Struktur Model (Structural Model)	173
4.4.1 Penilaian Kolineariti (Collinearity)	174
4.4.2 Pengujian Koefisien Model (Pengujian H1 hingga H4)	175
4.4.3 Penilaian Penentu Koefisien (R ²) Dan Kesan Saiz (f ²)	180
4.4.4 Peramalan Kerelevanan Model (Q ²) Dan (q ²)	182
4.4.5 Pengujian Kesan Dan Kekuatan Kesan Penyederhana	183
4.4.6 Keputusan Ujian Hipotesis	186
4.5 Rumusan	187

BAB 5 : PERBINCANGAN, RUMUSAN DAN CADANGAN KAJIAN	188
5.1 Pendahuluan	188
5.2 Ringkasan Kajian	188
5.2.1 Profil Kakitangan Perbankan Islam.	192
5.2.2 Analisa Data dan Dapatan Kajian	194
5.3 Perbincangan dan Rumusan	195
5.3.1 Hubungan Antara Kompetensi Dan Peningkatan Prestasi Kerja	196
5.3.1.1 Kompetensi Teknikal	196
5.3.1.2 Kompetensi Perilaku.	198
5.3.1.3 Ihsan	199
5.3.2 Hubungan Antara Motivasi Dan Peningkatan Prestasi Kerja	201
5.3.3 Faktor Keagamaan Sebagai Moderator Dalam Mempengaruhi Hubungan Antara Kompetensi Dan Peningkatan Prestasi Kerja	204
5.3.4 Faktor Keagamaan Sebagai Moderator Dalam Mempengaruhi Hubungan Antara Motivasi Kerja Dan Peningkatan Prestasi Kerja	206
5.4 Sumbangan Kajian	208
5.4.1 Sumbangan Kepada Teori	208
5.4.2 Sumbangan Kepada Perlaksanaan	211
5.5 Cadangan Meningkatkan Prestasi Kerja Kakitangan Perbankan Islam.	213
5.5.1 Matlamat Program Latihan Yang Laksanakan.	214
5.5.2 Pembentukan Konsep Pengurusan Bakat	215
5.5.3 Penyediaan Kakitangan Pelapis	216
5.5.4 Keutamaan Pembentukan Model Perbankan Secara Penuh.	216
5.5.5 Program Keagamaan Di Institusi Perbankan Islam.	218
5.6 Batasan Kajian	218
5.6.1 Responden Kajian	218
5.6.2 Pemboleh ubah Kajian	220
5.7 Cadangan Kajian Lanjutan	221
5.8 Kesimpulan	223
RUJUKAN	227
LAMPIRAN	247
Lampiran A : Pengesahan Terjemahan Soal Selidik	247
Lampiran B : Soal Selidik Kajian	248
Lampiran C : Laporan Purata Dan Sisihan Piawai Bagi Pemboleh Ubah	258
Lampiran D : SPSS : Latar Belakang Responden	260
Lampiran E : Blindfolding Direct Effect	262
Lampiran F : PLS Alghorithm _Measurement Model	265
Lampiran G : Keputusan Analisa PLS : Boothstraping Direct Effect	276
Lampiran H : Keputusan Analisa PLS : Boothstraping Moderating Effect	284

SENARAI JADUAL

Jadual 1-1	Laporan kedudukan market share Industri Perbankan Islam	2
Jadual 1-2:	Kadar Pertumbuhan Dan Penguasaan Pasaran Perbankan Islam	3
Jadual 1-3:	Purata Pertumbuhan Pembiayaan Individu	4
Jadual 1-4	Purata Pertumbuhan Deposit Individu	5
Jadual 2-1	Ahli Lembaga Penasihat Bank Negara Malaysia (2016-2019)	42
Jadual 2-2	Perbankan Islam Melalui Penubuhan Anak Syarikat	50
Jadual 2-3	Senarai Perbankan Islam Sepenuhnya	53
Jadual 2-4:	Gabungan Teori Kompetensi	57
Jadual 2-5:	Definisi kompetensi yang dipetik dari penyelidik yang lalu	63
Jadual 3-1	Senarai Institusi Perbankan Islam	127
Jadual 3-2	Saiz Sempole Berdasarkan Saiz Populasi	129
Jadual 3-3	Senarai Cawangan Perbankan Islam di Setiap Negeri	131
Jadual 3-4	Jumlah Cawangan Perbankan Islam Di Setiap Zon	132
Jadual 3-5	Jumlah kakitangan mengikut jumlah sampel cawangan di setiap zon	133
Jadual 3-6	Five-Point Likert Scale	134
Jadual 3-7	Pengukuran Prestasi	136
Jadual 3-8	Pengukuran Kompetensi Teknikal (KT) Dan Kompetensi Perilaku	138
Jadual 3-9	Pengukuran Ihsan	140
Jadual 3-10	Pengukuran Motivasi	142
Jadual 3-11	Pengukuran Keagamaan	145
Jadual 3-12	Hasil Pre-Ujian	147
Jadual 3-13	Ujian Statistik Kepencongan	157
Jadual 4-1	Profil Responden Mengikut Kategori Bank	161
Jadual 4-2	Profile Respondend Mengikut Jantina Dan Umur	162
Jadual 4-3	Profil Responden Mengikut Tahap Pendidikan	163
Jadual 4-4	Profil Responden Mengikut Pengalaman Kerja	164
Jadual 4-5	Profil Responden Mengikut Posisi Pekerjaan	164
Jadual 4-6	Profil Responden Mengikut Pengalaman Kerja Di Bank Konvensional	165
Jadual 4-7	Profil Responden Islam dan Bukan Islam	165
Jadual 4-8	Taburan Kecenderungan Untuk Menawarkan Produk Perbankan	166
Jadual 4-9	Ringkasan Tahap Setuju Setiap Pemboleh ubah	167
Jadual 4-10	Nilai Kebolehpercayaan Komposit Untuk Setiap Pemboleh Ubah	170
Jadual 4-11	Dapatan Nilai CR dan AVE	172
Jadual 4-12	Dapatan Kesahan Diskriminan	173
Jadual 4-13	Penilaian Kolineariti (Collinearity)	175
Jadual 4-14	Pengujian Koefisien Model (Pengujian Hipotesis Untuk H1 hingga H4)	176
Jadual 4-15	Penilaian Kesan Saiz f^2	181
Jadual 4-16	Keputusan Mengenalpasti Kerelevanan (Relevance) (Q^2)	182
Jadual 4-17	Kesan Kerelevanan Model Q^2	183
Jadual 4-18	Ujian Kesan Penyederhana	185
Jadual 4-19	Kekuatan Kesan Penyederhanaan	186
Jadual 4-20	Keputusan Ujian Hipotesis	186
Jadual 5-1	Dapatan purata analisa untuk setiap konstruk	196

SENARAI RAJAH

Rajah 2.1	Rangka Kerja Kajian	118
Rajah 4.1	PLS Algorithm	177
Rajah 4.2	Laluan Koefisien	178
Rajah 4.3	Laluan Koefisien dengan Peyederhan	179



NAMA SINGKATAN

BNM	Bank Negara Malaysia
BMMB	Bank Muamalat Malaysia Berhad
BIMB	Bank Islam Malaysia Berhad
IFSB	Islamic Financial Service Board
FAA	Agensi Akreditasi Kewangan Malaysia
DBLM	Dual Banking Leverage Model



BAB 1 : PENGENALAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perbankan Islam di peringkat global begitu pesat dengan kadar purata pertumbuhan *market share* sekitar 15% setahun. Data yang dikeluarkan oleh Islamic Financial Service Board (IFSB) menunjukkan bahawa sehingga suku kedua 2018 terdapat 9 buah negara yang telah melepasi pertumbuhan *market share* 15% setahun dari keseluruhan industri perbankan, tidak termasuk Iran dan Sudan yang sudah melaksanakan sistem perbankan Islam secara 100% (IFSB, 2019). Memang tidak dinafikan industri perbankan Islam merupakan industri yang paling pesat berkembang dalam sektor industri kewangan global dan merupakan saingan utama kepada perbankan konvensional (Mangla, 2014). Faktor ini dapat dibuktikan melalui sambutan dari masyarakat antarabangsa terhadap produk perbankan Islam bukan sahaja di negara-negara Islam malah di negara-negara bukan Islam seperti di Eropah dan Amerika Utara (Adeyemi & Zare, 2015). Malah keperluan kepada sistem perbankan Islam bukan hanya disebabkan oleh alasan keagamaan semata-mata tetapi juga sebagai satu perbankan alternatif yang dapat menyaingi produk dan perkhidmatan perbankan konvensional (Ibrahim, 2015; Echchabi & Abd. Aziz, 2012)

Malaysia adalah antara negara yang mendapat perhatian dunia dalam aspek perkembangan dan pembangunan industri kewangan Islam. Mengikut data yang dikeluarkan oleh *Islamic Financial Service Board* (IFSB), pada suku kedua 2018, industri kewangan Islam di Malaysia telah merekodkan peningkatan *market share*

dalam sektor kewangan dari 24.9% pada suku kedua tahun 2017 kepada 26.5% pada suku kedua tahun 2018 dan berada di tangga keempat antara negara yang menunjukkan peningkatan *market share* dalam sektor kewangan Islam di dunia selain dari Sudan dan Iran yang telah melaksanakan sistem perbankan Islam sepenuhnya (IFSB, 2019). Ini menunjukkan bahawa perkembangan industri kewangan Islam di Malaysia adalah selari dengan negara-negara di Timur tengah seperti Arab Saudi, Kuwait dan Qatar. Jadual 1.1 menunjukkan data yang dikeluarkan oleh IFSB berkaitan dengan kedudukan *market share* industri perbankan Islam pada suku kedua tahun 2018 berbanding pada suku kedua tahun 2017.

Jadual 1-1
Laporan kedudukan market share Industri Perbankan Islam

Negara	Q2 2018	Q2 2017
Iran	100.00%	100.00%
Sudan	100.00%	100.00%
Brunei	63.60%	61.80%
Saudi Arabia	51.50%	51.50%
Kuwait	40.60%	39.30%
Malaysia	26.50%	24.90%
Qatar	25.20%	25.70%
UAE	20.60%	19.90%
Jordan	15.60%	15.50%

Sumber : Islamic Financial Services Board (2019)

Bank Negara Malaysia (BNM) menasaskan pertumbuhan aset perbankan Islam berkembang pada kadar 40% dari keseluruhan aset perbankan menjelang tahun 2020. Sehingga bulan Disember 2018, jumlah aset perbankan Islam telah berkembang kepada RM717 billion berbanding RM181 bilion pada bulan Disember 2008 seperti yang ditunjukkan dalam jadual 1.2 dibawah. Sehingga Disember 2018 perbankan Islam hanya menguasai 27% aset keseluruhan industri perbankan di Malaysia iaitu

68% pencapaian dari sasaran yang telah ditetapkan iaitu 40% pada tahun 2020 (BNM,2018).

Jadual 1-2

Kadar Pertumbuhan Dan Penguasaan Pasaran Perbankan Islam

Tahun	Jumlah Aset BI	Pertumbuhan Tahunan Purata BI	Jumlah Aset Bank (Industri)	Penguasaan Pasaran BI (Aset)
2007	92,337.81		1,186,708.81	8%
2008	181,359.57	96%	1,302,113.23	14%
2009	219,848.36	21%	1,391,509.86	16%
2010	253,515.96	15%	1,513,523.74	17%
2011	320,518.51	26%	1,744,397.77	18%
2012	367,685.92	15%	1,882,332.33	20%
2013	419,548.67	14%	2,036,332.38	21%
2014	469,024.06	12%	2,219,371.33	21%
2015	526,328.75	12%	2,354,384.13	22%
2016	572,865.13	9%	2,443,576.63	23%
2017	642,716.83	12%	2,547,867.24	25%
2018	716,692.24	12%	2,697,336.79	27%
April 2019	734,083.66	2.4%	2,720,811.72	27%

Sumber : BNM (2019)

Data BNM juga menunjukkan pertumbuhan pembiayaan dan deposit simpanan individu jauh masih rendah jika dibandingkan dengan industri perbankan konvensional. Jadual 1.3 menunjukkan pertumbuhan pembiayaan individu perbankan Islam secara purata adalah sekitar 17% untuk tempoh 10 tahun (2008-2018). Sementara itu, penguasaan pasaran untuk pembiayaan individu adalah 32% untuk tempoh 10 tahun (2008-2018) (Abduh & Alias, 2014; BNM, 2019). Apa yang lebih menarik lagi adalah kadar pertumbuhan pembiayaan individu pada tahun 2018 menurun kepada 11% jika dibandingkan dengan 20% pada tahun 2013. Sehingga

April 2019, pertumbuhan kadar pembiayaan individu adalah masih rendah iaitu pada kadar 3%.

Jadual 1-3
Purata Pertumbuhan Pembiayaan Individu

Tahun	Industri	SPI	Pertumbuhan	Penguasaan Pasaran
2008	726,545.73	107,118.81		15%
2009	783,507.33	134,299.16	25%	17%
2010	883,285.10	161,563.37	20%	18%
2011	1,003,504.28	199,840.46	24%	20%
2012	1,107,999.15	236,224.12	18%	21%
2013	1,225,656.20	283,527.57	20%	23%
2014	1,339,718.03	335,592.42	18%	25%
2015	1,445,104.67	389,837.48	16%	27%
2016	1,521,428.22	434,332.21	11%	29%
2017	1,584,340.46	478,953.90	10%	30%
2018	1,673,482.68	531,833.45	11%	32%
2019@April	1,682,457.09	545,316.44	3%	32%

Sumber : (BNM. 2019)

Di samping itu juga perkembangan deposit individu perbankan Islam juga agak tidak memberansangkan. Penguasaan pasaran untuk deposit individu hanya pada kadar 20% pada tahun 2018. Sementara pertumbuhan deposit individu menunjukkan penurunan iaitu pada kadar 22% pada tahun 2017 kepada 13% pada tahun 2018.

Jadua1 1.4 menunjukkan perkembangan deposit individu untuk tempoh 10 tahun iaitu dari tahun 2009-2019.

Jadual 1-4
Purata Pertumbuhan Deposit Individu

Tahun	Industri	SPI	Pertumbuhan	Penguasaan Pasaran
2008	364,579.60	25,822.21	-	7%
2009	377,107.19	29,564.96	14%	8%
2010	407,765.30	35,717.68	21%	9%
2011	458,226.26	46,036.63	29%	10%
2012	509,808.47	59,019.02	28%	12%
2013	545,153.99	63,036.60	7%	12%
2014	581,453.57	74,803.51	19%	13%
2015	612,075.73	87,890.41	17%	14%
2016	643,276.44	101,790.36	16%	16%
2017	668,447.35	124,445.12	22%	19%
2018	703,705.41	140,454.67	13%	20%
2019@April	724,709.31	158,806.03	13%	22%

Sumber : (BNM. 2019)

Kesimpulannya peratusan pertumbuhan dan penguasaan pasaran untuk pembiayaan dan deposit simpanan individu adalah masih rendah jika dibandingkan dengan usia industri perbankan Islam yang telah mencecah lebih dari 10 tahun. Penurunan pertumbuhan untuk pembiayaan individu dan deposit individu ini pastinya sesuatu yang menarik untuk dikaji di samping faktor lain yang perlu diberi perhatian dan diambil kira bagi memastikan perkembangan dan pembangunan industri perbankan Islam sejajar dengan matlamat dan sasaran yang ditetapkan. Sudah pasti, faktor terpenting yang harus diberi perhatian khusus adalah faktor modal insan (Djalil, Sule, & Masbar, 2015)

Hasil dapatan dari penyelidikan yang lalu menyatakan bahawa modal insan merupakan sumber utama dan aset yang amat penting dalam membantu dan menyumbang kepada kejayaan dan peningkatan prestasi sesebuah organisasi (Djalil, Sule, & Masbar, 2015). Faktor modal insan ini juga merupakan faktor penentu kepada kejayaan dan

kesinambungan perusahaan untuk bersaing dan mencapai matlamat serta sasaran yang telah ditetapkan oleh pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dalam sesebuah organisasi (S. Ahmad & Schroeder, 2003).

Banyak kajian lalu yang telah membuktikan bahawa faktor kejayaan sesebuah industri adalah bergantung kepada modal insan. Ini adalah kerana modal insan yang efisien dan berkesan akan membentuk satu nilai yang positif kepada sesebuah syarikat dan seterusnya akan mewujudkan daya saing yang mampan dalam industri (Azlina, Ruhaya, & Amrizah, 2017).

Hal ini pastinya akan memberikan satu cabaran yang besar kepada industri perbankan Islam terutama dalam mempersiapkan keperluan modal insan yang kompeten dan berkemahiran serta bermotivasi, dan mampu membawa nilai dan ciri-ciri keIslaman yang kental. Ini adalah kerana perkembangan dan kemajuan industri perbankan Islam harus selari dengan perkembangan pembangunan modal insan yang berdaya saing dan mampu menangani isu-isu yang kritikal serta mempunyai kompetensi yang tinggi dan komited terhadap tugas selari dengan persaingan yang hebat dalam industri perbankan global (Lamba, 2012). Justeru, barisan kakitangan yang kompeten dan bermotivasi tinggi amat diperlukan untuk mempromosikan produk perbankan Islam dan memastikan perbankan Islam mencapai matlamat dan objektif yang ditetapkan.

Dalam persekitaran perniagaan perbankan yang semakin kompleks di samping era globalisasi dan teknologi, industri perbankan Islam harus melengkapkan kakitangan

mereka dengan elemen kompetensi seperti ilmu pengetahuan, kemahiran, sikap proaktif, bermotivasi dan mempunyai nilai spritual yang tinggi untuk bersaing dengan perbankan konvensional (Bhatti, 2008; S. Ahmad & Schroeder, 2003). Aspek kompetensi dan motivasi ini merupakan satu agenda penting dalam membentuk modal insan yang berdaya maju dan mampu membantu organisasi mencapai matlamat dan sasaran yang ditetapkan (Velde, 2001; Cardy & Selvarajan, 2006). Malah, konsep dan elemen kompetensi seperti pengetahuan, kepakaran, kemampuan dan nilai-nilai yang baik serta sikap yang positif dalam pekerjaan ini telah banyak dibincangkan oleh penyelidik yang lalu dan ia berkait rapat dengan prestasi kerja yang cemerlang. (Hsieh, Lin, & Lee, 2012).

Sebagai sebuah institusi perbankan yang mengamalkan ajaran Islam sebagai asas dalam semua urusan, elemen keagamaan harus diberi penekanan dan berkait rapat dengan aspek kompetensi dan motivasi dalam setiap pekerjaan yang dilakukan. Ini adalah kerana ajaran agama Islam amat menitikberatkan peranan kompetensi dan motivasi dalam semua aspek pengurusan sesebuah organisasi dan hubung kaitnya dengan pembangunan modal insan serta penghasilan kerja yang cemerlang (Sarina, Tengku, & Mansor, 2007). Hal ini dapat dibuktikan melalui banyak pernyataan yang terdapat di dalam al Quran dan Al Hadith tentang kepentingan kompetensi bukan hanya dalam urusan perniagaan, malah dalam semua hal-ehwal kehidupan. (Rahman, Abdullah, Adham, & Mat, 2014).

Dalam sebuah hadis Nabi Muhammad (S.A.W) yang telah diriwayatkan oleh al Hakim, Baginda telah menyatakan kepentingan untuk melantik individu yang

mempunyai kepakaran dan kemahiran untuk memegang jawatan dalam sesuatu pekerjaan. Adalah menjadi satu kesalahan besar sekiranya pekerja yang dilantik itu tidak mempunyai kompetensi seperti yang diharapkan kerana masih ada lagi mereka yang lebih layak untuk dilantik memegang jawatan tersebut. Sabdanya (Rahman,Abdullah,Adham,& Mat, 2014);

“Sesiapa yang mewakilkan kedudukan kepada seseorang sedangkan dia melihat orang lain lebih kompeten (untuk kedudukannya), sesungguhnya dia telah menipu Allah dan Rasul-Nya dan semua umat Islam”

Diriwayatkan oleh Al-Hakim dan dipetik dari Ibn Taymiyyah

Dalam sebuah hadis yang lain yang telah diriwayatkan oleh Al Imam Muslim, Baginda Rasulullah bersabda (Rahman,Abdullah,Adham,& Mat, 2014) :

“Daripada Abu Zar, bahawa Rasulullah S.A.W bersabda: "Wahai Abu Zar, sesungguhnya aku melihat engkau seorang yang lemah, sesungguhnya aku suka untuk engkau apa aku suka untuk diriku. Maka jangan engkau menjadi ketua ke atas dua orang dan jangan engkau uruskan harta anak yatim."

Diriwayatkan oleh Al Imam Muslim

Melalui petikan hadis di atas, hakikatnya Rasulullah tidak melantik Abu Zar sebagai ketua, walaupun beliau merupakan seorang sahabat yang sangat rapat dengan baginda. Namun demikian, Rasulullah memilih mereka yang berkelayakan untuk memegang jawatan tersebut (Rahman,Abdullah,Adham,& Mat, 2014).

Dua sifat penting dalam pemilihan pekerja yang terbaik adalah pekerja itu mestilah kuat dan mempunyai sikap amanah yang tinggi. Perkara ini telah dijelaskan dalam

Kitab Suci Al Quran yang telah diterjemahkan dari surah Al Qasas ayat ke 26 seperti berikut:

*"Salah seorang di antara perempuan yang berdua itu berkata:
"Wahai ayah, ambillah dia menjadi orang upahan (mengembala kambing kita), sesungguhnya sebaik-baik orang yang ayah ambil bekerja ialah orang yang kuat, lagi amanah".*

(Surah Al-Qasas 28:26)

Ayat yang dinyatakan di atas mengambil tauladan dari kisah Nabi Musa A.S ketika berada di Madyan dan telah bertemu dengan keluarga Nabi Syuaib A.S. Baginda telah memohon untuk bekerja dengan keluarga Nabi Syuaib A.S, dan Allah telah berfirman bahawa dua sifat penting dalam pemilihan pekerja terbaik adalah pekerja itu mestilah kuat dan mempunyai sikap amanah yang tinggi (Rahman, Abdullah, Adham, & Mat, 2014)

Dalam konteks industri perbankan Islam, pekerja yang tidak kompeten dan amanah dalam menjalankan pekerjaan mereka akan menyebabkan perbankan Islam terdedah kepada risiko operasi, risiko perniagaan dan yang lebih penting risiko kepatuhan Syariah yang akan mengakibatkan orang ramai hilang kepercayaan terhadap perbankan Islam dan seterusnya menjejaskan nama baik industri perbankan Islam keseluruhannya. Akibat yang lebih serius lagi adalah hilangnya kepercayaan pelabur dan akibatnya, pihak bank akan mengalami kerugian dan seterusnya membawa kepada penutupan operasi (Husna et al., 2012; Rafay & Sadiq, 2015).

Di samping itu juga, pengurusan risiko yang lemah mengundang kepada masalah kepada kawal selia dan tadbir urus perbankan Islam yang lemah dan seterusnya mengundang kepada tanggapan negatif masyarakat. Tambahan pula, dalam era teknologi dan globalisasi, para pelanggan semakin bijak memilih produk perbankan, samada produk perbankan Islam atau perbankan konvensional. Oleh yang demikian bagi memastikan perbankan Islam terus berdaya saing, keperluan kepada modal insan yang kompeten, berpengalaman dan berpengetahuan serta mempunyai sikap yang positif amat penting terutama dalam menyampaikan produk dan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan (Nimsith, Munas, & Shibly, 2014).

Kini perbankan Islam di Malaysia telah mencecah tiga dekad dan terus berkembang hasil dari sokongan infrastruktur yang komprehensif, persekitaran yang kondusif dan juga penghasilan produk yang kreatif dan inovatif (Soon Chong & Liu, 2009). Bagi menampung keperluan dan permintaan tenaga kerja yang tinggi dalam sektor perbankan Islam, kerajaan Malaysia telah mewujudkan beberapa institusi pendidikan khusus untuk menyediakan modal insan yang kompeten dan memenuhi keperluan industri. Agensi Akreditasi Kewangan (FAA) ditubuhkan untuk memastikan modul kursus perbankan Islam yang dijalankan mendapat pengiktirafan dan jaminan kualiti pembelajaran menepati keperluan Industri Kewangan dan Perbankan Islam. Persoalannya adalah, sejauh mana keberkesanan program ini dalam menghasilkan pekerja yang kompeten dan bermotivasi selari dengan perkembangan pesat industri perbankan. Di samping itu juga, faktor penerapan nilai Islam seharusnya diambil kira sebagai satu agenda dalam pembangunan modal insan yang berpengetahuan, berkebolehan dan mempunyai sikap dan nilai yang positif selari dengan pertumbuhan

pesat industri perbankan Islam. Penerapan nilai Islam ini berhubung kait dengan pembinaan dan kekuatan dalaman yang menjurus kepada pembentukan kompetensi perilaku (Uygur, 2010).

Perbincangan di atas jelas menunjukkan bahawa pembentukan modal insan yang efisien merupakan aspek penting dalam membentuk arah tuju industri perbankan Islam. Justeru, kajian ini amat bertepatan dalam mengkaji sejauh mana elemen kompetensi dan motivasi mempengaruhi prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia dengan faktor keagamaan berfungsi sebagai moderator.

1.2 Penyataan Masalah

Penyelidikan tentang industri perbankan Islam sering berkaitan dengan prestasi industri perbankan Islam secara keseluruhan dan faktor tanggapan oleh pelanggan terhadap pemilihan produk dan perkhidmatan perbankan Islam (Masood, Rehman, & Rehman, 2014; Al-hersh, 2014). Memang tidak dinafikan industri perbankan Islam di Malaysia berkembang dengan pesat dan mendapatkan pengiktirafan dunia sebagai hab yang paling aktif dalam perbankan dan kewangan Islam (Shen, 2017). Perkembangan dan pembangunan industri perbankan Islam amat berkait rapat dengan prestasi kerja kakitangan yang menyediakan perkhidmatan dan layanan yang berkualiti kepada pelanggan (Loo, 2010; Aman, & Alqahtani, 2012; Saad, 2012; Khattak, 2010; Selamat, 2012; Awan & Bukhari, 2011; Kamariah et al., 2013; Abedniya & Zaeim, 2011; Razzaque, 2014). Prestasi kerja bukan hanya di ukur berdasarkan penghasilan

semata-mata malah ianya bersifat perbagai-dimensi yang menjurus kearah pencapaian matlamat organisasi (McCloy et al., 1994). Dalam konteks kajian ini, prestasi kerja kakitangan perbankan Islam tidak hanya diukur berdasarkan produktiviti semata-mata malah juga tahap penerimaan dan pemahaman masyarakat terhadap sistem perbankan Islam melalui kualiti layanan dan perkhidmatan yang diberikan. Ini adalah kerana setiap kakitangan mempunyai tanggungjawab sosial yang tinggi untuk memastikan masyarakat terdidik dan memahami dan menerima apa sebenarnya yang ditawarkan oleh perbankan Islam dan kenapa ia berbeza dari perbankan konvensional (Dahari, Abduh, & Fam, 2015). Justeru prestasi kakitangan perbankan Islam boleh diukur melalui tahap kepuasan pelanggan ketika berurusan dengan perbankan Islam (Ravesangar & Muthuveloo, 2019)

Kajian yang lalu banyak menyentuh tentang tahap kepuasan pelanggan serta kualiti perkhidmatan kakitangan perbankan Islam dari perspektif pelanggan. Kajian terhadap faktor penting yang berkaitan dengan peningkatan prestasi kakitangan perbankan Islam yang menjurus kepada peningkatan tahap kepuasan dalam menyediakan perkhidmatan yang berkualiti dikalangan kakitangan perbankan Islam masih terhad. Begitu juga dengan penyelidikan yang berkaitan dengan faktor keagamaan dalam mempengaruhi faktor peningkatan prestasi kerja dikalangan kakitangan perbankan Islam perlu dilakukan secara khusus. Ini adalah kerana faktor keagamaan merupakan faktor terpenting dalam pemilihan produk dan perkhidmatan perbankan Islam dikalangan pelanggan (Nizar Souiden, 2015). Justeru kajian yang dilakukan ini adalah penting dan perlu dilakukan bagi memastikan perkembangan industri perbankan Islam selari dengan peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam dalam

menyediakan perkhidmatan yang berkualiti dan menjurus kepada peningkatan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan kajian yang telah dilakukan oleh AIBIM dengan Kerjasama ABM pada tahun 2017 terhadap tahap kepuasan pelanggan dalam industri perbankan di Malaysia, mendapati bahawa tahap kepuasan pelanggan industri perbankan di Malaysia masih berada dibawah indeks kecemerlangan global iaitu 80%. Kajian mendapati indeks kepuasan pelanggan pada tahun 2017 adalah pada tahap 74.3% iaitu kenaikan hanya 6.1% berbanding indeks pada tahun 2013 iaitu 70.0% (AIBIM, 2017). Walau pun kajian ini menggabungkan industri perbankan Islam dan konvensional, namun begitu hasil kajian tersebut dapat dijadikan sebagai tanda aras bagi menilai tahap prestasi kerja kakitangan perbankan Islam khususnya dalam memberikan perkhidmatan yang berkualiti dan memuaskan kepada pelanggan. Perkara ini diakui oleh mantan presiden AIBIM iaitu Datuk Mohd Redza Shah Abdul Wahid.

“.....The CSI for the Banking Industry marks an important milestone where we collaborate and agree on a benchmark for all banks. This benchmark will be our yardstick moving forward”

Justeru dalam konteks industri perbankan Islam, bagi memastikan kualiti perkhidmatan yang tinggi, faktor seperti sifat, sikap dan nilai peribadi setiap kakitangan adalah amat penting selain dari kecemerlangan akademik dan pengalaman pekerjaan yang luas. Faktor ini berkait rapat dengan tahap kompetensi. Faktor ini juga yang membezakan antara kakitangan perbankan Islam dan perbankan konvensional.

Ini adalah kerana konsep perbankan Islam harus selari dengan faktor tuntutan keagamaan dan memerlukan kakitangan yang mempunyai kefahaman yang tinggi terhadap konsep perbankan Islam samada dari segi pelaksanaan dan tanggungjawab sosial. (Dhesi, 2019).

Kajian lalu banyak menyentuh tentang kepentingan faktor kompetensi teknikal iaitu kompetensi dari sudut ilmu pengetahuan dan kemahiran kakitangan perbankan Islam. Teori yang dikemukakan oleh David McClelland dan Spencer & Spencer telah menyatakan bahawa kompetensi tidak hanya dinilai berdasarkan ilmu pengetahuan dan kemahiran semata-mata malah kompetensi harus di gabungkan dengan sikap, sifat dan nilai peribadi yang membentuk diri setiap kakitangan yang juga dikenali sebagai kompetensi perilaku (Spencer & Spencer, 1993). Gabungan antara kedua-dua konsep kompetensi ini akan menghasilkan pekerja yang cemerlang. Teori yang dikemukakan oleh McClelland dan Spenser & Spenser harus dilihat sebagai sesuatu yang positif untuk dilaksanakan oleh kakitangan perbankan Islam kerana prestasi kerja kakitangan perbankan Islam tidak hanya bergantung kepada ilmu pengetahuan dan kemahiran semata-mata malah pembentukan sifat dalaman harus diberi keutamaan. Justeru konsep kompetensi yang dikemukakan oleh teori David McClelland dan Spencer & Spencer perlukan kajian lanjut dalam konteks peningkatan prestasi kakitangan perbankan Islam di Malaysia.

Siong-choy Chong & Kumar T.K.Fong, (2011) melalui kajian yang dilakukan mendapati bahawa perbezaan yang ketara antara perbankan Islam dan konvensional terletak kepada faktor kompetensi. Pelanggan lebih seronok berurusan dengan kakitangan perbankan konvensional berbanding dengan perbankan Islam. Ini adalah kerana terdapat kakitangan perbankan Islam yang tidak mempunyai ilmu pengetahuan

yang mencukupi dan mampu memberi penerangan yang baik kepada pelanggan berhubung dengan produk dan perkhidmatan perbankan Islam (Siong-choy Chong & Kumar T.K.Fong, 2011; Madun, 2013). Akhirnya, pelanggan telah menerima apa sahaja produk perbankan yang ditawarkan tanpa mengira samada produk tersebut berasaskan Islam atau tidak. Seharusnya, kakitangan di barisan hadapan perlu menjalankan tugas yang baik kerana mereka merupakan penyumbang terbesar terhadap kepuasan pelanggan dan merupakan pintu masuk utama kepada pelanggan untuk berurusan dan mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan perbankan Islam (Yavas & Babakus, 2010). Kakitangan yang berurusan langsung dengan pelanggan terutama di cawangan merupakan benteng utama yang akan melayani dan berinteraksi secara langsung dengan pelanggan. Mereka perlu mempunyai ilmu pengetahuan yang secukupnya untuk menangani segala persoalan yang diajukan oleh pelanggan terutama yang berhubung kait dengan produk dan layanan yang ditawarkan. (Roig, Garcia, Tena, & Monzonis, 2006). Mereka juga perlu mempunyai kemampuan, kepakaran, kemahiran dan penerapan nilai-nilai Islam yang tinggi serta komited terhadap prestasi kerja mereka (Ravikumar, 2014).

Sebagai pelanggan jaminan dari pihak pengurusan dan kakitangan perbankan Islam terhadap tahap perkhidmatan dan layanan yang diberikan adalah sangat penting. Tahap jaminan yang tinggi akan meningkatkan tahap kepuasan mereka untuk berurusan dengan perbankan Islam (Anitha, 2016). Dapatan ini disokong oleh kajian yang dilakukan oleh S. A. Ahmad & Al-Aidaros (2017), di mana masih terdapat pelanggan perbankan Islam yang masih tidak jelas tentang konsep perbankan Islam. Mereka hanya menunggu untuk pelanggan datang tanpa mempunyai daya inisiatif

untuk bertemu dan melakukan usaha pemasaran secara komprehensif terutama kepada pelanggan bukan muslim (S. A. Ahmad & Al-Aidaros, 2017).

Walaupun industri perbankan Islam telah mencecah usia tiga dekad namun masih terdapat banyak kritikan dan tanggapan negatif terhadap perkhidmatan perbankan Islam. Kritikan ini membuktikan bahawa kualiti perkhidmatan dan layanan yang kurang memuaskan oleh kakitangan perbankan Islam. Ini terbukti hasil kajian oleh Belwal, Maqbal, & Maqbal, (2018) mendapati bahawa masih ramai pelanggan yang keliru tentang operasi perbankan Islam. Tambahan pula apabila operasi perbankan Islam dilakukan melalui model tetingkap di perbankan konvensional. Dapatan ini disokong oleh Belwal, Maqbal, & Maqbal, (2018); Azizan, (2011) dan Laldin, (2008) dimana masih ada tanggapan oleh masyarakat yang mengatakan bahawa penggunaan nama Islam oleh perbankan Islam hanya sebagai daya tarikan semata-mata dan sistem perbankan Islam hanya berubah dari segi istilah yang digunakan bagi menampakkan unsur keIslaman yang ingin diterapkan dan menganggap elemen riba masih dilaksanakan dalam operasi harian sistem perbankan Islam. Di samping itu juga ada yang memberi tanggapan bahawa kakitangan perbankan Islam tidak beretika dalam menjalankan tugas mereka terutama apabila berurusan dengan pelanggan yang menghadapi masalah pembayaran balik pembiayaan mereka (Yatim, 2018). Sudah pasti tanggapan negatif ini hasil dari pengalaman dan ketidakpuasan mereka terhadap kualiti perkhidmatan dan layanan ketika berurusan dengan kakitangan perbankan Islam. Mereka tidak diberi penerangan yang sewajarnya tentang produk perbankan Islam lantaran kakitangan tersebut tidak mempunyai motivasi dan kepakaran yang secukupnya untuk memberi penerangan yang diperlukan (Adnan, Azeanti, Nasir, &

Yusof, 2014). Semua persepsi dan tanggapan negatif masyarakat ini adalah hasil dari pengalaman mereka setelah berurusan dengan perbankan Islam bukan hanya di Malaysia, malah di negara lain yang mengamalkan sistem yang sama. Tanggapan negatif ini berlaku pastinya kerana tahap penyampaian yang kurang berkesan dan pelanggan beranggapan bahawa sistem perbankan Islam adalah lebih kompleks berbanding dengan sistem perbankan konvensional. Perkara ini sudah pasti memberi kesan kepada prestasi perbankan Islam secara keseluruhannya (Hanudin Amin et al., 2014).

Program pembangunan modal insan yang efektif dan agresif harus diberi penekanan dan diberi perhatian serius sejajar dengan pembangunan industri perbankan Islam. Ini bagi memastikan agar penyediaan tenaga kerja yang mahir, kompeten dan berkebolehan dalam semua aspek perbankan Islam sesuai dengan permintaan dan keperluan industri perbankan Islam. Kemahiran insaniah ini merupakan asas penting yang terdapat dalam elemen kompetensi perilaku. Kajian oleh Hossain, Yagamaran, Afrin, Limon, dan Karim, (2018) mendapati bahawa golongan siswazah yang sukar untuk mendapat pekerjaan adalah dari aliran sosial sains, undang-undang dan sastera (Kursus kewangan dan perbankan Islam adalah termasuk dalam aliran sosial sains). Ini adalah kerana hasil kajian mendapati terdapat faktor ketidakpadanan kemahiran insaniah yang dimiliki oleh pelajar dengan apa yang dikehendaki oleh industri. Dapatan kajian ini disokong oleh Khadijah, Manan, Saidon, Ishak, dan Sahari, (2018) tentang kepentingan kemahiran insaniah (*Soft Skill*) dalam kalangan pelajar perbankan Islam. Kepentingan kemahiran insaniah ini menjadi keutamaan kepada majikan yang terlibat dalam industri penyediaan perkhidmatan dan layanan seperti industri perbankan Islam. Kemahiran insaniah merupakan sifat peribadi yang melekat dalam

diri seseorang dan akan mencorakkan keperibadian individu dalam berkomunikasi dan bergaul dengan masyarakat. Elemen kemahiran insaniah tersebut adalah elemen yang terdapat dalam kompetensi perilaku dan merupakan satu keperluan dalam industri (Khadijah et al., 2018). Justeru, penilaian untuk mengambil kakitangan bukan hanya bergantung kepada kelayakan pengalaman dan kemahiran semata-mata malah turut dinilai dari segi keupayaan kemahiran insaniah seperti kemahiran memimpin dan berinovasi (Ken, Ting, & Isa, 2012).

Memang tidak dinafikan, pendekatan secara sistematik dan terancang bagi membangunkan industri perbankan Islam melalui penyediaan kakitangan yang mempunyai tahap kompetensi dan motivasi yang tinggi telah menjadikan Malaysia sebuah hub perbankan Islam yang terkenal di dunia (N. Dewa & S. Zakaria, 2012). Namun begitu sejauh mana keberkesanan pendekatan yang dilakukan oleh kerajaan bagi memastikan industri perbankan Islam berada dilandasan yang betul dan adakah peranan yang dimainkan oleh setiap kakitangan perbankan Islam itu sudah memadai untuk meningkatkan prestasi industri perbankan Islam selari dengan perkembangan dan sambutan masyarakat serta pertumbuhan dalam industri perbankan secara keseluruhannya. Justeru, industri perbankan Islam perlu untuk meneroka peluang baru yang lebih agresif dalam semua hal bukan hanya kepada pengguna kewangan Islam sahaja malah merangkumi aspek yang lebih luas dalam masyarakat serta mengoptimumkan kemampuan dan prestasi kakitangan serta meningkatkan tahap motivasi dalam usaha untuk terus bersaing dengan perbankan konvensional (Mohd Ali, Zakiah Mohamed, 2015).

Faktor ini ditambah pula dengan tahap kesedaran masyarakat yang masih rendah terhadap perbankan Islam (Adnan et al., 2014). Kakitangan yang bekerja di bank-bank yang mengamalkan konsep *Dual Banking Leverage Model* (DBLM) ini boleh memilih untuk menjual samada produk perbankan Islam atau produk perbankan konvensional (Ghalba & Wandebori, 2013). Justeru pemilihan produk ini pastinya akan mengikut kehendak dan kemahuan mereka berdasarkan motivasi dan ilmu pengetahuan yang mereka miliki. Persoalannya adalah, sejauh mana kakitangan ini memberi keutamaan kepada produk berasaskan Islam sebagai produk utama penjualan dan sejauh mana kemampuan mereka menangani permasalahan yang dikemukakan oleh masyarakat di samping mengembalikan keyakinan masyarakat terhadap produk dan layanan perbankan Islam.

Beberapa kajian terdahulu telah mendapati bahawa faktor motivasi dapat membantu meningkatkan tahap kecekapan pekerja dan mewujudkan ikatan persefahaman yang kukuh antara pihak pengurusan dan pekerja. Kajian yang telah dilakukan oleh Ravesangar & Muthuveloo, (2019) mendapati bahawa faktor motivasi merupakan faktor terpenting yang mendorong kakitangan untuk menunjukkan prestasi kerja yang berkualiti melalui tahap kepuasan kerja yang tinggi hasil dari dorongan faktor motivasi intrinsik seperti tawaran gaji dan bonus serta motivasi ekstrinsik seperti keselamatan pekerjaan dan persekitaran pekerjaan (Dhevika & Latasri, 2016). Faktor ini juga akan membawa kepada kestabilan dalam pengurusan tenaga kerja organisasi (Baba & Ghazali, 2017). Apabila tahap motivasi pekerja tinggi maka kepuasan kerja juga akan meningkat dan secara langsung ini akan meningkatkan produktiviti. Begitu juga sebaliknya, apabila tahap motivasi kerja rendah, maka tahap kepuasan kerja akan

menurun dan secara tidak langsung akan menjejaskan produktiviti pekerja terbabit. Tahap motivasi pekerja merupakan faktor penting dalam menentukan tahap kualiti layanan yang diberikan oleh kakitangan perbankan Islam. Bagi industri perkhidmatan seperti perbankan Islam, layanan dan perkhidmatan yang berkualiti sangat penting bagi memastikan kesetiaan pelanggan untuk terus berurusan dengan bank (K.-U. Rahman, Akhter, Khan, Nisar, & Rehman, 2017). Namun begitu terdapat juga kajian yang mendapati bahawa kakitangan perbankan Islam yang menjadikan kerjaya di perbankan Islam sebagai batu loncatan untuk mendapatkan pekerjaan lain. Faktor ini mungkin disebabkan oleh tahap motivasi yang rendah dan tanggapan yang negatif terhadap operasi perbankan Islam (S. A. Ali, 2017)

Banyak kajian telah dilakukan untuk menunjukkan hubung kait yang positif antara faktor keagamaan dan prestasi kerja kakitangan dalam sesebuah organisasi (Osman-gani, Hashim, & Ismail, 2007; Garah & Lenssen, 2012; Ismail, 2013; Abuznaid, 2009; Hr, 2012). Faktor keagamaan merupakan antara faktor terpenting dalam pemilihan produk dan layanan perbankan Islam dalam kalangan masyarakat (Marhaini & Ahmad, 2008; Azharul Adha Dzulkarnain; & Hatta, 2017). Apabila masyarakat tidak mendapat maklumat yang tepat tentang operasi perbankan Islam, maka akan timbul tanggapan negatif yang berterusan dan seterusnya menghakis kepercayaan masyarakat untuk terus berurusan dengan sistem perbankan Islam (Ahmadi, 2016). Justeru peranan dan kewibawaan modal insan perbankan Islam menjadi taruhan besar untuk meningkatkan keyakinan masyarakat untuk terus berurusan dengan sistem perbankan Islam di samping melonjakkan prestasi perbankan Islam setanding dengan perbankan konvensional. Pada hakikatnya, matlamat perbankan Islam itu lebih meluas dan tidak hanya meliputi kepentingan keuntungan

semata-mata tetapi meliputi kepentingan dan penekanan kepada nilai-nilai sosial dalam kalangan masyarakat (Mustafa Omar Mohammad, 2013). Hakikat ini diakui oleh Presiden Kewangan Islam Profesional (*Islamic Finance Professionals* (CIIF) Datuk Badlisyah Abdul Ghani bahawa perbankan Islam tidak hanya tertumpu untuk menjana keuntungan malah harus memberi penekanan terhadap kepentingan sosial (Dhesi, 2019). Sebagai pekerja di sebuah institusi perbankan Islam, setiap kakitangan semestinya berpegang teguh kepada nilai-nilai keIslaman dan menunjukkan sikap dan etika kerja yang selari dengan ajaran dan petunjuk yang dinyatakan dalam Al Quran dan Al Sunnah yang menekankan kepada sifat jujur, amanah, penyabar dan ikhlas dalam pekerjaan harian. (Amin, Abdul-Rahman, & Abdul-Razak, 2013). Faktor-faktor ini seharusnya ditekankan dalam konteks pembinaan dan pembangunan kompetensi setiap kakitangan perbankan Islam bagi menghasilkan prestasi dan kualiti kerja yang baik. Ihsan merupakan antara elemen kompetensi yang terpenting dalam Islam. Kajian yang lepas menunjukkan bahawa Ihsan berkait rapat dengan etika kerja dan nilai-nilai positif yang mampu mendorong dan membentuk sikap dalaman dan berkait rapat dengan peningkatan prestasi kerja (S. B. Ahmad, 2017). Justeru, satu kajian harus dilakukan dengan menggabungkan elemen ihsan dengan teori kompetensi sedia ada sebagai faktor spritual bagi membentuk satu model kompetensi yang komprehensif bagi kakitangan perbankan Islam di Malaysia. Berdasarkan pengetahuan penyelidik, kajian kesan keagamaan sebagai moderator terhadap hubungan antara kompetensi, motivasi dan peningkatan prestasi kerja secara khusus dalam kalangan pekerja perbankan Islam di Malaysia masih belum cukup dan memerlukan pengkajian dengan lebih khusus. Sebagai moderator, keagamaan akan memberi kesan kepada hubungan antara pemboleh ubah tidak bersandar iaitu kompetensi, motivasi dan pemboleh ubah bersandar iaitu peningkatan prestasi kerja

(Baron & Kenny, 1986). Oleh yang demikian, kajian yang akan dilakukan ini amat penting dan bermanfaat kepada industri perbankan Islam bagi melihat sejauh mana hubungan antara pemboleh ubah tidak bersandar terhadap peningkatan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan perbankan Islam di Malaysia dengan faktor keagamaan sebagai moderator.

1.3 Persoalan Kajian

Secara khususnya persoalan kajian ini adalah seperti berikut:

1. Sejauh manakah elemen kompetensi mempengaruhi peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia?
2. Adakah faktor motivasi kerja mempengaruhi peningkatan prestasi pekerja kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia?
3. Sejauh manakah faktor keagamaan menyederhana hubungan antara kompetensi dengan peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia?
4. Sejauh manakah faktor keagamaan menyederhana hubungan antara motivasi kerja dengan peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia?

1.4 Objektif Kajian

Secara amnya penyelidikan ini adalah untuk melihat sejauh mana pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap peningkatan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan perbankan Islam dan kesan keagamaan sebagai moderator. Secara khususnya objektif kajian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengkaji sejauh mana elemen kompetensi mempengaruhi peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia.
2. Untuk mengkaji pengaruh motivasi kerja terhadap peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia.
3. Untuk mengkaji sejauh mana faktor keagamaan menyederhana hubungan antara kompetensi dengan peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia.
4. Untuk mengkaji sejauh mana faktor keagamaan menyederhana hubungan antara motivasi kerja dengan peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia

1.5 Kepentingan Kajian

Kepentingan penyelidikan ini dapat dilihat dari dua aspek sumbangan iaitu aspek sumbangan teoretikal dan perlaksanaan.

1.5.1 Aspek Sumbangan Teoretikal

Kajian empirikal terutamanya yang berkaitan dengan teori pandangan asas oleh David McClelland dan teori asas lainnya yang berkaitan dengan kompetensi dan motivasi masih kurang diperolehi, khususnya dalam kajian yang berkaitan dengan peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia. Dalam memahami faktor yang berkaitan dengan peningkatan prestasi perbankan Islam ini, suatu kajian khusus diperlukan untuk mengetahui sejauh manakah faktor kompetensi dan motivasi boleh meningkatkan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan perbankan Islam di Malaysia.

Justeru, kajian ini mengaplikasikan teori yang dikemukakan oleh David McClelland dan teori Spencer & Spencer sebagai teori asas dalam mengkaji pengaruh faktor kompetensi dan motivasi kerja dengan menggunakan faktor kompetensi dan juga faktor motivasi yang diukur secara berasingan, untuk melihat dengan lebih jelas kesannya terhadap peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia. Model kompetensi dari teori asas memberi penekanan terhadap gabungan kompetensi teknikal yang merangkumi ilmu pengetahuan dan kemahiran dan kompetensi perilaku yang merangkumi sikap dan sifat serta nilai positif terhadap peningkatan prestasi kerja. Gabungan kedua-dua kompetensi ini amat diperlukan oleh kakitangan perbankan Islam dalam melaksanakan tugas harian mereka. Kompetensi teknikal boleh dibentuk melalui latihan dan sistem pembelajaran yang berterusan. Kompetensi perilaku pula memerlukan pembentukan dalaman dan kesungguhan diri sendiri serta sokongan dari pihak pengurusan. Pendekatan kepada keagamaan adalah salah satu dari faktor pendorong kepada pembentukan kompetensi perilaku. Justeru, kajian ini menggabungkan faktor ihsan sebagai salah satu elemen dalam kompetensi perilaku. Ini adalah kerana ihsan merupakan salah satu elemen kompetensi Islam yang

terpenting. Kajian yang lalu telah membuktikan terdapat korelasi yang positif antara hubungan ihsan dan peningkatan prestasi kerja. Nilai ihsan ini akan melahirkan pekerja yang komited dan bertanggungjawab serta beristiqamah dengan suruhan Allah SWT samada ketika berhadapan dengan majikan atau ketiadaan majikan, ketika berhadapan dengan pelanggan di tempat yang sunyi atau ketika melakukan kerja-kerja di dalam bilik tanpa dilihat oleh majikannya (Hussain, 2010).

Justeru, nilai ihsan dilihat mampu membentuk pekerja yang lebih komited di samping nilai-nilai yang ada dalam kompetensi perilaku seperti yang dinyatakan dalam teori asas kajian. Oleh yang demikian kajian ini akan membentuk satu model kompetensi yang komprehensif dengan mengambil kira nilai ihsan sebagai salah satu elemen spiritual kompetensi perilaku yang perlu dikaji kesannya terhadap peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia. Hasil kajian lepas telah mendapati bahawa pengaruh keagamaan berkorelasi dengan kompetensi, motivasi dan peningkatan prestasi kerja. Tambahan pula sebagai sebuah institusi perbankan Islam, peranan faktor keagamaan memang tidak dinafikan. Oleh yang demikian, satu kajian harus dilakukan bagi melihat sejauh mana korelasi antara faktor keagamaan dalam mempengaruhi hubungan antara pemboleh ubah bersandar dan tidak bersandar dalam kajian yang dilakukan ini.

1.5.2 Aspek Sumbangan Perlaksanaan

Kajian yang dijalankan ini adalah bertepatan dengan perkembangan dan prestasi industri perbankan Islam masa kini. Hasil kajian ini akan menjadi panduan kepada para pembuat dasar dan pengurus dalam industri perbankan Islam untuk merancang dan mengatur strategi bagi meningkatkan prestasi melalui peningkatan kecekapan atau kompetensi para kakitangan perbankan Islam. Prestasi industri perbankan Islam bukan hanya diukur dan dilihat dari aspek prestasi kewangan semata-mata, malah juga prestasi keseluruhan termasuk keupayaan modal insan dan penerimaan orang ramai terhadap produk dan perkhidmatan yang ditawarkan.

Pihak kerajaan amat mengambil berat terhadap program pembangunan modal insan yang kompeten untuk industri perbankan Islam. Pelbagai inisiatif telah dijalankan termasuk memantapkan sistem pendidikan dengan mewujudkan beberapa institusi pendidikan awam dan swasta yang menawarkan program yang berhubung kait dengan perbankan Islam. Justeru, menerusi hasil kajian yang dijalankan, ini akan memberi maklumbalas kepada kerajaan mahu pun institusi pendidikan samada kerajaan ataupun swasta dalam meningkatkan modul dan program pembelajaran mereka selari dengan keperluan industri perbankan Islam di Malaysia. Dalam masa yang sama, kajian ini juga diharapkan dapat memberi sumbangan kepada industri perbankan Islam dengan memberi maklum balas mengenai keberkesanan program yang dijalankan dan menilai prestasi sebenar para kakitangan di lapangan.

Di samping itu juga kajian ini akan menyumbang kepada literatur sedia ada dalam industri perbankan Islam khususnya dalam konteks kompetensi dan motivasi kerja di samping pengaruh keagamaan sebagai faktor moderator. Hasil kajian yang lalu

menunjukkan faktor keagamaan antara faktor terpenting dalam mendorong peningkatan penerimaan masyarakat terhadap produk dan perkhidmatan perbankan Islam. Hasil kajian ini akan memberi maklumbalas kepada pihak yang berkepentingan dalam industri perbankan Islam terhadap kepentingan orientasi keagamaan dalam membentuk sikap dan tingkah laku serta motivasi kerja kakitangan perbankan Islam. Justeru, kajian ini akan memberi cadangan kepada pihak yang berkaitan untuk menerapkan nilai keagamaan sebagai faktor keutamaan kepada kakitangan perbankan Islam terutama mereka yang berurusan langsung dengan pelanggan agar memainkan peranan yang lebih efisien dan efektif dalam mendidik dan memberi kefahaman kepada masyarakat berhubung dengan perbankan Islam.

1.6 Skop dan Batasan Kajian

Kajian ini dilihat terbatas kepada skop kajian yang telah ditentukan sahaja. Skop kawasan kajian adalah kakitangan perbankan Islam yang berada di semenanjung Malaysia tidak termasuk Sabah dan Sarawak. Skop kawasan kajian ini adalah relevan untuk dikaji kerana sebahagian besar cawangan perbankan Islam berada di Semenanjung Malaysia disamping faktor lain yang menjadi kekangan seperti faktor logistik dan kos. Hasil bacaan literatur, faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam yang terdiri dari faktor kompetensi dan motivasi kerja dengan penyederhana amalan agama Islam dilihat berpotensi untuk dikaji sebagai satu kerangka teori. Perkembangan lalu adalah terbatas kepada setakat bacaan pengkaji.

Responden kajian ini terdiri daripada kakitangan perbankan Islam yang berada di cawangan di Semenanjung Malaysia. Pemilihan kakitangan di cawangan ini adalah relevan kerana mereka merupakan kakitangan barisan hadapan yang berurusan langsung dengan pelanggan. Walau bagaimanapun penyelidik berhadapan dengan kesukaran apabila ada dikalangan kakitangan cawangan yang agak keberatan untuk ikut serta sebagai responden kajian atas alasan sibuk dan akur dengan akta kerahsiaan Bank. Bagi mengatasi masalah ini penyelidik telah beralih kepada cawangan lain bagi memenuhi sasaran sampel yang telah ditetapkan.

Skop kajian hanya menfokuskan kepada faktor peningkatan prestasi yang dinilai berdasarkan kepada tanggapan pelanggan terhadap kualiti layanan kakitangan perbankan Islam. Angka dan analisa yang dibuat oleh BNM menunjukkan prestasi perbankan Islam tidak berada di landasan yang sepatutnya. Faktor ini pasti terkesan hasil dari prestasi kerja yang di tampilkan oleh kakitangan perbankan Islam. Faktor ini disokong oleh kajian yang dilakukan oleh penyelidik yang lalu apabila mendapati masih ramai pelanggan yang memberi tanggapan negatif terhadap industri perbankan Islam.

1.7 Definisi Istilah Utama

Prestasi Kerja: Prestasi kerja adalah sesuatu tindakan atau tingkah laku cemerlang seseorang pekerja untuk mencapai matlamat organisasi. Ia bukan sahaja diukur dalam aspek sumbangan hasil kerja malah dalam aspek setiap tindakan pekerja yang

menjurus kepada sumbangan mereka kepada peningkatan prestasi organisasi secara keseluruhan. Dengan kata lain, prestasi adalah sesuatu yang diharapkan oleh organisasi terhadap individu yang menawarkan pekerjaan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tersebut dengan baik (Campbell, 1990).

Kompetensi: Kompetensi adalah satu set pengetahuan, kemahiran, dan kelakuan yang mesti dimiliki, dihargai, dikuasai, dan direalisasi oleh pekerja dalam melaksanakan tugas yang diberi untuk mencapai matlamat yang disasarkan oleh organisasi. Teori David McClelland dan teori Spencer & Spencer menyatakan bahawa kompetensi itu merangkumi kompetensi teknikal dan kompetensi perilaku (Spencer & Spencer, 1993). Dalam konteks kajian yang dijalankan ini, kedua-dua kompetensi telah dikaji secara berasingan bagi melihat tahap pengaruhnya terhadap peningkatan prestasi kerja.

Ihsan: Kamus Dewan Edisi Keempat mengambil Hadis Jibril sebagai salah satu definisi ihsan iaitu *'beribadat kepada Allah dengan menyedari bahawa seseorang itu berhadapan dengan Allah s.w.t yang sentiasa melihatnya'*. Definisi lain adalah *'kebaikan, kebajikan, perbuatan yang baik, kemurahan hati'*, dan *'jasa baik, izin'*. Keihsanan pula adalah *'sifat murah hati, kebaikan hati, kemurahan hati'*. Dalam Bahasa Inggeris pula, perkataan ihsan diterjemahkan kepada *'good deeds, benevolence, kindness, generosity'* (Hawkins 2004). Dalam konteks kajian ini, faktor Ihsan diambil kira sebagai elemen tambahan terhadap kompetensi perilaku. Ihsan merupakan elemen yang berkait rapat dengan etika kerja dan merupakan elemen terpenting dalam konsep kompetensi Islam. Satu kajian telah dilakukan oleh Hameed,

(2009) dan mendapati bahawa terdapat 66 kali penggunaan perkataan Ihsan dalam kitab al-Quran yang dikaitkan dengan nilai etika dan 29 kali penggunaan dalam al-Hadis (Hameed, 2009).

Motivasi Kerja: Motivasi mempunyai pelbagai takrifan. Dalam konteks kajian ini, takrifan motivasi berkait dengan tempat kerja. Motivasi kerja adalah suatu faktor dorongan yang berlaku dalam ruang lingkup pekerjaan. (Tremblay, Blanchard, Taylor, Pelletier, & Villeneuve, 2009). Perkataan ‘motivasi’ terhasil dari perkataan motif iaitu sesuatu yang menjadi penyebab kepada seseorang untuk bertindak. Menurut istilah Kamus Dewan Edisi keempat, motivasi adalah keinginan yang keras atau semangat yang kuat pada diri seseorang yang mendorongnya untuk berusaha atau melakukan sesuatu dengan tujuan untuk mencapai kejayaan. (Kamus Dewan Edisi Keempat, 2005). Motivasi merupakan suatu kehendak atau keinginan yang muncul dalam diri setiap kakitangan yang akan menimbulkan semangat atau dorongan untuk bekerja secara optimal bagi mencapai matlamat dan tujuan yang telah ditetapkan. Walau bagaimanapun tahap motivasi perlu digarap dan dibangunkan melalui faktor-faktor lain yang selari dengan kehendak dan matlamat yang hendak dicapai. Dalam konteks kajian ini, tahap motivasi diukur dalam kalangan kakitangan perbankan Islam untuk melihat sejauh mana pekerjaan yang dilakukan didorong oleh faktor motivasi ini.

Keagamaan: Religiositi atau keagamaan adalah istilah yang merujuk kepada pelbagai aktiviti keagamaan dan kepercayaan (Eric & Krauss, 2016). Agama dalam perspektif Islam boleh diukur tetapi hanya Tuhan yang tahu tahap keagamaan sebenar seseorang

itu. Agama adalah penting dalam mana-mana masyarakat dan ia memainkan peranan penting dalam menentukan corak kehidupan dalam masyarakat. Islam dikenali sebagai agama yang menjadi panduan dalam semua aspek kehidupan atau cara hidup. Ia bukan sekadar satu upacara ritual tetapi lebih daripada itu- individu yang mengamalkan ajaran Islam yang sebenar akan mempunyai gaya hidup yang berbeza daripada individu yang mempunyai agama tetapi tidak mengamalkannya (R.Muhamad, 2008). Dalam konteks kajian ini, aspek keagamaan merujuk kepada agama Islam, sesuai dengan matlamat kajian ini yang mengkaji pengaruh keagamaan sebagai moderator terhadap hubungan antara pemboleh ubah bersandar dan tidak bersandar kajian mengenai perbankan Islam.

Kakitangan Perbankan Islam: Kakitangan perbankan Islam adalah kakitangan yang berkhidmat dalam industri perbankan Islam di Malaysia. Mereka bertanggungjawab memastikan segala aktiviti perbankan dilaksanakan berasaskan kepada kepatuhan kepada undang-undang Islam. Untuk tujuan kajian ini, kakitangan perbankan Islam merujuk kepada kakitangan yang berurusan langsung dengan pelanggan dalam tugas harian mereka, samada di cawangan mahupun di ibu pejabat. Mereka memainkan peranan yang penting bagi memastikan pelanggan mendapat maklumat dan penerangan yang tepat tentang produk dan perkhidmatan yang ditawarkan. Bagi tujuan penyelidikan ini, populasi kajian adalah kakitangan perbankan Islam di Malaysia yang berada dibawah seliaan langsung bank Negara Malaysia. Berdasarkan rekod dari laman sesawang BNM, sehingga kini terdapat 16 institusi perbankan Islam di Malaysia yang terdiri dari bank Islam tempatan dan bank Islam asing. (www.bnm.gov.my; Tarikh dilawati 10/7/2019).

Perbankan Islam: Perbankan Islam merujuk kepada sistem perbankan yang berlandaskan prinsip Syariah dalam setiap aktiviti yang dijalankan. Prinsip dasar perbankan Islam adalah perkongsian risiko secara bersama, perkongsian keuntungan antara pihak yang terlibat dalam urusan perniagaan, jaminan keadilan dan semua aktiviti adalah berasaskan kepada aktiviti perniagaan. (BNM, 2018b). Secara khususnya istilah perbankan Islam didefinisikan sebagai bank yang melaksanakan aktiviti perbankan berlandaskan kepada undang-undang Islam atau lebih dikenali sebagai Syariah, iaitu yang berkaitan dengan fiqh muamalat (peraturan Islam dalam transaksi). Kesemua pelaksanaan dan peraturan yang dilaksanakan dalam fiqh muamalat berasaskan kepada sumber dari al-Quran dan al-Sunnah dan juga sumber undang-undang Islam sekunder yang lain seperti kesepakatan pendapat oleh ulama mujtahid tentang sesuatu hukum Syariah (*ijma*), menyamakan perkara baru yang tiada nas secara analogi (*qiyas*) dan hasil usaha daripada para mujtahid dalam merumuskan sesuatu hukum dan nilai melalui kaedah istinbat (*ijtihad*) (<http://www1.bankinginfo.com.my>; Tarikh dilawati 10/7/2019).

1.8 Organisasi Tesis

Tesis ini terdiri daripada (5) lima bab. Bab Satu memperkenalkan kajian yang merangkumi latar belakang kajian, masalah penyelidikan, soalan penyelidikan, objektif penyelidikan, kepentingan kajian dan definisi istilah. Bab Dua mengandungi literatur kajian dan juga penerangan tentang bank Islam, perkembangan bank Islam di Malaysia, diikuti dengan ulasan mengenai teori yang berkaitan dan pembentukan model kajian yang melibatkan prestasi kerja, elemen kompetensi, motivasi kerja dan

faktor keagamaan. Bab ini juga menerangkan tentang teori asas, pembentukan kerangka teori dan hipotesis. Bab Tiga membahaskan tentang metodologi atau kaedah kajian yang membawa kepada penerangan berhubung dengan metodologi penyelidikan, yang membahas reka bentuk penyelidikan, prosedur pengambilan sampel, pengukuran dan proses pengumpulan data serta teknik analisis data. Bab Empat menganalisa dapatan kajian dengan menggunakan aplikasi yang dicadangkan. Dapatan hasil kajian tersebut dirumus mengikut objektif kajian dan dibentangkan untuk tujuan perbincangan. Bab Lima mengandungi perbincangan, rumusan dan cadangan kajian serta mengemukakan sumbangan kajian dari segi teoretikal dan pelaksanaan.



BAB 2 : LITERATUR KAJIAN

2.1 Pendahuluan

Dalam bab ini, penyelidik menghuraikan tentang konsep, model dan perkembangan perbankan Islam di Malaysia. Perbincangan juga merangkumi kajian literatur tentang kompetensi, ihsan, motivasi kerja dan prestasi kerja. Kompetensi teknikal dan kompetensi perilaku, ihsan serta motivasi kerja adalah pemboleh ubah bebas kajian sementara pemboleh ubah bersandar adalah prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia. Oleh kerana kajian ini berkaitan dengan perbankan Islam, penyelidik bercadang untuk meneroka kesan keagamaan sebagai moderator bagi melihat sejauh mana faktor keagamaan ini mempengaruhi hubungan antara pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bersandar dalam kajian ini.

2.2 Perbankan Islam Di Malaysia

2.2.1 Definisi Dan Konsep Perbankan Islam.

i) Definisi Ringkas Perbankan Islam

Konsep perniagaan sistem perbankan samada perbankan Islam mahupun perbankan konvensional adalah sama iaitu membuat keuntungan melalui pemberian pinjaman atau pembiayaan dan pengumpulan modal melalui produk simpanan (Anitha, 2016).

Namun begitu konsep pelaksanaan sistem perbankan Islam tertakluk kepada garis panduan yang telah ditetapkan oleh Syariah dan berlandaskan kepada sumber Al-Quran dan Al Hadith serta *Ijma'* Ulama dan *Qias* (Dusuki, 2008). Menurut Bank Negara Malaysia, perbankan Islam merujuk kepada sistem perbankan yang mematuhi undang-undang Islam yang juga dikenali sebagai undang-undang Syariah. Prinsip-prinsip asas yang mentadbir perbankan Islam ialah perkongsian untung dan risiko antara pihak-pihak yang mengurus niaga, jaminan keadilan untuk semua dan urus niaga berdasarkan aktiviti perniagaan atau berasaskan aset (<http://www.bnm.gov.my>. Tarikh dilawati 31/8/2019).

Amalan mengenakan riba dalam semua urusan perbankan seperti yang di amalkan oleh institusi-institusi kewangan konvensional digantikan dengan sistem perkongsian untung dan rugi di mana konsep ini lebih menjamin keadilan sosial kepada pendeposit, pelabur dan pemilik saham Bank (<http://www.bnm.gov.my>. Tarikh dilawati 31/8/2019). Adalah menjadi tanggungjawab kepada pihak pengurusan dan kakitangan perbankan Islam memastikan setiap aktiviti perbankan yang dilakukan tidak mengandungi unsur-unsur riba, *gharar* iaitu risiko yang tidak diketahui berlaku atau tidak dan *maisir* iaitu perjudian dan memastikan syarat dan rukun yang ditetapkan dipatuhi dengan sepenuhnya (Paldi, 2014). Ini adalah kerana pelaksanaan perbankan Islam adalah salah satu tuntutan fardu kifayah dan menjadi tanggungjawab umat Islam untuk memastikan sistem perbankan Islam dilaksanakan mengikut kehendak dan hukum Syariah sepenuhnya tanpa ada sebarang kompromi (Kunhibava & Rachagan, 2011).

ii) Ciri-ciri Sistem Perbankan Islam.

Antara ciri utama yang membezakan antara sistem perbankan Islam dan konvensional adalah yang berkaitan dengan kontrak Syariah yang melibatkan rukun atau syarat jual beli dalam Islam (Sungit et al., 2018). Apabila rukun dan syarat ini tidak dapat dipatuhi, maka amalan perbankan Islam tersebut adalah dianggap batal dan tidak sah dari segi Syarak (Harun, Rashid, & Hamed, 2015). Syarat dan rukun sebegini tidak berlaku dalam sistem perbankan konvensional. Oleh yang demikian kefahaman yang mendalam oleh setiap kakitangan perbankan Islam amat diperlukan untuk memberi penjelasan yang sewajarnya kepada masyarakat.

Sebagai sebuah institusi perbankan yang menjalankan operasi perkhidmatan kewangan secara Islam sudah pasti setiap aktiviti yang dilakukan terikat kepada peraturan-peraturan khusus yang telah ditetapkan oleh pihak bank dan juga bank pusat. Matlamat utama adalah untuk memastikan sistem perbankan Islam ini berjalan diatas landasan yang betul dan menepati kehendak Syariah (Kunhibava & Rachagan, 2011). Namun demikian, kepatuhan untuk menjauhi elemen-elemen yang ditegah dan dilarang dalam setiap transaksi perbankan Islam adalah suatu perkara yang wajib. Pendapatan yang terhasil dari setiap aktiviti yang mengandungi unsur-unsur riba, *gharar* dan *maisir* adalah haram dan tidak boleh dilaporkan sebagai pendapatan untuk tahun kewangan semasa bank tersebut (Umar, Ahmad, & Hassan, 2014).

Sebagai sebuah bank, antara sumber pendapatan utama adalah keuntungan yang terhasil dari caj atau faedah yang dikenakan keatas produk dan perkhidmatan yang dijual. Dalam perbankan konvensional caj atau faedah yang dikenakan adalah riba dan merupakan asas atau nadi kepada keuntungan perbankan (Umar, Ahmad, & Hassan,

2014). Kadar caj atau faedah yang dikenakan ini adalah tidak tetap dan akan berubah mengikut keadaan ekonomi dan situasi sesebuah bank. Kadar ini tidak stabil dan ia boleh dimanipulasi dan merupakan satu bentuk penindasan (Umar et al., 2014). Oleh itu, Islam tidak menghalalkan amalan riba kerana ia boleh membawa akibat yang buruk kepada masyarakat (Umar et al., 2014). Keadaan seperti ini tidak berlaku dalam sistem perbankan Islam kerana prinsip Syariah tidak membenarkan amalan riba ini dilaksanakan. Justeru konsep jual beli dilaksanakan di mana kadar keuntungan yang diperolehi adalah hasil dari perbezaan antara harga jual dan harga beli barangan tersebut. Konsep yang diguna pakai ini adalah telus dan tidak mudah dimanipulasi oleh peramal kewangan (Abdulmajeed, 2018).

Operasi perbankan Islam juga hendaklah bersih daripada semua bentuk penipuan dan penyelewengan (Abdulmajeed, 2018). Ini termasuk unsur-unsur yang mengandungi elemen *gharar* dan *maisir*. Unsur *gharar* selalunya melibatkan aktiviti perniagaan yang melibatkan barangan yang tidak wujud pada ketika transaksi hendak dijalankan atau pun barangan yang tidak dipastikan samada akan wujud atau tidak (Bakar, 2002). Antara sebab kenapa unsur *gharar* ini diharamkan adalah kerana ia menggundang unsur penipuan dan pertelagahan berkaitan dengan perjanjian (Bakar, 2002). Operasi perbankan Islam juga hendaklah bersih daripada semua bentuk penipuan dan penyelewengan (Abdulmajeed, 2018). *Maisir* secara istilah adalah perjudian. Ia melibatkan aktiviti yang tidak pasti dan berisiko tinggi kepada pihak-pihak yang terlibat. Kebiasaannya aktiviti perjudian ini bersifat spekulatif dimana pihak yang terlibat akan mengharapkan nasib yang baik menyebelahi mereka. Perkara ini berlawanan dengan kehendak Islam dimana sebagai seorang Islam, kebergantungan

itu seharusnya hanya kepada Allah setelah berusaha sebaik mungkin dan seterusnya bertawakal (Salamon, 2015).

iii) Matlamat Sistem Perbankan Islam

Terdapat pandangan yang menyatakan bahawa penubuhan bank Islam bersandar kepada dua matlamat utama iaitu matlamat keagamaan dan matlamat keuntungan (Abdul Aris et al., 2013). Matlamat keagamaan menekankan betapa organisasi bank Islam perlu menghayati ajaran-ajaran agama dan mengikuti lunas-lunas serta prinsip muamalat Islam. Penerapan nilai-nilai Islam menjadikan bank Islam sebuah organisasi yang mementingkan nilai akhlak Islam seperti persaudaraan, kesederhanaan dan keadilan dalam urusan. Nilai-nilai ini harus dipraktikkan oleh semua pihak yang terlibat dalam industri perbankan Islam terutama kakitangan yang berurusan langsung dengan pelanggan. Nilai akhlak ini akan melahirkan penghayatan keimanan dan seterusnya melahirkan pelaku ekonomi dan pentadbir kewangan Islam yang mentauhidkan Allah SWT (Izzaty et al., 2015)

Matlamat kedua ialah motif keuntungan yang dihasilkan berlandaskan matlamat utama yang telah dinyatakan diatas. Matlamat keuntungan ini terhasil apabila setiap pelaku berpegang teguh dengan ajaran dan etika kerja Islam seperti tekun, rajin berusaha, adil dan amanah dan sentiasa berusaha menyediakan perkhidmatan yang terbaik pada harga yang kompetitif. Apabila ini berlaku pastinya makin ramai pelanggan yang berurusan dengan perbankan Islam. Motif keuntungan adalah sangat

penting kerana dana keuntungan itu diperlukan untuk memacu dan menggerakkan operasi bank Islam dengan prospek yang lebih baik (Mustafa Omar Mohammad, 2013).

Selaras dengan perkembangan dan tuntutan dunia perbankan masa kini, institusi perbankan Islam juga telah menetapkan matlamat-matlamat operasinya dalam mengukuhkan lagi kedudukan dalam sektor penyediaan perkhidmatan kewangan. Antara matlamat-matlamat yang hendak dicapai adalah memastikan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan berkualiti tinggi melalui layanan kakitangan yang profesional dan beretika, memperolehi keuntungan yang baik bagi memastikan industri perbankan Islam boleh terus bersaing dengan industri perbankan konvensional di samping tidak mengabaikan tanggungjawab sosial kepada ummah. Bagi mencapai matlamat di atas perbankan Islam perlu melahirkan tenaga kerja yang bermotivasi tinggi, komited dan mengutamakan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan (Hayati & Caniago, 2012).

2.2.2 Struktur Tadbir Urus Dan Perlaksanaan Perbankan Islam.

i) Struktur dan Tadbir Urus Perbankan Islam

Konsep tadbir urus adalah suatu mekanisme yang digunakan oleh sesebuah institusi bagi meningkatkan mutu dan akauntabiliti perkhidmatan dalam jangka masa panjang berdasarkan peraturan dan nilai etika. Sistem tadbir urus Syariah dalam industri perbankan Islam adalah suatu mekanisme penting bagi memastikan kelestarian

prinsip-prinsip muamalat untuk diterapkan dan dilaksanakan dalam sistem perbankan Islam. Bank Negara Malaysia sebagai bank pusat berperanan penting bagi memastikan tadbir urus perbankan Islam dijalankan dengan sistematik dan menepati aturan yang digariskan oleh Syariah (Mohd. Izzat Amsyar, 2018).

Sejak kewujudan sistem perbankan Islam pada tahun 1983, sistem perbankan ini diatur oleh beberapa undang-undang yang digubal oleh Parlimen dan peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Negara. Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 telah diluluskan, untuk dikuatkuasakan pada tanggal 30 Jun 2013. Akta ini digubal secara komprehensif dengan menggabungkan beberapa akta yang berasingan untuk mengawal selia sektor kewangan di bawah rangka kerja perundangan tunggal masing-masing untuk sektor kewangan konvensional dan Islam, iaitu, Akta Bank dan Institusi-Institusi Kewangan 1989, Akta Bank Islam 1983, Akta Insurans 1996, Akta Takaful 1984, Akta Sistem Pembayaran 2003 dan Akta Kawalan Pertukaran Wang 1953 yang dimansuhkan pada tarikh yang sama (<http://www.bnm.gov.my>; Tarikh dilawati 30/8/2019) .

Dengan memperkenalkan Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013, Malaysia merupakan satu-satunya negara yang mempunyai undang-undang dan peraturan yang menyeluruh berkenaan pematuhan Syariah untuk kewangan Islam dengan menetapkan jumlah denda yang tinggi kepada mana-mana pihak yang sengaja melanggar prinsip-prinsip Syariah (Mohd. Izzat Amsyar, 2018).

Untuk memastikan pematuhan Syariah dalam setiap operasi industri perbankan Islam di Malaysia, seksyen 51 Akta Bank Negara 2009 telah memperuntukkan kuasa kepada Bank Negara untuk menubuhkan Majlis Penasihat Syariah yang menjadi pihak berkuasa tertinggi dan tunggal dalam menguatkuasakan hukum syarak. Dalam memastikan pematuhan Syariah yang menyeluruh serta memelihara kemaslahatan awam, tadbir urus Syariah di Malaysia terdiri daripada 2 peringkat. Pertama, di peringkat institusi dan kedua, di peringkat kawal selia. Di peringkat institusi, Akta Perkhidmatan Kewangan Islam mewajibkan semua institusi kewangan Islam memastikan matlamat perniagaan dan aktivitinya mematuhi Syariah pada setiap masa (<https://www.sacbnm.org>; Tarikh dilawati 30/8/2019).

Di peringkat kawal selia, tadbir urus Syariah terdiri daripada Majlis Penasihat Syariah (MPS) yang dilantik berlandaskan peruntukan dalam seksyen 51 Akta Bank Negara 2009. MPS mempunyai peranan penting dalam memastikan keputusan-keputusan Syariah yang dibuat oleh institusi kewangan Islam berwibawa dan berintegriti. Bagi tempoh 3 tahun berkuatkuasa dari 1 November 2016, seramai 10 orang MPS telah dilantik yang terdiri dari mereka yang mempunyai kepakaran yang tinggi dalam ilmu perundangan dan kewangan Islam.

Senarai tersebut adalah seperti dijadual 2.1 berikut: (<https://www.sacbnm.org>; Tarikh dilawati 30/8/2019)

Jadual 2-1

Ahli Lembaga Penasihat Bank Negara Malaysia (2016-2019)

Nama	Jawatan	Posisi
Datuk Dr. Mohd Daud Bakar Prof. Dr. Ashraf Md. Hashim	Pengerusi Eksekutif, Amanie Advisors Ketua Pegawai Eksekutif, ISRA Consultancy	Pengerusi Timbalan Pengerusi
Sahibus Samahah Datuk Dr. Zulkifli Mohamad Al-Bakri	Mufti Wilayah Persekutuan	Ahli
Tan Sri Sheikh Ghazali Abdul Rahman	Penasihat Perundangan Syariah, Jabatan Peguam Negara	Ahli
Dato' A. Aziz. A. Rahim	Mantan Hakim Mahkamah Rayuan Malaysia	Ahli
Prof. Dr. Mohamad Akram Laldin	Pengarah Eksekutif, Akademi Penyelidikan Syariah Antarabangsa dalam Kewangan Islam (ISRA)	Ahli
Prof. Dr. Engku Rabiah Adawiah Engku Ali	Profesor, Institut Kewangan dan Perbankan Islam, Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (UIAM)	Ahli
Prof. Madya Dr. Asmadi Mohamed Naim	Profesor Madya, Pusat Pengajian Perniagaan Islam, Universiti Utara Malaysia (UUM)	Ahli
Dr. Shamsiah Mohamad	Penyelidik Kanan, Akademi Penyelidikan Syariah Antarabangsa dalam Kewangan Islam (ISRA)	Ahli
En. Burhanuddin Lukman	Penyelidik, Akademi Penyelidikan Syariah Antarabangsa dalam Kewangan Islam (ISRA).	Ahli

Sumber : <https://www.sacbnm.org>; Tarikh dilawati 30/8/2019

ii) Konsep *Maqasid* Syariah Dalam Perbankan Islam

Institusi Perbankan Islam harus memastikan segala bentuk kegiatan, perundangan, operasi, teknik serta produk dan perkhidmatan, sesuai dengan tujuan yang digariskan oleh Syariah. Syariah merupakan sistem perundangan Islam yang menjaga kepentingan dan kebajikan (*Maslahah*) dan mencegah segala kemudaratan. Konsep ini juga dikenali sebagai *maqasid* Syariah. (H. Ahmed, 2011). *Maqasid* Syariah merupakan objektif atau matlamat dan merupakan asas penting dalam melaksanakan sistem perundangan Islam (Dusuki & Bouheraoua, 2011). Matlamat dan objektif tersebut dilaksanakan berlandaskan kepada hukum yang ditentukan oleh al-Quran dan al-Sunnah. Ini bermakna matlamat dan objektif yang bertentangan dengan al-Quran dan al-Sunnah ditolak sama sekali (Asmadi, 2016). Konsep *maqasid* Syariah ini harus

difahami oleh setiap kakitangan perbankan Islam dan merupakan antara elemen terpenting yang membezakan antara perbankan Islam dan perbankan konvensional. Perbincangan yang berkaitan dengan konsep Syariah ini telah dipelopori oleh ulama-ulama terkenal seperti Imam *al-Shatibi*, *Ibn Taymiyyah*, *al-Amidy* dan ulama terkenal yang lain dan dapat dirumuskan bahawa maqasid Syariah telah dibahagikan kepada 3 kategori keutamaan. (Asmadi, 2016).

a) *Maqasid Dharuriyyat* (Objektif asas)

Di bawah keutamaan ini, diuraikan elemen yang menyentuh keperluan asas manusia yang mana keperluan ini wajib ada untuk meneruskan kesinambungan kehidupan manusia di atas muka bumi. Sekiranya keperluan asas ini tidak ada, maka manusia akan hancur dan binasa. Objektif ini menggariskan lima kepentingan asas sebagai berikut (Dusuki & Bouheraoua, 2011)

a. Agama (*al-Din*)

b. Nyawa (*al-Nafs*)

c. Akal atau minda (*al-'Aql*)

d. Harta (*al-Mal*)

e. Maruah dan Keturunan (*al-Muru`ah/ al-Nasab*)

b) *Maqasid Hajiyyat* (Objektif keperluan).

Keutamaan *hajiyyat* adalah manfaat dan kepentingan, yang mana, jika ia diabaikan, menyebabkan penderitaan dan kesulitan kepada manusia tetapi tidak menyebabkan kemusnahan kepada alam sejagat. Objektif *hajiyyah* ini menyokong keperluan dan kepentingan 5 keutamaan yang terdapat dalam objektif *daruriyyah*, contohnya dalam penerimaan kontrak *salam* dan *ijrah* bagi memenuhi keperluan dan kepentingan masyarakat umum walaupun ia tidak menepati sepenuhnya kontrak jual beli dalam Islam.

c) *Maqasid Tahsiniyah* (Objektif mewah/ tambahan)

Keperluan *tahsiniyat* bertujuan membawa keselesaan dan kemewahan dalam kehidupan. Ia diletakkan sebagai keperluan yang paling bawah. Keperluan *tahsiniyah* ini adalah penting dan perlu diberi perhatian bagi mengelakkan ketidakseimbangan dalam kehidupan manusia dan ummah. Sebagai contoh objektif *tahsiniyat* adalah dorongan untuk mandi sebelum melakukan solat Jumaat dan memakai wangian sebelum pergi ke masjid. Ia merupakan keperluan yang paling ringan tetapi memberi manfaat kepada masyarakat (Asmadi, 2016).

Dua syarat yang boleh dikenal pasti bagi memenuhi objektif *maqasid* Syariah dalam transaksi kewangan Islam adalah yang berkaitan dengan aspek perundangan urus niaga dan yang berkaitan dengan keperluan sosial. Aspek perundangan urus niaga ini termasuk mempertahankan hak harta, menghormati konsistensi kepemilikan, pemindahan hak harta dalam jualan, melarang penjualan hutang, dan sebagainya.

Manakala aspek keperluan sosial menekankan kepentingan sosial dalam melaksanakan sesuatu urusan niaga dan tidak mendatangkan keburukan kepada masyarakat (H. Ahmed, 2011). *Maqasid* Syariah ini juga merupakan matlamat dan asas kepada segala perlakuan muamalat dan transaksi dalam perbankan Islam. Ia merupakan panduan penting dalam menggerakkan aktiviti perbankan Islam dalam rangka merealisasikan kepentingan umum, iaitu memberikan manfaat dan menghindarkan kerosakan bagi mencapai keredaan Allah (Sungit et al., 2018).

iii) Penggunaan Kontrak atau Akad Yang Sah

Dari segi fungsi dan aktiviti operasi, sistem perbankan Islam tidak mempunyai persamaan dengan sistem perbankan konvensional. Sistem perbankan Islam menggunakan konsep dan teori yang berbeza dengan sistem perbankan konvensional. Seperti yang telah dijelaskan, konsep dan teori sistem perbankan Islam mesti berlandaskan Syariah. Kontrak yang dilakukan adalah mengikut hukum Islam dan pelaksanaan kontrak tersebut mesti mengikuti syarat-syarat yang telah ditetapkan (Abdul Aris et al., 2013). Perkara ini termasuklah penggunaan akad yang betul dan ia mesti selari dengan kehendak Syariah (Sungit et al., 2018). Sebagai contoh, kontrak yang digunakan dalam pelaksanaan produk dan perkhidmatan perbankan Islam adalah *Wadī'ah*, *Mudārabah*, *Wakālah*, *Murābahah*, *Bay' Bithaman Ajil*, *Ijārah*, *Kafālah* dan sebagainya (Sungit et al., 2018). Diantara satu kontrak dengan kontrak yang lain terdapat hukum-hukum tertentu yang menentukan hak-hak pihak yang terlibat seperti *bay'* dan *ijārah*, dimana dalam kontrak *bay'* setelah akad terlaksana maka berlakulah perpindahan pemilikan harta. Sementara itu, dalam akad *ijārah*

perpindahan yang berlaku hanyalah pada manfaat harta sahaja (Sungit et al., 2018). Demikian juga dalam akad *rahn*, dimana pihak penggadai akan mendapat bahagian harga jualan barang *rahn* sekiranya terdapat lebih daripada nilai hutang yang dibuat. Akad-akad ini wajib dilaksanakan dengan sempurna dan merupakan antara syarat sah dalam hukum jual beli dalam Islam (Sungit et al., 2018).

Apabila pelaksanaan akad ini tidak dilakukan dengan betul, maka transaksi atau kontrak yang dilakukan adalah terbatal dan tidak sah. Hal ini menyebabkan bank Islam tersebut berhadapan dengan risiko operasi dan mengalami kerugian dalam operasi yang dijalankan. Walaupun demikian pelaksanaan dan tuntutan kepatuhan kepada Syariah ini bukan menjadi satu halangan untuk menghasilkan produk yang mampu memberi saingan kepada perbankan konvensional. Ini adalah kerana kontrak Islam mempunyai kepelbagaian konsep dan teori. Ia boleh disesuaikan dengan menggunakan kaedah-kaedah *fiqh* yang boleh membantu dalam proses mengaplikasikan kontrak yang bersesuaian untuk setiap produk dan perkhidmatan (Sungit et al., 2018).

2.3 Perkembangan Dan Model Perbankan Islam Di Malaysia.

2.3.1 Perkembangan

Malaysia telah berjaya membangunkan Pasaran Kewangan Islam yang komprehensif dan progresif, yang telah berkembang pesat sejak 30 tahun dan merupakan salah satu hab global yang utama bagi kewangan Islam. (Alam, Janor, Aniza, & Wel, 2012). Hasil dari usaha kerajaan ini juga telah menjadikan Malaysia sebagai negara pertama

melaksanakan sistem dwi-perbankan dimana sistem perbankan Islam beroperasi bersama dengan sistem perbankan konvensional di bawah satu bumbung. Di beberapa buah negara seperti Iran, Pakistan dan Sudan hanya perbankan Islam sepenuhnya sahaja dibenarkan beroperasi (Saini, Bick, & Abdulla, 2011). Namun di negara-negara seperti Bangladesh, Egypt, Indonesia, Jordan dan Malaysia, konsep sistem dwi-perbankan dibenarkan beroperasi (Soon Chong & Liu, 2009) Skim ini juga dikenali sebagai skim perbankan tanpa faedah (Aziz, 2014). Model perbankan Tanpa Faedah ini telah diakui oleh banyak negara Islam sebagai model perbankan masa depan, dan banyak negara telah menunjukkan minat untuk menggunapakai sistem ini di negara masing-masing (Aziz, 2014).

Kerajaan Malaysia juga mensasarkan untuk menjadi sebuah negara yang menjadi pusat rujukan dan pembangunan pengetahuan dan penyediaan dan pengurusan modal insan dalam industri kewangan Islam di rantau Asia (Laldin, 2008). Justeru pengembangan pesat industri perbankan Islam harus selari dengan penyediaan tenaga kerja yang kompeten yang mampu menggalas tugas dan tanggungjawab dengan lebih efisien dalam suasana sistem kewangan global yang lebih mencabar. Selari dengan itu beberapa institusi pendidikan yang menyediakan modul khusus untuk kewangan Islam telah ditubuhkan. Matlamatnya adalah untuk menyediakan modal insan yang mencukupi bagi menampung permintaan dari Industri Perbankan Islam (Z. A. Aziz, 2011).

Mengikut data yang dikeluarkan oleh BNM, jumlah tenaga kerja dalam industri perbankan Islam pada tahun 2017 adalah seramai 9262 orang. Jumlah tersebut

meningkat pada kadar 6.3% jika dibandingkan pada tahun 2016 iaitu seramai 9117 (BNM 2018). Walaupun terdapat perkembangan pesat dalam era teknologi pembangunan aplikasi perbankan, keperluan kepada tenaga kerja yang mahir dalam sektor perbankan Islam masih diperlukan.

2.3.2 Model Perbankan Islam di Malaysia

Dalam proses liberalisasi kewangan Islam di Malaysia, pihak penguasa telah memperkenalkan beberapa model perbankan Islam antaranya adalah seperti berikut:

- a) Model tetingkap perbankan Islam (*Window*)
- b) Model anak Syarikat perbankan Islam (*Subsidiary*)
- c) Model perbankan Islam sepenuhnya (*Full pledge*)

i) Model Tetingkap Perbankan Islam (*Window*)

Model ini menggunakan sepenuhnya infrastruktur yang disediakan oleh bank konvensional antaranya seperti kakitangan pemasaran, operasi, cawangan bank, audit dan pasukan pematuhan (Dahari, Abduh, & Fam, 2015). Matlamat utama pelaksanaan SPTF ialah pada ketika itu adalah untuk memperluaskan kemudahan perbankan tanpa faedah dan menguji keberkesanan perbankan Islam dalam sistem konvensional di samping menilai samada skim ini popular dalam kalangan masyarakat Islam dan bukan Islam (Anitha, 2016). Keseluruhan operasi skim ini berasaskan prinsip Syariah dan tidak ada pengasingan kaunter dengan sistem konvensional. Ini bermakna

kaunter yang sama akan menawarkan kemudahan produk konvensional dan produk tanpa riba (Mustafa Omar Mohammad, 2013). Cuma yang diasingkan adalah ketika membuat kerja pengauditan. Bagi memastikan SPTF berjalan mengikut lunas Syariah, pihak bank dikehendaki melantik sekurang-kurangnya seorang penasihat Syariah untuk memberi nasihat dan panduan supaya operasinya tidak bertentangan dengan prinsip Syariah. Malah, BNM juga telah mengeluarkan garis panduan dari semasa ke semasa kepada bank yang terlibat (Laldin, 2008).

Penyertaan bank dalam skim SPTF terus meningkat daripada 280 cawangan kepada 440 cawangan tidak termasuk 44 cawangan BIMB. Pada akhir bulan Disember 1995 jumlah institusi kewangan yang menyertai SPTF ialah sebanyak 42 buah dengan jumlah cawangan yang menawarkan kemudahan perbankan Islam sebanyak 1472 iaitu 1406 cawangan institusi SPTF dan 66 cawangan BIMB (Tamkin, 2001). Penubuhan perbankan Islam menggunakan model ini adalah jauh lebih murah kerana ia merupakan salah satu dari segmen atau unit dalam perbankan konvensional. Konsep ini dibuat bagi memberi kemudahan kepada masyarakat untuk menggunakan produk perbankan Islam melalui jaringan bank konvensional sedia ada (Dahari et al., 2015).

ii) Model Anak Syarikat Perbankan Islam (***Subsidiary***)

Bagi memastikan operasi perbankan Islam lebih cekap dan fleksibel, perbankan Islam tetingkap telah menukar operasi kepada perbankan Islam anak syarikat (*subsidiary*) di mana anak syarikat bank konvensional diberikan lesen oleh BNM untuk beroperasi sepenuhnya sebagai bank Islam (Khiyar, 2012). Matlamatnya adalah untuk

memastikan operasi perbankan Islam menjadi lebih tersusun di bawah satu entiti yang berasingan dan lebih diterima ramai. Buat masa ini terdapat 11 bank yang menjalankan sistem perbankan Islam sepenuhnya melalui penubuhan anak syarikat. Senarai bank tersebut dinyatakan dalam jadual 2.2 di bawah.

Jadual 2-2

Perbankan Islam Melalui Penubuhan Anak Syarikat

Bil	Nama Institusi
1	Affin Islamic Bank Berhad
2	AmIslamic Bank Berhad
3	CIMB Islamic Bank Berhad
4	HSBC Amanah Malaysia Berhad
5	Hong Leong Islamic Bank Berhad
6	Maybank Islamic Berhad
7	OCBC Al-Amin Bank Berhad
8	Public Islamic Bank Berhad
9	RHB Islamic Bank Berhad
10	Standard Chartered Saadiq Berhad
11	Alliance Islamic Bank Berhad

Sumber : www.bnm.gov.my; Tarikh dilawati 13/06/2019

Walau bagaimanapun penubuhan anak syarikat bagi menjalankan operasi perbankan Islam ini melibatkan kos tambahan kepada induk bank terbabit. Antara kos yang menjadi pertimbangan adalah kos pelaburan berhubung dengan pengadaan sistem khusus untuk mengendalikan produk perbankan Islam dan pengadaan cawangan yang bertindih di sesuatu kawasan antara anak syarikat perbankan Islam dan perbankan konvensional. Di samping itu juga, pengurusan anak syarikat perbankan Islam ini banyak dipengaruhi oleh Induk bank terbabit (Fouad H Al Salem, 2009).

Anak Syarikat juga bergantung kepada strategi bank induk, dimana bank induk boleh memilih untuk melabur dalam skala yang besar atau secukupnya untuk operasi anak

syarikatnya. Bagi memastikan penjimatan kos pelaburan, kebanyakan bank konvensional yang menubuhkan anak syarikat bagi mengendalikan urusan perbankan Islam telah menaiktaraf sistem sedia ada bagi membolehkan anak syarikat perbankan Islam ini beroperasi dibawah satu bumbung dengan bank konvensional dengan mengoptimumkan kakitangan dan prasarana sedia ada (Madun, 2013).

Walau bagaimanapun masih terdapat bank induk yang masih mengekalkan entiti perbankan Islam sebagai sebuah anak syarikat yang berasingan. Konsep perbankan Islam ini juga dikenali sebagai DBLM (*Dual Banking Leverage model*) dan telah mula dilaksanakan di Malaysia oleh Kumpulan CIMB pada tahun 2005. Divisi perbankan Islam bank terbabit beroperasi selari dengan landasan perbankan konvensional di setiap cawangan bank tersebut (Ghalba & Wandebori, 2013).

iii) Model Perbankan Islam Sepenuhnya.

Perbankan Islam yang beroperasi menggunakan model ini tidak terikat sama sekali dengan perbankan konvensional. Mereka beroperasi secara sepenuhnya sebagai entiti perbankan Islam dan menawarkan produk dan layanan perbankan Islam sepenuhnya di semua cawangan. Bank Islam Malaysia Berhad dan Bank Muamalat Malaysia Berhad merupakan antara dua bank komersial terulung yang beroperasi sebagai bank Islam sepenuhnya di Malaysia. Sejarah pembangunan perbankan Islam di Malaysia bermula apabila kerajaan telah bersetuju untuk menubuhkan Tabung Haji pada tahun 1963 (Laldin, 2008). Penubuhan tabung haji bermatlamat untuk menggalakkan penduduk beragama Islam di Malaysia untuk menabung melalui cara yang betul

sebagai persiapan untuk menunaikan haji. Sebelumnya mereka hanya menggunakan cara tradisional untuk menyimpan bagi persiapan menunaikan haji (Laldin, 2008). Lanjutan dari ini maka pada tahun 1983 penubuhan Bank Islam Malaysia Berhad sebagai perbankan Islam pertama di Malaysia yang berdasarkan prinsip Syariah sepenuhnya telah dilaksanakan (Selamat, 2012).

Pada tahun 1999, hasil dari proses gabungan antara Bank Bumiputra Malaysia Berhad dan Bank Of Commerce, bank Islam kedua iaitu Bank Muamalat Malaysia Berhad telah ditubuhkan. Kedua-dua Bank tempatan ini telah menjalankan konsep perbankan Islam secara sepenuhnya untuk semua produk perbankan (Tamkin, 2001). Seterusnya pada 6hb November 2017, perjanjian pembelian saham oleh MBSB Bank keatas Asian Finance Bank Berhad telah ditandatangani. Pembelian saham ini menjadikan MBSB sebagai sebuah bank yang beroperasi sepenuhnya sebagai entiti perbankan Islam selepas BMMB dan BIMB (<https://www.mbsbbank.com>; Tarikh dilawati 22/7/2019).

Di samping itu terdapat juga bank Islam asing yang telah menubuhkan cawangan mereka di Malaysia. Bank-bank ini menjalankan operasi sebagai cawangan kepada bank induk yang berada di negara asal. Setakat ini terdapat 2 buah bank asing yang beroperasi sebagai cawangan iaitu Bank Muamalat Indonesia dan Alkhair International Islamic Bank Bhd. Sementara itu, bank yang menjalankan urusan perbankan Islam sepenuhnya melalui penubuhan anak syarikat yang dikawalselia oleh BNM adalah seperti yang disenaraikan dalam jadual 2.3 di bawah:

Jadual 2-3

Senarai Perbankan Islam Sepenuhnya

Bil	Nama Institusi	Status
1	Al Rajhi Banking & Investment Corporation (Malaysia) Berhad	Asing
2	Bank Islam Malaysia Berhad	Tempatan
3	Bank Muamalat Malaysia Berhad	Tempatan
4	Kuwait Finance House (Malaysia) Berhad	Asing
5	MBSB Bank Berhad	Tempatan
6	Bank Muamalat Indonesia	Asing
7	Alkhair International Islamic Bank Bhd	Asing

Sumber : www.bnm.gov.my – Tarikh dilawati 16/06/2019

2.4 Perkaitan Teori Asas dengan Model Kajian

2.4.1 Teori Prestasi Kerja Campbell

John P. Campbell telah menghuraikan prestasi kerja sebagai tingkah laku yang dilakukan oleh individu. Teori Campbell sering digunakan oleh pengkaji apabila membincangkan isu berhubung dengan prestasi kerja (McCloy, Campbell, & Cudeck, 1994). Teori ini merupakan teori yang paling menonjol dalam kesusasteraan, berbanding beberapa teori prestasi lain yang berkaitan (Hunter, 1983; Pritchard & Roth, 1991). Teori ini juga telah di gunapakai dalam kebanyakan kajian yang dijalankan oleh penyelidik untuk mengkaji prestasi kerja individu (Law, Wong, Huang & Li, 2008). Dalam konteks kajian yang dijalankan ini penyelidik telah mengkaji faktor-faktor penentu prestasi kerana ia berkaitan dengan tujuan kajian untuk menilai hubungan antara kompetensi dan motivasi terhadap peningkatan prestasi kerja. Faktor penentu prestasi terdiri daripada pemboleh ubah seperti kebolehan, keperibadian, kepentingan, pendidikan, latihan, pengalaman, yang membawa kepada perbezaan individu dalam penentu prestasi. Campbell (1990) dalam kajian beliau telah merumuskan lapan faktor penentu prestasi dalam setiap aspek pekerjaan. Faktor-

faktor tersebut adalah (1) kemahiran khusus pekerjaan, (2) kemahiran khusus bukan pekerjaan, (3) komunikasi bertulis dan lisan, (4) menunjukkan usaha, (5) mengekalkan disiplin diri, (6) Penyeliaan prestasi kerja berpasukan, (7) Pemantauan dan (8) pengurusan / pentadbiran (McCloy et al., 1994). Faktor-faktor ini berkait rapat dengan elemen kompetensi yang perlu ada dalam setiap kakitangan perbankan Islam.

Teori ini juga menekankan bahawa faktor penentu prestasi bergantung kepada empat faktor iaitu pengetahuan deklaratif, pengetahuan tentang prosidur, kemahiran dan motivasi. Ini bermakna dalam aspek pekerjaan seseorang itu perlu tahu apa yang perlu dilakukan, bagaimana untuk melakukannya dan memiliki hasrat untuk melakukannya. Pengetahuan deklaratif merujuk kepada pengetahuan mengenai fakta, prinsip, objek, matlamat dan pengetahuan diri. Ia merujuk kepada kefahaman terhadap pekerjaan yang perlu di laksanakan. Sementara pengetahuan tentang prosidur dan kemahiran adalah kefahaman bagaimana tugas tersebut hendak di lakukan. Sementara motivasi adalah kecenderungan seseorang itu untuk melakukan tugas dengan tekun dan bersifat sukarela (McCloy et al., 1994).

2.4.2 Teori Kompetensi McClelland dan Spenser & Spenser

Teori kompetensi telah banyak dibangunkan oleh penyelidik yang lalu. Antara teori yang paling popular adalah teori yang telah dibangunkan oleh David C. McClelland dan teori Spenser & Spenser. Dapatan dari teori McClelland menunjukkan bahawa walaupun seseorang itu mempunyai latarbelakang akademik yang baik, tidak semestinya prestasi kerja mereka cemerlang. Faktor yang mendorong kearah prestasi

kerja yang luar biasa atau cemerlang adalah kompetensi yang merangkumi pengetahuan, kemahiran, kebolehan, sifat, dan tingkah laku (Li & Hongmei, 1973; Vazirani, 2010)

Teori ini telah memberi pemahaman yang berbeza berhubung dengan kompetensi. Di samping pengetahuan, kemahiran dan sikap, kompetensi juga merangkumi imej diri, nilai dan sifat tertentu. Seseorang mungkin mempunyai ciri-ciri kecekapan dan cemerlang dalam melakukan sesuatu pekerjaan tetapi beliau tidak mungkin menjadi cemerlang dalam melakukan pekerjaan yang lain. (Spencer & Spencer 1993). Hasil kajian David McClelland ini telah menjadi asas kepada penyelidik lain untuk membuat kajian lanjutan terhadap kompetensi. Teori ini dibangunkan dengan mengumpamakan kompetensi sebagai gunung ais (*iceberg*) yang mana pengetahuan dan kemahiran boleh dilihat di permukaan dan dikenali sebagai kompetensi teknikal sementara ciri-ciri peribadi seperti keyakinan diri, sikap dan nilai yang positif yang mewakili sebahagian besar kompetensi berada di bawah garis air dan dikenali sebagai kompetensi perilaku. Bahagian ini sukar dilihat dan hanya individu terbabit sahaja yang mampu membentuk bahagian ini (Spencer & Spencer 1993).

Pada tahun 1993, Lyle.M.Spencer & Signe M.Spencer telah menghasilkan satu kajian yang bertajuk "*Competence At Work: Models for Superior Performance* " dengan meringkaskan 20 tahun penyelidikan yang telah dilakukan oleh McClelland (Spencer & Spencer, 1993). Kajian ini meliputi 286 orang koresponden dari pelbagai bidang seperti usahawan, pekerja profesional, pekerja teknikal, pekerja perkhidmatan dan pengurusan, kerajaan, tentera, kakitangan dalam bidang penjagaan kesihatan,

pendidikan dan organisasi keagamaan. Teori Spencer dan Spencer menggariskan 5 konsep kompetensi yang menjadi asas dalam membentuk sifat seseorang iaitu 1). Ilmu pengetahuan yang merangkumi aspek teknikal, pengurusan, sistem dan proses. 2). Kemahiran; merujuk kepada kemampuan seseorang untuk melakukan suatu tugas. 3). Konsep diri dan nilai-nilai; merujuk pada sikap, nilai-nilai dan citra diri seseorang, seperti kepercayaan dan keyakinan diri 4) Sifat peribadi; merujuk pada sifat fizikal dan konsistensi serta kemampuan mengawal diri dalam menghadapi sebarang situasi. 5). Motif; sesuatu yang selalu difikirkan dan akan memberi rangsangan kepada tindakan dan tingkah laku individu (Spencer & Spencer, 1993). Ciri-ciri kompetensi, kemahiran dan pengetahuan boleh dilihat dan dinilai manakala konsep diri, sifat, dan motif diri lebih condong kepada sifat peribadi dan ia sukar dilihat dan dinilai (Spencer & Spencer, 1993).

Menurut kajian ini, kompetensi kemahiran dan pengetahuan boleh ditingkatkan dengan mudah melalui sesi latihan yang disediakan. Sementara sifat keperibadian dalaman agak sukar dinilai dan dikembangkan. Dalam alam pekerjaan mungkin ramai yang mempunyai kepakaran dan kemahiran serta mempunyai kelulusan dari universiti-universiti terbaik di dunia. Kemahiran dan kelulusan ini boleh dinilai dan dilihat melalui sijil atau rekomendasi dari rakan sekerja. Namun demikian, sekiranya sifat peribadi dalaman seperti motivasi diri, motif, dan konsep diri tidak dibangun dan dikembangkan dengan baik maka ia akan menjejaskan prestasi dan kecemerlangan seseorang itu untuk melakukan tugas yang diberi. Peningkatan prestasi organisasi boleh terhasil apabila ada gabungan diantara kemahiran dan kepakaran serta sifat peribadi bagi memenuhi tuntutan kerja serta persekitaran organisasi (Jevšček, 2016).

Bagi sesetengah pekerjaan pengalaman dan kemahiran bukanlah faktor penentu untuk berjaya tetapi pengalaman dan kemahiran tersebut harus digabungkan dengan motif dan sikap individu serta konsep diri untuk memastikan seseorang pekerja itu berjaya. Bagi menghubungkan kompetensi dan prestasi kerja, dapatan dari teori tersebut dapat disimpulkan seperti yang ditunjukkan dalam jadual 2.4 (Jevšček, 2016):

Jadual 2-4
Gabungan Teori Kompetensi

<i>Intent</i>	<i>Action</i>	<i>Outcome</i>
Sifat Peribadi - <i>Motive Trait (sifat)</i> - <i>Self-Concept</i> - <i>Knowledge</i>	Ketrampilan - <i>Behavior</i> - <i>Skill</i>	Prestasi Kerja - <i>Profitability</i> - <i>Productivity</i> - <i>Quality</i>

(Jevšček, 2016)

2.4.3 Teori Motivasi Herzberg

Teori yang dibangunkan oleh Herzberg (1968) merupakan antara teori popular yang diguna pakai dalam kajian berhubung dengan motivasi. Teori ini menjelaskan bahawa motivasi seseorang pekerja itu bergantung kepada faktor intrinsik seperti tanggungjawab pekerjaan, pencapaian dan kandungan tugas yang perlu dilakukan (Christina M. Stello, 2011). Faktor ini akan memberi kesan kepada tahap kepuasan dan peningkatan prestasi kerja dalam sesebuah organisasi. Teori ini mencadangkan, bagi meningkatkan produktiviti dan sikap terhadap pekerjaan isu berhubung dengan kepuasan dan ketidakpuasan di tempat kerja perlu diselesaikan terlebih dahulu. Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dibahagikan kepada dua kategori. Faktor pertama adalah faktor *hygiene* merangkumi aspek-aspek pengawasan, hubungan interpersonal,

keadaan kerja fizikal, gaji, polisi syarikat dan manfaat pentadbiran, dan keselamatan kerja. Faktor kedua adalah faktor motivasi yang membawa kepada sikap kerja positif kerana mereka memenuhi keperluan untuk merealisasikan diri. Faktor motivasi merangkumi aspek-aspek pencapaian, pengiktirafan, kerja itu sendiri, tanggungjawab, dan kemajuan. Hasil kajian mendapati bahawa sikap mempengaruhi cara kerja yang dilakukan dan ia juga mempengaruhi prestasi kerja seseorang. Kajian ini juga menunjukkan bahawa sebuah organisasi dapat mengharapkin tingkat kesetiaan untuk bervariasi melalui tingkat kepuasan kerja. (Christina M. Stello, 2011).

2.5 Pembentukan Model Kajian

2.5.1 Prestasi Kerja

Prestasi kerja adalah sesuatu tindakan atau tingkah laku cemerlang seseorang pekerja untuk mencapai matlamat organisasi. Ia bukan sahaja diukur dalam aspek sumbangan hasil kerja malah dalam aspek setiap tindakan pekerja yang menjurus kepada sumbangan mereka kepada peningkatan prestasi organisasi secara keseluruhan. Dengan kata lain, prestasi adalah sesuatu yang diharapkan oleh organisasi terhadap individu yang menawarkan pekerjaan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tersebut dengan baik (Campbell, 1990).

Prestasi adalah hasil usaha yang dilakukan melalui kemampuan intelektual, emosi, dan kerohanian, serta ketahanan. Prestasi juga boleh dikelaskan semula sebagai tingkah laku atau sumbangan individu yang akan menentukan kejayaan sesuatu organisasi dalam mencapai matlamat dan objektif yang telah ditetapkan (Sonnentag,

Volmer, & Spychala, 2008). Secara amnya, prestasi kerja merujuk kepada sejauh mana seorang individu dapat melakukan kerja mereka. Prestasi kerja boleh ditakrifkan sebagai semua tingkah laku pekerja yang akan memberi impak samada positif atau negatif kepada organisasi. Persekitaran dan suasana tempat kerja memainkan peranan yang penting dalam menghasilkan hasil kerja yang lebih baik dan berkualiti (June, Kheng, & Mahmood, 2013).

Kajian khusus tentang faktor yang mempengaruhi peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam masih terhad. Ini adalah kerana prestasi kerja kakitangan perbankan Islam harus dilihat dan dinilai dari pelbagai perspektif bukan hanya berdasarkan kepada penghasilan semata-mata. Penghasilan optimum atau ukuran keuntungan bukan merupakan matlamat utama perbankan Islam. Matlamat sistem perbankan Islam menggabungkan antara ukuran keuntungan kewangan dan keuntungan sosial selari dengan matlamat syariah atau *maqasid syariah* yang dibangunkan berlandaskan kepada Al-Quran dan As-Sunnah. Sehubungan dengan itu pengukuran prestasi kakitangan perbankan Islam adalah termasuk tingkah laku dan peranan mereka dalam memberi perkhidmatan dan layanan yang berkualiti dan menyakinkan kepada masyarakat (McCloy et al., 1994).

Ini adalah selari dengan apa yang dinyatakan oleh teori Campbell (1990) bahawa definisi prestasi kerja sebagai tingkah laku atau tindakan pekerja melaksanakan tugas mereka bagi mencapai matlamat yang telah ditetapkan oleh organisasi (McCloy et al., 1994).

Sehubungan dengan itu dalam konteks kajian ini, penyelidik menekankan bahawa tumpuan prestasi kerja terletak pada tingkah laku pekerja dan bukannya hasil tingkah laku tersebut. Ini adalah selari dengan apa yang dinyatakan oleh teori Mc Clelland dan Spenser & Spenser dimana pekerja yang mempunyai prestasi kerja yang cemerlang perlu kepada pembentukan diri dari dalam dan luaran. Tambahan pula apabila konsep pekerjaan dalam perbankan Islam dilakukan sebagai satu tanggungjawab dan bukan hanya sebagai satu pekerjaan semata-mata. Oleh itu, dalam konteks perbankan Islam, adalah penting untuk mempunyai pekerja yang mempunyai prestasi dan akauntabiliti yang cemerlang dan bertanggungjawab kepada organisasi dan sanggup melakukan sebarang bentuk arahan dan tugas yang menjurus kepada peningkatan penghasilan sesuai dengan matlamat setiap organisasi untuk menjana keuntungan yang optimum dan memastikan kesinambungan operasi mereka (Alhaji & Fauziah, 2012).



Sebagai contoh, seorang kakitangan perbankan Islam mampu mempromosikan produk dan perkhidmatan dengan baik dihadapan pelanggan tetapi prestasi jualan bulanan masih rendah (Motowidlo, 2003). Ini menunjukkan bahawa sebarang tindakan yang dilakukan oleh kakitangan terbabit tidak selari dengan penghasilan yang diterima. Oleh yang demikian, perlu ada keselarasan antara tindakan dan hasil tindakan bagi menjurus kepada penghasilan kerja yang cemerlang. Ini disokong oleh satu kajian yang mendapati pekerja yang mempunyai prestasi kerja yang cemerlang tidak hanya menghabiskan sebahagian besar masa mereka terhadap penghasilan semata-mata, tetapi juga mereka terlibat dengan aktiviti-aktiviti lain yang boleh memberi manfaat kepada syarikat (Motowidlo & Van Scotter, 1994). Prestasi berkait rapat dengan tahap penghasilan kualiti kerja yang dilakukan. Sehubungan dengan itu, bagi menghasilkan kualiti kerja yang bermutu, kesungguhan dan usaha tambahan serta tingkahlaku yang

proaktif yang kadangkala di luar dari skop kerja yang rutin amat penting (Sonnentag et al., 2008).

Konsep prestasi kerja harus dibezakan dari produktiviti kerja. Kedua-dua konsep ini sering digunakan dalam menilai prestasi seseorang pekerja. Sebagai contoh, kepuasan kerja dianggap sebagai penentu prestasi kerja sedangkan kualiti kerja adalah penunjuk prestasi kerja (Wilderom, 2012). Pekerja mungkin boleh melakukan sesuatu pekerjaan dengan mudah dan memuaskan tetapi kualiti hasil kerja tersebut merupakan penunjuk prestasi sebenar, samada pekerja terbabit telah melakukan pekerjaan dengan baik atau sebaliknya. Dalam konteks perbankan Islam kualiti kerja yang amat diperlukan adalah berbentuk kualiti layanan yang diberikan kepada pelanggan yang berurusan dengan perbankan Islam. Perkara ini telah banyak dibincangkan oleh penyelidik yang lalu terutama yang melibatkan kualiti layanan perbankan Islam (Siong-choy Chong & Kumar T.K.Fong, 2011). Kualiti layanan merupakan faktor terpenting yang membezakan antara industri perbankan Islam dan perbankan konvensional. Bagi meningkatkan prestasi industri perbankan Islam, setiap kakitangan perlu mempunyai kemahiran menghasilkan kerja yang memuaskan dan memastikan kualiti kerja yang tinggi. Kedua-dua faktor ini harus digerakkan secara seiring dan konsisten.

Kajian oleh Susanty & Miradipta, (2013) telah menemukan korelasi yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan prestasi pekerja. Pekerja yang komited dalam melaksanakan tugas akan lebih bersungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas tersebut dan memberi kesan yang positif terhadap peningkatan prestasi kerja. Individu atau pekerja yang mendapat sokongan yang tinggi dari organisasi lebih bersikap positif dan mempunyai tanggungjawab untuk memberi yang terbaik dan memberi

komitmen mereka kepada organisasi (Madhuri, 2014). Mereka juga akan menyumbang kepada pembangunan kemahiran dan ilmu pengetahuan kepada organisasi. Di samping itu juga, mereka akan lebih kreatif dan berinovasi dan bersedia membantu organisasi menambahbaik cara kerja dan membantu organisasi mencapai kejayaan yang lebih baik. (Buchanan, 1974).

Di samping faktor kepuasan, komitmen terhadap organisasi juga memainkan peranan yang penting dalam peningkatan prestasi. Komitmen yang tinggi ini akan terhasil apabila tahap motivasi pekerja meningkat dan mereka akan melibatkan diri untuk membantu membangun dan merealisasikan sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi (N. Ahmad, 2014). Kajian ini disokong oleh Hettiararchchi & Jayarathna (2014) apabila satu kaji selidik terhadap kesan sikap yang berkaitan dengan pekerjaan terhadap prestasi kerja kakitangan di sektor pendidikan tinggi dan vokasional di Sri Lanka telah dilakukan. Berdasarkan hasil kajian tersebut, didapati tiga sub-pemboleh ubah iaitu kepuasan kerja, komitmen dan penglibatan kerja mempunyai kesan yang signifikan terhadap peningkatan prestasi kerja. Pekerja yang berkomitmen tinggi akan merasakan bahawa mereka adalah sebahagian dari organisasi dan akan mengabaikan perkara kecil yang boleh mendatangkan ketidakpuasan (Hettiararchchi & Jayarathna, 2014).

Pekerja yang komited terhadap organisasi mempunyai sikap positif terhadap pekerjaan dan akan melakukan apa sahaja untuk menjayakan pekerjaan mereka termasuk berkorban masa dan tenaga. Mereka akan bekerja keras dan komited untuk

menyumbang ke arah pencapaian visi dan misi organisasi mereka (Hettiararchchi & Jayarathna, 2014).

2.5.2 Kompetensi

Terma kompetensi dan kompeten telah dibincangkan secara meluas oleh para penyelidik terdahulu (Moore & Cheng, 2006). Lazimnya terma kompetensi ini merujuk kepada keupayaan dan kemampuan individu dalam melakukan sesuatu tugas atau pekerjaan.

Namun begitu definisi kompetensi telah melalui satu pendekatan yang baru apabila Boyatzis (1982) di dalam bukunya "*The Competent Manager*" telah memberi takrifan baru terhadap istilah kompetensi sebagai "*an underlying characteristic of a person*" yang tersembunyi di dalam watak seseorang yang boleh dilihat dalam bentuk "*self-image, traits, motive and social roles*" serta kemahiran dan pengetahuan yang mempunyai kesan secara langsung terhadap prestasi kerja yang dihasilkan (Boyatzis, 1982).

Jadual 2-5

Definisi kompetensi yang dipetik dari penyelidik yang lalu

Bil	Penyelidik	Definisi
1	Dubois (1998)	<i>—Competencies are those characteristics- knowledge, skills, mindsets, thought patterns, and the like-that, when used either singularly or in various combinations, result in successful performance.</i>
2	Gilbert (1996)	<i>—as the state of being competent refers to having the ability to consistently produce the results (the worthy outcomes of behavior) that are required for the most efficient and effective achievement of the larger organizational goals</i>

Jadual 2-5 (*Sambungan*)

3	Spencer and Spencer (1993)	<i>—Competencies are skills & abilities-things you can do - acquired through work experience, life experience, study or training</i>
4	Hornby and Thomas (1989)	<i>—Competency is the ability to perform effectively the functions associated with management in a work situation.</i>
5	Jacobs (1989)	<i>—Competency is an observable skill or ability to complete a managerial task successfully.</i>
6	Hogg B (1989)	<i>—Competencies are the characteristics of a manager that lead to the demonstration of skills and abilities, which result in effective performance within an occupational area. Competency also embodies the capacity of transfer skills and abilities from one area to another.</i>
7	Klemp (1980)	<i>—an underlying characteristic of a person which results in effective and/or superior performance on the job</i>

Berdasarkan jadual 2.5 di atas, antara kata kunci yang penting adalah kompetensi merupakan sifat atau tabiat yang berkait rapat dengan kejayaan dan peningkatan prestasi. Memang tidak dinafikan Individu yang berkompetensi mampu untuk menyerlah dalam melakukan tugas yang diamanahkan kepada mereka (Moore & Cheng, 2006). Kompetensi adalah satu set pengetahuan, kemahiran, dan kelakuan serta sifat dan motif yang mesti dimiliki, dihargai, dikuasai, dan diaktualisasikan oleh pekerja dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diamanah (Moore & Cheng, 2006) . Kompetensi juga merupakan ciri-ciri asas yang merangkumi keupayaan, kecekapan dan kemahiran yang dimiliki oleh pekerja yang mampu meningkatkan prestasi kerja di samping memberi penghasilan yang optimum dan sumbangan kearah pencapaian matlamat organisasi. (Vathanophas, Vichita; Thaingam, 2007). Selanjutnya, Spencer & Spencer (1993) telah mengklasifikasikan kompetensi kepada dua (2) bahagian iatu kompetensi teknikal dan kompetensi perilaku.

Para penyelidik yang lalu telah melakukan banyak kajian yang berhubung dengan kompetensi para pekerja dan hubung kait dengan prestasi serta pembangunan model insan khususnya dalam industri perbankan Islam (Siong-choy Chong & Kumar T.K.Fong, 2011; Norhanim Dewa & Sabarudin Zakaria, 2012; Husna et al., 2012, Mohd Ali, Zakiah Mohamed, 2015). Namun kajian yang dilakukan tidak meliputi secara khusus kompetensi kakitangan perbankan Islam dan pengaruh kompetensi ini terhadap peningkatan prestasi industri perbankan Islam secara keseluruhannya. Keperluan kompetensi sebagai dasar untuk merangka spesifikasi pekerja amat penting kerana kompetensi merupakan tabiat asas untuk seseorang individu berfikir dan bertindak dalam menghadapi apa juga situasi dan keadaan. Kompetensi akan membezakan antara pekerja yang boleh melakukan tugas dengan baik dan memberi sumbangan yang positif kepada syarikat dan pekerja yang pasif dan tidak banyak membantu kearah meningkatkan prestasi syarikat (Irawan, 2011).

Seperti yang telah dinyatakan, peningkatan prestasi bukan hanya bergantung kepada tahap pendidikan, pengalaman kerja dan latar belakang pendidikan, tetapi juga bergantung kepada tahap kompetensi yang dimiliki oleh seseorang pekerja. Menurut Panggabean (2013), secara dasarnya apabila tahap kompetensi seseorang pekerja itu meningkat maka tahap prestasi kerja mereka juga turut meningkat dan mereka dapat melakukan pekerjaan dengan baik dan cemerlang (Panggabean, 2013).

Kompetensi boleh dibina dan dipupuk dalam diri setiap pekerja melalui skim latihan dan pendidikan yang efisien dan berkesan. Justeru, penekanan terhadap keperluan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan terutama dalam kalangan pengamal

industri perbankan Islam amat penting. Pembentukan modul pembelajaran yang bermutu dan sistem pendidikan yang teratur dan tersusun yang meliputi aspek teknikal dan perilaku perlu diadakan bagi pembinaan modal insan yang kompeten yang mempunyai pengetahuan, kemampuan dan kemahiran serta mempunyai nilai dalaman yang tinggi untuk membantu dalam peningkatan prestasi industri perbankan Islam di Malaysia (Norhanim Dewa et al., 2012). Di samping itu juga, sistem pembelajaran yang berkesan dan efisien akan meningkatkan tahap komitmen, fleksibiliti dan kemahiran yang tinggi dan mampu menyumbang kepada prestasi kerja yang berkualiti serta layanan yang bermutu, baik dan berkesan. (Mohd Ali et al., 2015).

Kakitangan yang terlibat dalam industri perbankan Islam bukan sahaja pakar dalam memproses dan menilai pinjaman atau pembiayaan tetapi juga mahir dalam isu-isu lain yang lebih utama seperti hal yang berhubung kait dengan kepatuhan Syariah. Pengetahuan dalam aspek kepatuhan Syariah ini amat penting dan merupakan salah satu faktor yang akan membezakan antara kakitangan perbankan Islam dan kakitangan perbankan konvensional (Mohd Ali et al., 2015). Konsep Syariah adalah asas penting dalam rangka kerja operasi perbankan Islam. Ini bermakna setiap transaksi yang dilakukan harus dilaksanakan sebaik mungkin dan tidak menyalahi hukum dan ketetapan yang ditetapkan oleh Syariah. Transaksi perbankan akan menjadi tidak sah dan terbatal apabila ada unsur-unsur yang menyalahi ketetapan yang dikehendaki oleh Syariah (Rafay & Sadiq, 2015). Malah, salah satu cabaran paling besar kepada institusi perbankan Islam hari ini adalah untuk menghasilkan produk dan perkhidmatan yang mematuhi Syariah atau undang-undang Islam dan

memenuhi matlamat sosial masyarakat umum tanpa menjejaskan daya saing, keuntungan dan sentiasa berdaya maju untuk jangkamasa panjang (Dusuki & Bouheraoua, 2011).

Kefahaman terhadap pelaksanaan kepatuhan Syariah ini amat penting terutama kepada kakitangan yang berurusan langsung dengan pelanggan. Ini tidak berlaku dalam sistem perbankan konvensional. Kakitangan perbankan Islam harus mampu memberi penerangan terutama tentang perkara asas yang berkaitan dengan proses jual beli dalam Islam. Ini adalah kerana konsep jual beli merupakan perkara yang harus ada dalam setiap produk perbankan Islam terutama produk yang berkaitan dengan pembiayaan. Akad merupakan salah satu elemen terpenting dalam proses jual beli ini. Kesilapan dalam pelaksanaan akad akan mengakibatkan transaksi perbankan tersebut terbatal dan segala pendapatan hasil dari transaksi tersebut adalah haram (Harun et al., 2015).

Cabaran industri perbankan Islam di Malaysia pada hari ini adalah apabila kebanyakan kakitangan kurang mendapat pendedahan dan tidak mempunyai pengetahuan yang mencukupi dalam melakukan tugas mereka. Malah sesetengah dari mereka mempunyai pengalaman kerja yang lama di bank konvensional sebelum menyertai perbankan Islam. Perkara yang lebih mencabar lagi adalah bagi pekerja yang bekerja di perbankan Islam yang berkonsepkan *DBLM* di mana kakitangan yang sama akan diberi sasaran untuk melakukan penjualan produk perbankan Islam dan konvensional (Husna et al., 2012) Sehubungan dengan itu, kakitangan ini perlu diberi latihan dan pendedahan yang mencukupi bagi meningkatkan pengetahuan dan

kemahiran agar dapat melaksanakan tugas dan perkhidmatan dengan lebih baik dan berkesan. (Husna et al., 2012; Agnese Litauniece, 2011).

Di samping itu juga kakitangan perbankan Islam perlu diberi kefahaman yang baik terhadap skop dan tugas yang diberikan. Hasil dari kefahaman ini juga akan membuatkan kakitangan terbabit lebih fokus dan mampu melaksanakan tugas mereka dengan baik dan cemerlang. (June et al., 2013). Kajian Kamarulzaman & Madun (2013) mendapati bahawa masih terdapat dalam kalangan kakitangan perbankan Islam terutama yang berurusan langsung dengan pelanggan, kurang pengalaman dan pengetahuan dan tidak mampu untuk memberi layanan serta penerangan yang baik kepada pelanggan. Pelanggan yang berkunjung ke premis perbankan Islam untuk memohon pembiayaan rumah atau kenderaan mungkin tidak memahami sepenuhnya produk pembiayaan tersebut tetapi masih menerima tawaran pembiayaan atau mungkin tidak menerima tawaran pembiayaan yang ditawarkan. (Madun, 2013, Zainol, 2008). Akhirnya pelanggan terbabit akan menganggap bahawa perbankan Islam itu adalah sama dengan perbankan konvensional cuma yang berbeza adalah dari segi nama sahaja. Penjelasan yang tidak jelas ini akan memberi kesan langsung kepada imej seluruh organisasi perbankan Islam dan persepsi masyarakat terhadap produk dan perkhidmatan yang ditawarkan. Justeru tanggungjawab dan peranan kakitangan perbankan Islam adalah lebih mencabar jika dibandingkan dengan perbankan konvensional.

Kajian yang sama juga telah dilakukan oleh Omar, (2012). Hasil kajian mendapati bahawa para pelanggan lebih mengutamakan layanan dari kakitangan perbankan yang profesional dan beretika serta maklumat yang disampaikan adalah jelas dan

difahami (Omar, 2012). Tambahan pula peranan perbankan Islam itu lebih dari sekadar menyediakan produk kewangan malah merangkumi pemupukan semangat ekonomi Islam yang sebenar dan mempromosikan keadilan sosioekonomi serta penampilan akhlak yang terpuji dalam kalangan kakitangan (A. Ahmed, 2012).

Kajian telah dilakukan oleh Siong-choy Chong & Kumar T.K.Fong, (2011) berkaitan dengan tanggapan pelanggan terhadap kualiti layanan antara perbankan Islam dan perbankan konvensional. Hasil kajian daripada penyelidikan ini amat menarik untuk diperbincangkan. Beberapa faktor yang menjadi perhatian pelanggan berhubung dengan perbezaan layanan antara bank Islam dan bank konvensional adalah berkaitan dengan tahap kompetensi kakitangan, di samping faktor lain seperti rangkaian kemudahan dan kepelbagaian produk yang ditawarkan. Kajian mendapati bahawa tahap kompetensi kakitangan perbankan Islam masih rendah terutama yang berkaitan dengan pengetahuan mereka terhadap produk dan layanan yang ditawarkan. Pelanggan juga hilang keyakinan untuk berurusan dengan perbankan Islam apabila kualiti layanan yang diberikan tidak berada pada tahap yang diharapkan. Permasalahan ini berlaku kerana kekurangan kakitangan yang mempunyai ilmu pengetahuan yang baik, bukan sahaja terhadap konsep produk yang hendak dijual malah juga yang berkaitan dengan semua aspek produk perbankan Islam (Siong-choy Chong & Kumar T.K.Fong, 2011). Justeru, kakitangan perbankan Islam bukan hanya perlu mempunyai ilmu pengetahuan yang baik malah juga mampu memberi layanan sosial yang berkualiti sesuai dengan dasar keIslaman yang diterapkan dalam setiap aspek perbankan Islam. Sehubungan dengan itu dapatan kajian oleh Siong-choy Chong & Kumar T.K.Fong, (2011) ini menunjukkan perlunya gabungan kompetensi

teknikal dan kompetensi perilaku dalam kalangan kakitangan perbankan Islam bagi memastikan mereka terus bersaing dengan perbankan konvensional.

Memang tidak dinafikan keperluan kepada kelulusan akademik yang baik adalah penting bagi membentuk pekerja yang berfikiran matang dan mampu melontarkan idea dan cadangan yang bernas dalam setiap keputusan yang dibuat. Namun begitu, kejayaan dan kecemerlangan seseorang pekerja itu bukan hanya diukur melalui kelayakan akademik serta pengalaman yang luas semata-mata, tetapi juga melalui sifat-sifat positif dalam diri seperti kepimpinan, percaya diri, bekerja keras, dan boleh dipercayai (Abdul, Azmi, & Ahmad, 2009). Hakikat ini perlu diterapkan dalam industri perbankan Islam di Malaysia.

2.5.2.1 Kompetensi Teknikal

Wilson (1995) mentakrifkan bahawa kompetensi teknikal boleh digolongkan dalam penerapan kemahiran teknikal dan kepakaran. Sebagai contoh, seorang akauntan mempunyai kompetensi teknikal dari segi menganalisis dan mengolah data yang diperolehi bagi menghasilkan satu laporan kewangan yang tepat dan boleh dipercayai.

Kompetensi teknikal merupakan ciri luaran yang boleh dilihat seperti pengetahuan dan kemahiran yang diperlukan dalam bidang pekerjaan. Pengetahuan merupakan salah satu elemen penting dalam kompetensi. Ia merujuk kepada maklumat yang ada pada individu dalam bidang atau skop tertentu. Kemahiran pula adalah keupayaan untuk melaksanakan tugas samada secara fizikal atau mental. Sifat atau nilai peribadi

adalah ciri-ciri fizikal dan tindak balas yang konsisten terhadap situasi atau maklumat. Pengetahuan dan kemahiran adalah komponen yang boleh dilihat dan dibentuk melalui program latihan yang disediakan dan dikategorikan sebagai kompetensi teknikal (Vathanophas, Vichita; Thai-ngam, 2007)

a) Ilmu pengetahuan

Ilmu pengetahuan adalah elemen terpenting yang harus dimiliki oleh setiap pekerja samada secara teori mahupun praktikal. Ia juga meliputi tahap kemahiran dan kreativiti pekerja dalam sesebuah perusahaan. Pekerja yang mempunyai pengetahuan yang mencukupi dalam bidang pekerjaan mampu memberikan perkhidmatan yang terbaik (Quinn, Anderson, & Sydney, 1996). Pengetahuan bukan hanya memahami maklumat mengenai data sahaja tetapi ia merangkumi semua aspek dalam organisasi samada maklumat yang ketara atau tidak ketara (Curado, 2008; Bierly, Eric, Edward, & Kessler, 2011).

Perkongsian ilmu pengetahuan adalah salah satu kaedah untuk mengembangkan sesuatu maklumat dalam sesebuah organisasi. Budaya ini seharusnya diberi perhatian kerana di samping dapat meningkatkan kompetensi pekerja, ia juga dapat mengeratkan hubungan antara pekerja dan organisasi. Ia juga akan mendorong dan mempengaruhi prestasi dan produktiviti pekerja dalam organisasi dan mengurangkan risiko ketidakpastian dalam melakukan pekerjaan (Siew Hoong, Angela Lee and Tong-Ming, 2013). Dalam konteks agama Islam, kepentingan menuntut ilmu telah

dinyatakan dengan jelas dalam Al Quran dan Hadis. Dalam surah Al-Mujadalah ayat 11, Allah menyatakan:

“....Allah meninggikan darjat orang-orang yang beriman di antara kamu, dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan agama (dari kalangan kamu) - beberapa darjat. Dan (ingatlah), Allah Maha Mendalam PengetahuanNya tentang apa yang kamu lakukan.”

(Surah Al-Mujaadalah 58::11)

Islam sangat menitikberatkan tentang kepentingan menuntut ilmu. Mereka yang berilmu mempunyai darjat yang tinggi disisi Allah sebagaimana yang telah dinyatakan dalam ayat di atas (M. F. Abdullah, 2012).

Tidak semua kakitangan perbankan samada perbankan Islam mahupun konvensional mampu memberi perkhidmatan yang terbaik, kecuali mereka yang memahami selok-belok sistem perbankan dan mempunyai ilmu pengetahuan dalam tugas yang diberi. Pengetahuan yang berkaitan dengan tugas, atau *'job related knowledge'* merupakan pengetahuan yang harus dimiliki oleh setiap pekerja bagi memastikan tugas yang diamanahkan dapat dilakukan dengan lancar dan teratur (Pangil & Nasurddin, 2013).

Justeru, dalam konteks industri perbankan Islam pembangunan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan tugas sangat penting kerana ia melibatkan hal-hal yang boleh menyebabkan sesuatu transaksi itu menjadi batal dan haram disisi Islam. Pemahaman terhadap rukun jual beli, tuntutan Syariah dalam sesuatu transaksi, keperluan konsep Syariah dalam setiap produk dan perkhidmatan hanya berlaku dalam industri

perbankan Islam (MS, 2014). Apabila sesuatu transaksi dilakukan tanpa memenuhi tuntutan Syariah, maka transaksi tersebut dianggap batal dan tidak sah dan segala pendapatan yang terhasil dari transaksi tersebut akan diasingkan. Sebagai contoh apabila akad jual beli diabaikan dalam sesuatu transaksi pembiayaan, maka transaksi pembiayaan tersebut dianggap terbatal. Dan ini merupakan risiko operasi yang harus ditanggung dan harus diberi perhatian dalam sistem perbankan Islam (Izhar, 2010; M. Abdullah, 2011). Secara praktikalnya, risiko operasi ini berlaku akibat dari kecuaiian sistem, kekurangan atau kegagalan proses dalaman, kecuaiian kakitangan dan juga akibat dari faktor luaran. Dalam konteks industri perbankan Islam, IFSB telah menetapkan bahawa kegagalan pematuhan kepada Syariah dalam sesuatu transaksi merupakan salah satu dari risiko operasi (M. Ismail, 2012). Risiko operasi ini mudah berlaku apabila kakitangan tidak mempunyai pengetahuan yang mencukupi dalam melakukan transaksi yang melibatkan produk perbankan Islam dan ia mudah berlaku dalam sistem perbankan Islam berbanding perbankan konvensional sekiranya kakitangan perbankan Islam tidak mempunyai ilmu pengetahuan yang mencukupi terutama berhubung dengan pematuhan Syariah dalam setiap transaksi yang dilakukan (Madun, 2013).

Di samping itu juga risiko Syariah juga akan menjurus kepada risiko fidusiari yang mungkin mengakibatkan krisis kecairan di mana pelanggan mungkin kehilangan kepercayaan dan melakukan pengeluaran wang akibat dari reputasi buruk Bank. Hakikatnya, banyak kajian lepas telah mendapati risiko operasi bagi perbankan Islam adalah lebih besar berbanding dengan Bank konvensional (Ismail, 2012). Oleh yang demikian keperluan mendapatkan kakitangan yang berwibawa dan berpengetahuan

dalam semua hal terutama hal yang berhubung kait dengan Syariah amat penting dalam industri perbankan Islam bagi memastikan risiko operasi ini dapat dikurangkan (Izhar, 2010).

b) Kemahiran

Kemahiran biasanya merujuk kepada keupayaan dan kemampuan serta kepakaran seseorang pekerja bagi memastikan kelancaran tugas yang diberi samada tugas yang kompleks atau yang tidak kompleks (Salajeghe, Sayadi, & Mirkamali, 2014).

Kemahiran adalah salah satu elemen untuk membangunkan model kecekapan atau kompetensi. Ia boleh didapati melalui proses pembelajaran dan pengalaman serta latihan yang berterusan dan sistematik (Lyons, 2006). Pelaburan oleh sesebuah organisasi untuk membangunkan pekerja yang berkemahiran dan cekap sangat penting. Ini adalah kerana pekerja merupakan aset terpenting dalam organisasi, apatah lagi pekerja itu mempunyai kepakaran dan kemahiran secara khusus dalam bidang kerja yang dilakukan. Ini terbukti apabila berlakunya perebutan dalam kalangan organisasi dalam industri tertentu untuk mendapatkan pekerja yang berkemahiran tinggi terutama untuk memenuhi jawatan yang kritikal (Lyons, 2006).

Islam amat menuntut setiap pekerja mempunyai kemahiran dan kecekapan dalam tugas yang dilakukan. Dalam kisah perantikan Uthamah bin Zaid sebagai komander tentera Islam, Nabi Muhammad (saw) telah melantik individu yang mahir

dan sesuai untuk dilantik memegang sesuatu jawatan tanpa mengira kaum, mazhab dan warna kulit. Uthamah bin Zaid dilantik sebagai komander tentera Islam berdasarkan kemahiran dan kualiti yang ada pada beliau walaupun sebelum ini, beliau merupakan seorang hamba abdi. Ada dalam kalangan para sahabat tidak setuju dengan keputusan tersebut tetapi Rasulullah tetap dengan keputusan baginda dan menyatakan Uthamah Bin Zaid adalah yang paling layak untuk dilantik sebagai komander tentera dan akhirnya, keputusan ini telah dipersetujui oleh para sahabat. Hadis ini telah di riwayatkan oleh Al Bukhari seperti berikut (M. F. Abdullah, 2012):

“Nabi telah mengirim tentera yang di ketuai oleh Usama bin Zaid. Apabila sesetengah orang mengkritik kepimpinan Usama nabi berkata, "Jika anda mengkritik kepimpinan Usama, anda mengkritik kepimpinan ayahnya sebelum ini". Demi Allah! Dia layak menjadi pemimpin dan merupakan salah seorang yang paling sayang kepada saya, dan (sekarang) ini (iaitu Usama) adalah salah satu yang paling disenangi saya setelahnya (i.e. Zaid”.

Diriwayatkan oleh Al Imam Muslim (M. F. Abdullah, 2012)

Hadis di atas telah menekankan betapa penting seseorang itu mempunyai kepakaran dan kemahiran dalam tugas yang dipertanggungjawabkan kepadanya. Ini menunjukkan bahawa kemahiran menjadi asas utama pemilihan seorang ketua atau pekerja tanpa mengira jantina, latarbelakang dan bangsa. Kemahiran juga merupakan asas penting dalam peningkatan prestasi perbankan Islam. Keperluan kepada kemahiran ini merangkumi pelbagai aspek seperti kemahiran berinteraksi dan berkomunikasi, kemahiran melakukan pemasaran, kemahiran melakukan urusan transaksi dan yang paling penting adalah kemahiran insaniah (*soft skill*) (Buntat, 2000).

Dalam konteks perbankan Islam kemahiran ini meliputi semua aspek yang menjurus kepada penghasilan kualiti layanan yang cemerlang. Kemahiran yang dimaksudkan adalah yang berkaitan dengan produk dan layanan perbankan Islam termasuk teknik penerangan yang harus diberi kepada pelanggan dan kepakaran dalam menjawab setiap persoalan atau keraguan yang dikemukakan oleh pelanggan. Apabila masalah kekurangan kakitangan mahir ini berlaku maka keyakinan pelanggan untuk berurusan dengan perbankan Islam akan menurun. Tambahan pula apabila kakitangan muda yang masih baru bekerja gagal menjawab setiap persoalan yang dikemukakan, maka akan timbul persepsi negatif dari pelanggan (Siong-choy Chong & Kumar T.K.Fong, 2011).

2.5.2.2 Kompetensi Perilaku

Kompetensi bukan hanya merujuk kepada kemampuan dan keupayaan dalam melakukan sesuatu tugas semata-mata, malah pemahaman terhadap konsep kompetensi meliputi tingkahlaku dan sifat, sikap dan keperibadian yang positif (Vazirani, 2010). David McClelland (1998) telah mengembangkan istilah kompetensi ini sebagai istilah yang digunakan untuk mencabar kriteria penaksiran tradisional yang telah menekankan penilaian kecerdasan akademik pendidikan tinggi sebagai kriteria penaksiran kecermerlangan seseorang. Teori McClelland menekankan bahawa kecermerlangan seseorang itu bukan hanya dinilai daripada kecermerlangan akademik semata-mata malah ia turut dinilai berdasarkan sikap dalaman yang ada dalam diri mereka. Sikap dalaman ini akan mendorong seseorang itu untuk melakukan yang terbaik dalam setiap tindakan yang dilakukan. Kompetensi perilaku adalah

kompetensi dalaman yang tersembunyi seperti konsep diri, sifat dan motif (Spencer & Spencer, 1993). Kompetensi perilaku ini merupakan kompetensi yang terpenting yang akan memacu keupayaan seseorang untuk meningkatkan prestasi dalam sesuatu bidang pekerjaan dan ia perlu dibentuk secara individu. Teori Spencer & Spencer (1993) menggambarkan konsep kompetensi teknikal dan perilaku ini ibarat bongkah ais di tengah laut yang mana sebahagian kecil bongkah ais tersebut muncul di permukaan, manakala sebahagian besar bongkah ais tersebut berada di bawah laut dan tidak kelihatan oleh mata kasar. Namun demikian, apa yang memberi impak yang besar adalah bongkah ais yang berada di bawah lautan (Spencer & Spencer, 1993).

Kemahiran insaniah umumnya ditafsirkan sebagai kemahiran seseorang dalam membina perhubungan baik dengan diri sendiri dan orang lain, iaitu apa yang dikatakan sebagai kemahiran intrapersonal dan kemahiran interpersonal (Buntat, 2000).l. Kemahiran insaniah pada pandangan beberapa sarjana juga disebut sebagai *people skills, soft skills dan emotional intelligence*. Kesemuanya membawa maksud yang serupa, iaitu kebolehan seseorang menguasai kemahiran dalam membina hubungan dengan diri sendiri dan membina hubungan dengan persekitaran, khususnya melalui aktiviti komunikasi. Pekerja yang mempunyai kemahiran insaniah yang tinggi akan lebih bertanggungjawab, jujur dan cepat dalam menyesuaikan diri dalam situasi sosial (Buntat, 2000). Kemahiran insaniah adalah antara elemen yang dikenal pasti amat kritikal dalam dunia pekerjaan yang bersifat global, apatah lagi dengan perubahan teknologi yang begitu pantas. Ini bertepatan dengan perkembangan industri perbankan yang memerlukan kakitangan yang mahir berkomunikasi, boleh kerja berpasukan, berpemikiran kritis, mempunyai nilai positif, mampu menyelesaikan

masalah, berusaha untuk mempelajari sesuatu yang baru dan lain-lain lagi (Fallis, 2013).

Dalam konteks Islam, pembentukan jiwa boleh menjurus kepada pembentukan kompetensi perilaku. Jika kompetensi teknikal boleh didapati melalui modul-modul latihan yang disediakan oleh majikan, kompetensi perilaku pula memerlukan pendekatan jiwa kepada keagamaan (Saleemad, 2015).

Sebagai pekerja beragama Islam yang baik pastinya seseorang itu akan melakukan kerja kerana Allah SWT dan melakukan pekerjaan itu dengan sebaik mungkin kerana mereka melihat pekerjaan itu sebagai satu ibadah (S. B. Ahmad, 2017). Sebagaimana yang diterjemahkan dalam surah Az-Zariyat sebagai berikut:

“Tidak aku jadikan Jin dan manusia melainkan untuk menyembah aku”

(Surah Az- Zariyat 51:56)

Ayat di atas menekankan tentang matlamat dan tujuan kehidupan di muka bumi yang tidak lain dan tidak bukan hanya untuk beribadah kepada Allah. Ibadah ini merangkumi seluruh aspek kehidupan termasuk tingkah laku dalam pekerjaan samada menerusi perbuatan, perkataan dan gerak hati (niat) yang diredhai Allah. Oleh itu, kecemerlangan dan kejayaan dalam kerjaya dan juga kehidupan ini sangat berkait rapat dengan sejauh mana pekerjaan itu dilakukan sebaik mungkin kerana Allah SWT (S. B. Ahmad, 2017)

a) Sikap

Sikap merujuk kepada tingkah laku atau tingkah laku dalam berinteraksi atau berkomunikasi dengan orang lain. Sekiranya seseorang itu berpendapat bahawa melibatkan diri dalam industri perbankan Islam adalah positif, maka dia akan mempunyai sikap positif terhadap tugas serta tanggungjawab yang diberi dan akan melaksanakannya dengan yang terbaik. Begitu juga sebaliknya (Nafei, 2014). Seseorang pekerja yang mempunyai sikap yang positif akan komited terhadap organisasi dan memberi sumbangan yang positif terhadap prestasi dan kemajuan organisasi. Sekiranya sikap seseorang itu mempunyai tanggapan negatif, maka beliau akan bersikap negatif terhadap tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya (Nafei, 2014). Sikap adalah kecenderungan untuk membuat pertimbangan tentang sesuatu isu dan peristiwa dalam keadaan tertentu. Sikap peribadi mencerminkan nilai-nilai yang ada dalam diri seseorang. Dalam konteks pekerjaan, sikap itu mempunyai hubungan yang positif dengan prestasi kerja. Seseorang yang mempunyai sikap yang baik terhadap tugas yang diberi, pasti akan menghasilkan kerja yang berkualiti, begitu juga sebaliknya. (Hettiararchchi & Jayarathna, 2014).

Dalam konteks industri perbankan Islam, sikap positif ini akan membentuk profesionalisme dalam pekerjaan dan ini mampu menaikkan imej perbankan Islam dalam kalangan masyarakat samada yang beragama Islam mahupun yang bukan Islam (Rehman & Masood, 2012). Sikap ini adalah kekuatan dalaman yang diperlukan untuk membentuk kompetensi perilaku. Sehubungan dengan itu, kakitangan perbankan Islam harus mempunyai pembentukan sikap yang selari dengan ajaran

Islam. Tanggapan bahawa pekerjaan itu merupakan satu kerjaya sahaja tidak mencukupi. Islam menekankan bahawa pekerjaan itu merupakan satu bentuk ibadah. Sikap ini harus ditanam dan diamalkan oleh setiap warga kerja perbankan Islam. Justeru, pembentukan kompetensi perilaku harus digabungkan dengan sikap positif yang dituntut dalam Islam. Apabila sikap positif ini diamalkan maka akan lahir kakitangan yang komited, yakin dan berwibawa, cakna dengan tugas yang diberi dan mampu berintraksi dengan baik dengan pelanggan (Hettiararchchi & Jayarathna, 2014). Ini akan meningkatkan rasa tanggungjawab yang tinggi dan sudah pasti akan meningkatkan prestasi pekerjaan dan juga prestasi industri perbankan Islam secara keseluruhannya (Ramlee et al., 2016).

b) Sifat atau nilai peribadi

Sifat adalah ciri dan nilai peribadi seseorang pekerja terhadap organisasi mereka. Menurut Schwartz dan Bilsky (1990) yang dipetik dari Sousa & Coelho, (2011), nilai ditakrifkan sebagai matlamat yang wajar, berbeza-beza mengikut kepentingan dan menjadi prinsip dan panduan dalam kehidupan seseorang. Nilai peribadi ialah nilai yang terbentuk dari tingkah laku dan mengikut keadaan. Nilai peribadi mempunyai kesan langsung kepada kreativiti pekerja dan komitmen mereka kepada organisasi (Sousa & Coelho, 2011).

Ciri asas yang dikongsi bersama oleh pekerja dan organisasi adalah nilai. Sebagai contoh, seseorang yang menghargai kejujuran dan integriti yang tinggi tidak akan merasa selesa jika mereka bekerja dalam organisasi yang korup. Kemungkinan besar,

keputusan meletakkan pekerja dalam keadaan bertentangan dengan nilai peribadi mereka akan memberi kesan yang negatif kepada pekerjaan atau organisasi dan menjadikan mereka kurang produktif (Judge, 1991). Sehubungan dengan itu, nilai kakitangan perbankan Islam harus selari dengan matlamat dan objektif yang digariskan oleh perbankan Islam

Nilai peribadi mempunyai hubungan positif dengan faktor motivasi, komitmen organisasi, kejayaan kerjaya, keberkesanan organisasi dan proses membuat keputusan. Di samping itu, terdapat hubungan langsung antara nilai peribadi dan prestasi organisasi kerana nilai itu akan mencerminkan disiplin, komitmen, keikhlasan dan etika yang positif (Osman-gani, Hashim, & Ismail, 2007).

Kajian telah dijalankan oleh Sousa & Coelho, 2011 untuk mengkaji hubungan antara kreativiti pekerja terutamanya pekerja di barisan hadapan dan nilai peribadi mereka. Kreativiti sangat penting terutama untuk pekerja di barisan hadapan kerana mereka bertanggungjawab untuk melakukan penjualan langsung produk perbankan kepada para pelanggan. Dalam beberapa keadaan, mereka perlu melakukan penyesuaian terhadap keperluan pelanggan dengan produk yang ditawarkan. Kajian menunjukkan bahawa pekerja yang bermotivasi tinggi untuk berjaya dalam kerjaya mereka mempunyai tahap kreativiti yang tinggi. Ini adalah kerana mereka komited terhadap tugas dan akan menumpukan sepenuh perhatian terhadap kerja yang diamanahkan (Sousa & Coelho, 2011) .

Apabila kakitangan perbankan Islam mempunyai sifat atau nilai peribadi yang tinggi, maka mereka mampu memberikan layanan yang berkualiti dan memenuhi aspirasi dan kehendak pelanggan. Sifat atau nilai peribadi yang tinggi dalam kalangan kakitangan ini melambangkan keindahan yang dibawa oleh perbankan Islam sesuai dengan tuntutan dan ajaran agama Islam. Terdapat kajian yang membuktikan bahawa pelanggan tertarik untuk berurusan dengan perbankan Islam bukan hanya kerana faktor keagamaan semata-mata, malah juga kerana akhlak dan layanan yang diberikan oleh kakitangan bank Islam tersebut (Echchabi & Olaniyi, 2012)

2.5.2.3 Ihsan

Dalam konteks kajian ini, faktor ihsan diambil kira sebagai elemen tambahan terhadap kompetensi perilaku. Ihsan merupakan elemen yang berkait rapat dengan etika kerja dan merupakan elemen terpenting dalam konsep kompetensi Islam. Ini dapat dilihat apabila Islam amat menekankan konsep etika dalam setiap pekerjaan yang dilakukan. Ihsan bermaksud berbuat baik kepada manusia dan menghindari perbuatan yang buruk dan jahat. Sifat Ihsan ini akan mendorong seseorang agar sentiasa ikhlas dalam melakukan sesuatu pekerjaan dan pekerjaan tersebut hanya dilakukan kerana Allah s.w.t. semata-mata (S. B. Ahmad, 2017).

Ihsan juga berkait rapat dengan cara berhubungan dalam semua aspek kehidupan, sebagaimana yang diterjemahkan dari surah Al-Nisa' berikut (Izzaty Ulya Munirah Abd Aziz et al., 2015):

“...dan hendaklah kamu berbuat baik kepada kedua ibu bapa, dan kaum kerabat, dan anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, dan jiran tetangga yang dekat, dan jiran tetangga yang jauh, dan rakan sejawat, dan orang musafir yang terlantar, dan juga hamba yang kamu milik...”

Surah AnNisa’ 4:36

Secara umum, ihsan merangkumi setiap amal perbuatan atau pekerjaan yang baik samada di dalam masyarakat mahupun di alam pekerjaan, yang dilaksanakan dengan betul, mahir, efisien dan cekap, dengan tujuan mencapai kesempurnaan, mempunyai kualiti tinggi serta kecemerlangan (Izzaty Ulya Munirah Abd Aziz et al., 2015).

Kekuatan sifat ihsan ini menyebabkan seseorang itu akan melakukan sesuatu pekerjaan dengan bersungguh-sungguh kerana mereka percaya bahawa Allah melihat setiap perbuatan yang dilakukan. Justeru sifat ihsan ini akan melahirkan pekerja yang mempunyai akhlak dan etika kerja yang tinggi dan mempunyai matlamat dalam setiap tugas yang dilakukan (A. Ismail, 2013). Satu kajian telah dilakukan oleh Hameed, (2009) dan mendapati bahawa terdapat 66 kali penggunaan perkataan Ihsan dalam kitab al-Quran yang dikaitkan dengan nilai etika dan 29 kali penggunaan dalam al-Hadis (Hameed, 2009). Konsep etika dalam Islam itu sangat meluas dan meliputi segala aspek kehidupan termasuk hubungan manusia dengan Allah, hubungan sesama manusia dan hubungan manusia dengan alam persekitaran (Hameed, 2009). Justeru konsep ihsan ini amat penting diterapkan dalam elemen kompetensi yang dibangunkan dalam diri setiap pekerja. Ini adalah kerana melalui penghayatan konsep ihsan ini setiap pekerja akan melakukan sesuatu lebih dari apa yang dikehendaki (Sarina et al., 2007). Di samping itu juga konsep ihsan ini akan menjadikan pekerja

lebih amanah, berintegriti, bertanggungjawab dan beretika dalam setiap pekerjaan yang dilakukan.

Pelbagai definisi ihsan telah di berikan oleh oleh penyelidik yang lalu berdasarkan kepada Al –Quran dan As Sunnah. Antaranya, sabda Rasulullah s.a.w dalam Hadis Jibril ketika baginda ditanya oleh Jibril a.s tentang ihsan, Baginda mendefinisikan ihsan sebagai berikut:

*“... Dia (Jibril) bertanya: Wahai Rasulullah, apa itu ihsan?
Baginda s.a.w menjawab: “Kamu menyembah Allah seolah-olah
kamu melihatNya. Sekiranya kamu tidak dapat melihatNya,
sesungguhnya Dia (Allah) pasti melihat kamu ...”*

Ibnu Hajar Al-Asqalani (2004) dalam kitabnya yang masyhur ‘*Fathul Bari Bi Syarhi Sohih al-Bukhari*’ menerangkan maksud ihsan yang disebutkan dalam hadis di atas adalah itqan atau bersungguh-sungguh dan teliti dalam beribadah. Ihsan dalam beribadah bermaksud ikhlas, khusyu’, mengosongkan fikiran ketika beribadah dan berasa diawasi (muraqabah) oleh Yang disembah, iaitu Allah s.w.t. Keadaan pertama “*seolah-olah kamu melihatNya*” adalah ketika pandangan hatinya kepada al-Haq meliputi dirinya seperti dia sedang melihatNya, dan keadaan kedua “*sesungguhnya Dia (Allah) pasti melihat kamu*” adalah mendatangkan perasaan bahawa Allah sedang melihat segala yang dikerjakan. Dua keadaan ini akan menghasilkan makrifatullah dan takut kepadaNya (al-khasyyah). Hadith ini menetapkan bahawa kedudukan ihsan tu adalah yang paling tinggi selepas Islam dan Iman.

Ibnu 'Allan Al-Siddiqi (2009) dalam mensyarahkan hadis yang sama yang terdapat dalam kitab *Riyad al-Salihin* juga bersependapat dengan menyatakan ihsan adalah

itqan atau bersungguh-sungguh dalam melakukan sesuatu pekerjaan, atau dengan makna melebihi dan memberikan nikmat. Sementara Kamus Dewan Edisi Keempat pula mengambil Hadis Jibril sebagai salah satu definisi ihsan iaitu *‘beribadat kepada Allah dengan menyedari bahawa seseorang itu berhadapan dengan Allah s.w.t yang sentiasa melihatnya’*. Definisi lain adalah ‘kebaikan, kebajikan, perbuatan yang baik, kemurahan hati’, dan ‘jasa baik, izin’. Keihsanan pula adalah ‘sifat murah hati, kebaikan hati, kemurahan hati’. Dalam Bahasa Inggeris pula, perkataan ihsan diterjemahkan kepada ‘good deeds, benevolence, kindness, generosity’ (Hawkins 2004).

Berdasarkan kepada pernyataan di atas, skop ihsan itu adalah luas dan yang paling utama adalah yang berkaitan dengan etika dan akhlaq yang baik yang disukai Allah seperti bersungguh-sungguh, amanah, menepati waktu, dan sebagainya, kerana setiap pekerja yang mengamalkan sifat ihsan ini tahu bahawa setiap perbuatan mereka adalah kerana Allah dan Allah maha melihat apa saja perbuatan yang dilakukan samada secara terang mahupun secara sembunyi. (Izzaty Ulya Munirah Abd Aziz et al., 2015)

Sifat ihsan merupakan kunci dalam mencapai kejayaan dan kecemerlangan. Berdasarkan pengertian sebenar sifat ihsan ini akan lahir lah pekerja yang bertanggungjawab beristiqamah dengan suruhan Allah SWT samada ketika berhadapan dengan majikan atau ketiadaan majikan, ketika berhadapan dengan pelanggan di tempat yang sunyi atau ketika melakukan kerja-kerja di dalam bilik tanpa dilihat oleh majikannya (Izzaty Ulya Munirah Abd Aziz et al., 2015). Melalui penerapan konsep ihsan dalam diri pekerja, seseorang itu pasti akan berasa takut

melakukan pekerjaan yang keji, seperti mencuri tulang, salah laku atau ponteng kerja yang kadang kala menyusahkan atau membebanikan rakan sejawatannya yang lain yang terpaksa memikul tugas berikutan ketidakhadirannya di tempat kerja (S. B. Ahmad, 2017).

Perlaksanaan konsep ihsan ini sangat dituntut dan membantu umat Islam mewujudkan pekerjaan yang berkualiti tinggi dan cemerlang. Apatah lagi jika setiap pekerjaan itu dilakukan dengan bersungguh-sungguh pasti akhirnya ia akan menghasilkan kerja yang sempurna (S. B. Ahmad, 2017). Walau bagaimanapun prinsip ihsan ini tidak akan berhasil jika seseorang Islam itu alim, tetapi tidak mempunyai ilmu dan kemahiran dalam bidang kerjayanya. Untuk itu, gabungan berilmu, kemahiran dan sikap ini akan melahirkan pekerja yang kompeten dan bukan sahaja dapat menguasai bidang kerjayanya bahkan dapat menjadi seorang pekerja yang kreatif dan berinovatif.



2.5.3 Hubungan Antara Kompetensi Dan Prestasi Kerja

David C McClelland merupakan ahli psikologi yang telah menghasilkan satu kajian yang penting terhadap kompetensi dan hubungkaitnya dengan prestasi kerja. Analisis penyelidik ini telah menemukan bahawa kelulusan akademik, gred pengajian yang cemerlang, dan keputusan ujian kecemerlangan yang baik bukanlah satu-satunya penanda aras kepada prestasi kerja yang cemerlang (Barrett & Depinet, 1991). Prestasi kerja cemerlang harus dinilai secara komprehensif meliputi pengalaman, pendidikan dan kompetensi yang ada dalam diri setiap pekerja. Pendapat ini disokong dengan keadaan yang berlaku di sekeliling kita, dimana begitu ramai pelajar yang

mendapat keputusan akademik yang baik tetapi tidak mampu menghasilkan mutu kerja yang cemerlang (Barrett & Depinet, 1991).

Pekerja yang kompeten adalah pekerja yang serba boleh dan boleh berdikari dalam apa jua bidang pekerjaan dan bukan hanya sekadar memenuhi posisi atau jawatan tertentu dalam organisasi. Keperluan kepada kompetensi boleh digilap dan dibina mengikut kehendak dan kemahuan organisasi (Barrett & Depinet, 1991). Sebagai contoh, dalam industri perbankan Islam, pekerja yang ditempatkan di bahagian kaunter yang mempunyai tahap kompetensi yang tinggi bukan hanya melakukan urusan kaunter sahaja malah mereka juga mampu untuk melakukan pemasaran dan memberi penerangan yang baik berkenaan dengan produk dan perkhidmatan bank kepada pelanggan (Barrett & Depinet, 1991).

Sebagaimana yang telah dibincangkan, prestasi kerja mempunyai takrifan yang luas. Ia bukan saja melibatkan penghasilan kerja semata-mata malah melibatkan semua aktiviti pekerjaan yang boleh menyumbang kepada matlamat dan objektif syarikat. Prestasi kerja setiap kakitangan akan memberi impak yang besar kepada prestasi organisasi secara keseluruhannya, oleh itu, setiap pekerja telah diberi sasaran untuk dicapai sebagai pengukur kepada tahap prestasi mereka. Matlamat mereka bekerja adalah untuk memberikan prestasi yang terbaik dan berusaha mencapai sasaran yang ditetapkan, di samping mendapatkan ganjaran yang sewajarnya. Tingkah laku pekerja yang berusaha untuk mencapai sasaran yang ditetapkan adalah pengukur kepada prestasi setiap pekerja. Tingkah laku tersebut merangkumi tahap pengetahuan dan

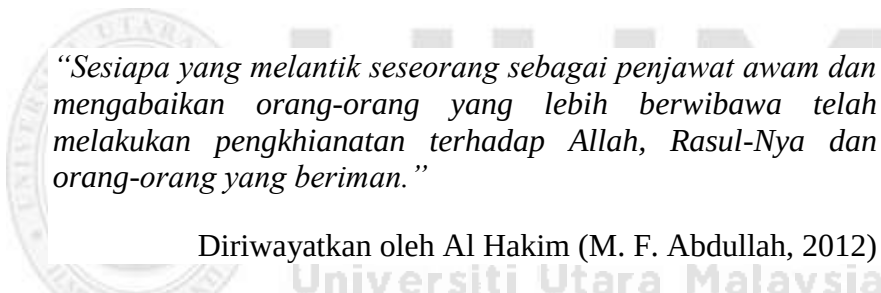
kemahiran serta keupayaan dalam melakukan tugas yang dipertanggungjawabkan (June et al., 2013).

Kajian oleh Boyatzis dalam "*Model Prestasi Kerja Berkesan*" yang dipetik dari Vathanophas, Vichita, Thai-ngam, (2007), menekankan hubungan antara kompetensi dan prestasi kerja. Kompetensi adalah satu bentuk keupayaan dan ciri-ciri asas seseorang pekerja dalam melakukan sesuatu pekerjaan. Di samping faktor lain seperti faktor persekitaran organisasi dan tuntutan pekerjaan, kecekapan, kemahiran, sikap serta nilai-nilai positif juga merupakan faktor kritikal kepada peningkatan prestasi kerja (Vathanophas, Vichita; Thai-ngam, 2007) .

Hubungan antara kompetensi dan peningkatan prestasi kerja boleh dilihat dari segi kesungguhan dan keupayaan serta motivasi dalam memenuhi keperluan tugas. Tidak dapat dinafikan, apabila pekerja mempunyai kecekapan dan kemahiran dalam pekerjaan mereka, segala tugas yang diamanahkan akan dapat dilakukan dengan lancar. Motowidlo & Van Scotter, (1994) telah melakukan kajian untuk meneroka hubung kait antara prestasi kerja dan prestasi kontekstual dalam mempengaruhi prestasi organisasi. Tingkah laku pekerja lebih berkaitan dengan prestasi kontekstual yang mempunyai hubungan positif terhadap prestasi organisasi (Linders, 2001; Armstrong, 2006).

Kagaari & Munene, 2007, telah melakukan kajian terhadap hubungan antara kompetensi dan pencapaian kerja serta hubung kait dengan tingkah laku organisasi dalam kalangan pensyarah dalam industri pendidikan. Hasil kajian mendapati bahawa pensyarah yang memiliki kompetensi yang berkaitan dengan bidang tugas sebagai

tenaga pengajar akan lebih fokus dan memberi impak yang besar kepada peningkatan prestasi industri pendidikan (Kagaari & Munene, 2007). Hasil kajian ini telah disokong oleh kajian yang dijalankan oleh Tzeng (2004). Di Malaysia, penyelidikan yang serupa telah dijalankan oleh Hashim (2008) dan beliau mendapati bahawa para pengurus harus mempunyai kompetensi yang relevan seperti komunikasi, pengurusan dan pengetahuan tentang pekerjaan untuk bekerja dengan lebih baik. Islam sangat menitik beratkan kepada setiap penganutnya untuk melakukan sesuatu pekerjaan dengan baik dan memberi penghasilan yang berkualiti. Kedua dua istilah ini merupakan dua bentuk kompetensi yang mesti ada dalam diri setiap pekerja terutama di peringkat kepimpinan. Rasulullah telah bersabda:



“Sesiapa yang melantik seseorang sebagai penjawat awam dan mengabaikan orang-orang yang lebih berwibawa telah melakukan pengkhianatan terhadap Allah, Rasul-Nya dan orang-orang yang beriman.”

Diriwayatkan oleh Al Hakim (M. F. Abdullah, 2012)

Pejawat awam merupakan mereka yang berkhidmat untuk masyarakat. Peranan mereka sama seperti pekerja barisan hadapan yang berurusan langsung dengan pelanggan. Tugas mereka adalah membantu dan memberi pertolongan serta tunjuk ajar dalam setiap perkara yang berkaitan dengan perkhidmatan dan keperluan masyarakat. Rasulullah menegaskan setiap penjawat awam yang dilantik harus berwibawa dan berkemampuan serta kompeten untuk berkhidmat kepada masyarakat. Perlantikan penjawat awam yang tidak berwibawa akan mengakibatkan keadaan huru hara dalam masyarakat. Dalam hal ini kejujuran merupakan kunci kepada kejayaan dalam setiap pekerjaan yang dilakukan. Pekerjaan adalah salah satu dari ibadah. Sifat

kejujuran sangat dituntut dalam setiap pekerjaan. Ini adalah kerana sifat ini boleh membantu sesaorang itu akan lebih komited dan bertanggungjawab dalam tugas yang di amanahkan kepadanya (N. M. Rahman et al., 2014).

Dalam konteks Islam, kompetensi ini lebih kepada pembentukan jiwa yang akan menjurus kepada kekuatan kompetensi perilaku. Seperti yang telah di nyatakan di atas, gabungan antara kompetensi perilaku dan kompetensi teknikal seperti ilmu pengetahuan dan kemahiran akan membentuk pekerja yang komited dan berdaya maju. Kompetensi teknikal boleh di dapati melalui modul-modul latihan yang di sediakan oleh majikan, tetapi kompetensi perilaku memerlukan pendekatan jiwa kepada keagamaan (Saleemad, 2015). Kepentingan kompetensi dalam sesuatu perusahaan telah banyak di bincangkan. Pekerja yang kompeten adalah aset yang amat berharga dalam sesebuah institusi. Kajian yang telah dilakukan oleh para penyelidik yang lalu telah mendapati faktor kompetensi dikalangan pekerja amat penting bagi memastikan peningkatan prestasi pekerjaan. Penyelidikan ini termasuk yang dilakukan terhadap industri perbankan. (Awan & Bukhari, 2011; Omar ,2012; S. Ali, 2013; Laldin, 2008, Husna et al., 2012; Kamarulzaman & Madun, 2013)

Selari dengan pembangunan perbankan Islam dan era globalisasi dunia kewangan, keperluan kepada pekerja yang mempunyai tahap kompetensi yang tinggi amat penting. Penyediaan prasarana pendidikan yang baik oleh pihak kerajaan Malaysia untuk penyediaan tenaga kerja kepada industri perbankan Islam adalah sangat dialukan. Namun sijil serta tahap kelulusan yang tinggi tidak menjamin seseorang

pekerja itu mampu menunjukkan prestasi kerja yang cemerlang sekiranya mereka tidak mempunyai kompetensi, kemahiran serta sikap yang positif dalam bidang pekerjaan yang di lakukan (Abdul et al., 2009).

Justeru itu dalam konteks industri perbankan Islam, faktor seperti sifat, sikap dan nilai peribadi adalah amat penting selain dari kecemerlangan akademik dan pengalaman pekerjaan yang luas bagi memastikan industri perbankan Islam untuk terus mendapat kepercayaan dikalangan masyarakat. Faktor ini yang membezakan antara perbankan Islam dan perbankan konvensional. Kecenderungan pelanggan untuk berurusan dan melakukan transaksi di bank Islam bukan hanya didorong oleh faktor tuntutan keagamaan semata-mata malah faktor kualiti layanan dan kepuasan merupakan antara faktor terpenting yang harus diberi perhatian. Ini terbukti hasil dari kajian yang oleh Awan & Bukhari (2011) terhadap kecenderungan pemilihan produk dan perkhidmatan perbankan di kalangan pelanggan perbankan Islam di Pakistan. Kajian tersebut memasukkan faktor kesedaran tentang tuntutan agama terhadap sistem berunsur riba sebagai salah satu elemen kajian disamping elemen kualiti produk dan layanan. Namun pun begitu hasil kajian mendapati bahawa pelanggan lebih mengutamakan faktor kualiti dan layanan sebagai pendorong untuk pemilihan perkhidmatan perbankan berbanding dengan faktor keagamaan. Secara hakikatnya tuntutan keagamaan untuk menjauhkan sistem riba harus diutamakan (Awan & Bukhari, 2011). Sejajar dengan kajian yang dilakukan ini peranan kakitangan perbankan Islam adalah amat penting dalam menerapkan kesedaran dan kefahaman masyarakat terhadap tuntutan mengutamakan perbankan Islam dan memberi pertimbangan antara motif agama dan kriteria lain dalam urusan perbankan.

Kajian yang sama juga telah dilakukan oleh Omar, (2012) dimana responden kajian adalah dikalangan pelanggan Bank Islam di Pakistan. Kajian yang dilakukan adalah yang berkaitan dengan faktor pemilihan terhadap produk perbankan Islam. Hasil kajian mendapati bahawa para pelanggan lebih mengutamakan layanan dari kakitangan perbankan yang professional dan beretika serta maklumat yang disampaikan adalah jelas dan difahami. (Omar, ,2012). Tambahan pula peranan perbankan Islam itu lebih dari sekadar menyediakan produk kewangan malah merangkumi penyediaan semangat ekonomi Islam yang sebenar dan mempromosikan keadilan sosioekonomi serta penampilan akhlak yang terpuji di kalangan kakitangan (A. Ahmed, 2012).

Dalam situasi pelaksanaan model *DBLM* di institusi perbankan Islam di Malaysia dimana produk perbankan konvensional juga ditawarkan di kaunter perbankan Islam, pastinya terdapat kekeliruan di kalangan masyarakat malah juga di kalangan kakitangan terhadap konsep dan operasi perbankan Islam (Laldin, 2008). Ini dapat dilihat dari pelbagai persepsi dan tanggapan negatif yang berpanjangan dari masyarakat terhadap sistem perbankan Islam. Tambahan pula model perbankan *DBLM* mengguna prasarana bank konvensional yang sedia ada termasuk sistem dan juga tenaga kerja. Memang tidak dinafikan perbankan konvensional telah lama bertapak dan mempunyai produk yang pelbagai dan infrastruktur yang baik serta kakitangan yang professional. Justeru itu bagi menyaingi sistem perbankan konvensional ini, perbankan Islam perlu mempunyai pekerja yang tidak hanya mempunyai pengetahuan dan kemahiran malah juga berkemampuan dan mempunyai sikap dan nilai-nilai yang

positif serta bermotivasi tinggi dan mampu memberi keutamaan terhadap penawaran produk perbankan Islam kepada pelanggan (S. Ali, 2013).

Perubahan pasaran kewangan global menyebabkan peningkatan risiko kepada institusi kewangan di seluruh dunia termasuk industri perbankan Islam di Malaysia. Kakitangan yang tidak terlatih menyebabkan sistem kewangan Islam terdedah kepada pelbagai risiko dan seterusnya akan mencemarkan nama baik serta kepercayaan orang ramai terhadap institusi kewangan Islam. (Husna et al., 2012). Konsep *Shariah* adalah asas penting dalam rangka kerja operasi perbankan Islam. Ini bermakna setiap transaksi yang dilakukan harus dilaksanakan sebaik mungkin dan tidak menyalahi hukum dan ketetapan yang ditetapkan oleh *Shariah*. Transaksi perbankan akan menjadi tidak sah dan terbatal apabila ada unsur-unsur yang menyalahi ketetapan yang dikehendaki oleh *Shariah* (Rafay & Sadiq, 2015). Malah, salah satu cabaran paling besar kepada institusi perbankan Islam hari ini adalah untuk menghasilkan produk dan perkhidmatan yang mematuhi *Shariah* atau undang-undang Islam dan memenuhi matlamat sosial masyarakat umum tanpa menjejaskan daya saing, keuntungan dan sentiasa berdaya maju untuk jangkamasa panjang (Dusuki & Bouheraoua, 2011). Kefahaman terhadap pelaksanaan kepatuhan *Shariah* ini amat penting terutama kepada kakitangan yang berurusan langsung dengan pelanggan. Ini tidak berlaku dalam sistem perbankan konvensional. Kakitangan perbankan Islam harus mampu memberi penerangan terutama tentang perkara asas yang berkaitan dengan proses jual beli dalam Islam. Ini adalah kerana konsep jual beli merupakan perkara yang harus ada dalam setiap produk perbankan Islam terutama produk yang berkaitan dengan pembiayaan. Akad merupakan salah satu elemen terpenting dalam

proses jual beli ini. Kesilapan dalam pelaksanaan akad boleh mengakibatkan transaksi perbankan tersebut terbatal dan segala pendapatan hasil dari transaksi tersebut adalah haram. Hasil dari kajian Kamarulzaman & Madun (2013) mendapati bahawa masih terdapat di kalangan kakitangan perbankan Islam terutama yang berurusan langsung dengan pelanggan kurang pengalaman dan pengetahuan dan tidak mampu untuk memberi layanan serta penerangan yang baik kepada pelanggan. Pelanggan yang berkunjung ke premis perbankan Islam untuk memohon pembiayaan rumah atau kenderaan mungkin tidak memahami sepenuhnya produk pembiayaan tersebut tetapi masih menerima tawaran pembiayaan atau mungkin tidak menerima tawaran pembiayaan yang ditawarkan. (Madun, 2013, Zainol, 2008).

Akhirnya pelanggan terbabit menganggap bahawa perbankan Islam itu adalah sama dengan perbankan konvensional cuma yang berbeza adalah dari segi nama sahaja. Penjelasan yang tidak jelas ini memberi kesan langsung kepada imej seluruh organisasi perbankan Islam dan persepsi masyarakat terhadap produk dan perkhidmatan yang di tawarkan. Justeru itu tanggungjawab dan peranan kakitangan perbankan Islam adalah lebih mencabar jika dibandingkan dengan perbankan konvensional.

2.5.4 Konsep Motivasi Kerja

Pelbagai takrifan motivasi kerja telah diberikan oleh penyelidik yang lalu. Menurut Siagian (1983) definisi dari perkataan *motivating* adalah dorongan yang disampaikan kepada kakitangan dalam sesebuah organisasi bagi memastikan pekerja terbabit dapat memberikan penghasilan kerja yang berkualiti dan membantu organisasi

meningkatkan prestasi mereka. Terdapat dua faktor motivasi yang mendorong peningkatan hasil prestasi kerja iaitu faktor motivasi intrinsik dan ekstrinsik.

Pekerja yang mempunyai tahap motivasi yang tinggi dapat memberikan hasil kerja yang terbaik dalam pekerjaan mereka dan mampu memberi sumbangan dan meningkatkan prestasi organisasi yang mereka sertai. Ini telah terbukti hasil dari penyelidikan yang telah dilakukan oleh para penyelidik seperti Stringer, Didham, & Theivananthampillai, (2011), Jehanzeb et al., (2012), Muhammad Arifin, (2015) dan Hee et al., (2016),

Kedua-dua faktor motivasi ini merupakan pengaruh yang penting bagi peningkatan tahap motivasi dan prestasi kerja kakitangan dalam sesebuah organisasi. Walau bagaimanapun faktor motivasi ini harus diintegrasikan kepada faktor konsep diri yang menggabungkan tiga dimensi persepsi diri iaitu sikap, kecekapan atau kompetensi dan nilai. Ketiga-tiga dimensi persepsi diri merupakan pelengkap kepada kebanyakan teori tradisi motivasi (Mardiana, 2018). Pembangunan sistem dorongan motivasi yang dirangka seperti sistem imbuhan, sistem kerja, sistem pengurusan dan sistem sosial akan mengambil kira faktor motivasi intrinsik dan ekstrinsik serta faktor-faktor dimensi diri samada dalaman atau luaran (Leonard, Beauvais, & Scholl, 1999).

Motivasi intrinsik menyentuh faktor dalaman yang menjurus kepada kepuasan dalaman yang mendorong kepada keseronokan dan kepuasan dalam menjalankan tugas dan ia tidak bergantung kepada faktor atau tekanan luaran (Akhlaq & Ahmed,

2013). Dalam konteks pekerjaan, pekerja bermotivasi intrinsik lebih cenderung untuk melibatkan diri dalam tugas sukarela seperti menolong orang lain yang berada dalam kesusahan. Faktor motivasi intrinsik merupakan dorongan dalaman yang terhasil di tempat kerja seperti keseronokan diri dan keseronokan bekerja sebagai satu pasukan (Hee, Kamaludin, & Ping, 2016).

Motivasi ekstrinsik pula merujuk kepada kepuasan dan keseronokan yang terhasil dan ia ditentukan oleh kuasa luar. Biasanya, motivasi ekstrinsik bercanggah dengan motivasi intrinsik. Pekerja yang bermotivasi ekstrinsik akan mengharapkan imbuhan seperti wang, gaji, bonus dan imbuhan lain serta gred atau ganjaran dalam setiap tugas yang dilakukan (Hee et al., 2016). Persaingan dalam kalangan pekerja juga akan menggalakkan motivasi ekstrinsik kerana ia mengarahkan pelaku untuk menang dan mengalahkan orang lain. Sorakan, pujian dan kata-kata semangat dari majikan adalah antara faktor pendorong yang kuat untuk meningkatkan motivasi ekstrinsik. Motivasi ekstrinsik sesuai diterapkan dalam kalangan pekerja yang belum mampu membuat perbandingan kesan baik dan buruk sesuatu perlakuan atau tindakan (Hettiararchchi & Jayarathna, 2014).

Bunch, (1958) telah mengaitkan konsep motivasi dengan motif atau rangsangan untuk mendapatkan sesuatu keperluan. Setiap pekerja mempunyai keperluan yang tersendiri dalam melaksanakan sesuatu tugas pekerjaan yang diberi. Keperluan yang berbeza ini mampu dimanfaatkan dengan baik sekiranya disertakan dengan faktor rangsangan dan motivasi yang positif dari pihak majikan. Faktor rangsangan dan motivasi ini akan menjadi faktor pendorong untuk setiap pekerja meningkatkan prestasi kerja

mereka dan memberikan penghasilan yang optimum kepada organisasi (Gollwitzer & Oettingen, 2015).

Faktor kepuasan dalam pekerjaan memainkan peranan yang penting dalam meningkatkan prestasi pekerjaan. Kepuasan boleh terhasil apabila pekerja disediakan dengan faktor pendorong seperti imbuhan atau ganjaran samada dalam bentuk ganjaran intrinsik ataupun ganjaran ekstrinsik bagi menghargai setiap sumbangan yang diberikan. Sebaliknya pekerja yang tidak dihargai dan selalu menghadapi tekanan dalam tugas mereka akan merasa kecewa dan memberikan masalah kepada prestasi organisasi. Selalunya, mereka ini akan mengambil tindakan meninggalkan organisasi dan mencari pekerjaan yang lain yang pastinya lebih baik dan dapat memenuhi keperluan mereka (Dobre, 2013).

Dalam konteks Islam, penghasilan kerja yang berkualiti harus diterapkan dan diaplikasikan sepanjang masa melalui nilai-nilai yang dianjurkan dalam Islam. Islam menetapkan setiap pekerjaan itu sebagai suatu amal ibadah yang akan diberi ganjaran di dunia mahupun di akhirat. Oleh yang demikian, pekerjaan yang hendak dilakukan itu mestilah dimulakan dengan niat yang baik, berperaturan, dilakukan dengan bertanggungjawab, cemerlang dan mahir dan pekerja mesti sentiasa melakukan muhasabah. Islam amat menggalakkan umatnya sentiasa bermotivasi dalam setiap pekerjaan yang dilakukan. Justeru, faktor kejayaan bagi setiap individu dalam bidang tugas yang dilakukan banyak bergantung kepada tahap motivasi yang ada dalam diri mereka. Ini adalah kerana mereka yakin bahawa Allah sentiasa mengawasi setiap pekerjaan yang dilakukan. Unsur-unsur motivasi ini juga banyak ditentukan oleh

unsur-unsur fitrah yang ada dalam diri setiap pekerja seperti potensi, kekuatan dan kelemahan, mental, emosi, jasmani, rohani dan perbezaan individu (Sarina et al., 2007). Unsur-unsur ini juga yang akan menentukan tahap motivasi yang akan menjadi satu bentuk dorongan yang melibatkan kesediaan seseorang individu ataupun kumpulan dalam menyumbangkan tenaga dan usaha untuk mencapai sesuatu matlamat, tujuan atau ganjaran (Sarina, Tengku, & Mansor, 2007).

2.5.5 Hubungan Antara Motivasi Dan Prestasi Kerja.

Motivasi merupakan suatu kehendak atau keinginan yang muncul dalam diri setiap kakitangan yang boleh menimbulkan semangat atau dorongan untuk bekerja secara optimal bagi mencapai matlamat dan tujuan yang telah ditetapkan. Walau bagaimanapun, tahap motivasi perlu digarap dan dibangunkan melalui faktor-faktor lain yang selari dengan kehendak dan matlamat yang hendak dicapai. Hasil kajian lalu membuktikan bahawa tahap motivasi kerja bergerak selari dengan hasil prestasi pekerjaan. Apabila tahap motivasi kerja meningkat maka tahap prestasi kerja juga meningkat. Begitu juga sebaliknya- apabila tahap motivasi menurun maka hasil prestasi kerja juga menurun. (Alhaji & Fauziah, 2012).

Banyak kajian lepas telah dilakukan terhadap hubungkait antara motivasi dan peningkatan prestasi kerja dalam pelbagai bidang industri. Dalam melaksanakan tugas yang diamanahkan oleh pihak majikan, pekerja mempunyai matlamat dan objektif yang hendak dicapai. Justeru matlamat dan objektif ini mempunyai kaitan yang rapat dengan tahap motivasi yang dimiliki. McClelland telah memperkenalkan satu teori yang dikenali sebagai tingkatan keperluan (*hierarchy of needs*). Teori ini

telah menggariskan 3 jenis keperluan iaitu keperluan untuk berkuasa, keperluan untuk berprestasi dan keperluan untuk bergabung (Bayanie, 2012). Ketiga-tiga keperluan ini terhasil dari tahap pembelajaran dan pengalaman yang diperolehi dalam suasana pekerjaan.

Salleh, Dzulkifli, Abdullah, & Yaakob, (2011) telah melakukan kajian terhadap kesan ketiga-tiga keperluan ini dalam kalangan kakitangan kerajaan di tiga buah negeri di pantai Timur Semenanjung Malaysia. Matlamat kajian ini adalah untuk melihat sejauh mana faktor motivasi mempengaruhi prestasi kerja kakitangan kerajaan dalam memberi layanan kepada masyarakat umum. Kajian ini menggunakan 3 pemboleh ubah yang telah dikemukakan dalam teori McClelland iaitu keperluan untuk berkuasa, keperluan untuk berprestasi dan keperluan untuk bergabung. Hasil kajian tersebut mendapati bahawa pekerja yang mempunyai tahap motivasi untuk bergabung yang tinggi mampu menunjukkan prestasi kerja yang baik. Ini menunjukkan bahawa pengaruh rakan sekerja dan tahap kefahaman yang sama dalam pasukan adalah penting bagi peningkatan hasil kerja yang cemerlang (Salleh, Dzulkifli, Abdullah, & Yaakob, 2011). Dalam situasi pekerjaan, majikan harus mengutamakan kerja secara berpasukan bagi mendapatkan hasil pekerjaan yang optimum. Walau bagaimanapun, kajian ini menghadapi keterbatasan dari segi jumlah responden kajian yang hanya dilakukan keatas tiga buah negeri sahaja dan ini tidak mencukupi untuk mewakili keseluruhan kakitangan kerajaan.

Peningkatan prestasi kerja berkait rapat dengan tahap motivasi. Dalam konteks perbankan Islam, pihak pengurusan seharusnya menganjurkan program untuk

meningkatkan tahap motivasi intrinsik dan ekstrinsik bagi meningkatkan prestasi kerja kakitangan yang berurusan secara langsung dengan pelanggan. Faktor motivasi intrinsik dan ekstrinsik sangat mempengaruhi keberkesanan kakitangan dalam menjalankan tanggungjawab dan seterusnya membantu meningkatkan prestasi perusahaan (Hee et al., 2016). Pekerja yang mempunyai tahap motivasi intrinsik yang tinggi akan merasa gembira dan boleh berdikari dalam melakukan setiap pekerjaan mereka. Di samping itu juga mereka akan merasa dihargai apabila setiap pekerjaan yang dilakukan mendapat ganjaran yang sewajarnya dari pihak majikan. (Hee et al., 2016). Secara tidak langsung faktor motivasi ini menghasilkan tahap kepuasan kerja yang tinggi dalam kalangan pekerja dan memberi impak yang besar kepada prestasi organisasi. Beberapa kajian menunjukkan bahawa ganjaran yang diberikan kepada pekerja merupakan faktor motivasi intrinsik yang berkesan dalam meningkatkan prestasi kerja. Pekerja akan merasa dihargai oleh majikan dan ini akan lebih meningkatkan tahap kepuasan mereka untuk terus memberikan perkhidmatan yang terbaik untuk organisasi (Stringer, Didham, & Theivananthampillai, 2011).

Jehanzeb et al., (2012) telah menjalankan kajian terhadap kakitangan perbankan awam dan swasta di Arab Saudi. Kajian kuantitatif ini dijalankan keatas 568 orang responden bagi mengenal pasti faktor imbuhan sebagai motivasi intrinsik terhadap kepuasan kerja kakitangan bank terbabit. Hasil dari kajian tersebut mendapati bahawa kepuasan kerja dalam kalangan pekerja bank terbabit meningkat apabila tahap motivasi meningkat hasil dari peningkatan ganjaran. Kajian ini merupakan antara literatur yang menyokong pendapat yang mengatakan bahawa terdapat korelasi yang positif dan signifikan antara faktor motivasi dan kepuasan kerja. Sementara itu, faktor

ganjaran mempunyai korelasi yang positif dengan motivasi intrinsik. Ini bermakna pekerja bank akan meningkatkan prestasi kerja mereka apabila motivasi dan kepuasan kerja mereka meningkat hasil dari ganjaran yang diterima (Jehanzeb et al., 2012; Muhammad Arifin, 2015).

Beberapa kajian terdahulu telah mendedahkan bahawa faktor motivasi dapat membantu meningkatkan tahap kecekapan pekerja dan mewujudkan ikatan persefahaman yang kukuh antara pihak pengurusan dan pekerja. Hal ini akan membawa kepada kestabilan dalam pengurusan tenaga kerja organisasi (Baba & Ghazali, 2017). Apabila tahap motivasi pekerja tinggi maka kepuasan kerja juga meningkat dan secara langsung ini akan meningkatkan produktiviti. Begitu juga sebaliknya, apabila tahap motivasi kerja rendah, maka tahap kepuasan kerja menurun dan secara tidak langsung akan menjejaskan produktiviti pekerja terbabit.

Dalam konteks ini tahap penghasilan yang tinggi memberi kesan yang positif kepada tahap layanan dan perkhidmatan yang diberikan. Bagi industri perkhidmatan seperti perbankan Islam, layanan dan perkhidmatan yang berkualiti sangat penting bagi memastikan kesetiaan pelanggan untuk terus berurusan dengan bank (K.-U. Rahman et al., 2017). Hal ini telah terbukti melalui penyelidikan yang telah dijalankan dimana didapati bahawa terdapat hubungan yang positif antara perkhidmatan yang berkualiti dan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan matlamat utama dalam industri perkhidmatan seperti perbankan. Namun sekiranya dalam kalangan kakitangan ada unsur ketidakpuasan, maka sudah pasti matlamat ini tidak dapat dicapai. Justeru bagi memastikan peningkatan prestasi perbankan Islam, tahap

motivasi kakitangan harus ditingkatkan (K.-U. Rahman et al., 2017) Ini ditambah pula dengan peningkatan persaingan dari perbankan konvensional dari segi jaringan produk, perkhidmatan dan juga rangkaian cawangan yang semakin meluas.

Satu kajian telah dijalankan oleh Iskandar Muda (2014) keatas kakitangan Pt Bank Muamalat Indonesia dan Pt Bank Mandiri Syariah untuk melihat kesan faktor motivasi, komunikasi dan tekanan pekerjaan keatas prestasi pekerja. Ketiga-tiga faktor tersebut mempunyai hubungan yang signifikan keatas prestasi kerja di kedua-dua bank tersebut. Seterusnya, kajian oleh Aliya Iqbal (2015) keatas kakitangan perbankan di Pakistan menunjukkan bahawa kompetensi yang terhasil dari skim latihan yang diberi merupakan faktor penting yang mempengaruhi peningkatan prestasi kerja. Hasil kajian tersebut mendapati kakitangan yang mempunyai latihan yang mencukupi dan mempunyai kemahiran dan pengetahuan yang tinggi akan memberikan sumbangan yang besar kepada organisasi. Kajian ini juga telah memasukkan faktor imbuhan sebagai faktor yang mempengaruhi prestasi pekerja. Memang tidak dinafikan, faktor imbuhan atau ganjaran ini merupakan faktor motivasi ekstrinsik yang sangat mempengaruhi prestasi kerja.

Walau bagaimanapun terdapat juga kajian yang membuktikan bahawa peningkatan tahap motivasi tidak memberi kesan kepada peningkatan prestasi. Ini bermakna terdapat faktor lain yang mempengaruhi peningkatan prestasi ini. Kajian ini menggambarkan bahawa apabila tahap motivasi meningkat, tidak semestinya tahap prestasi turut meningkat. Hakikat ini telah dibuktikan melalui kajian yang telah dilakukan dalam kalangan pendidik di sebuah sekolah tinggi di Jayapura City, Papua,

Indonesia untuk mengenal pasti pengaruh kompetensi, motivasi dan budaya organisasi terhadap kepuasan dan prestasi kerja tenaga pengajar di sekolah terbabit. Hasil kajian mendapati pemboleh ubah motivasi mempunyai korelasi yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja tenaga pengajar di sekolah tinggi tersebut tetapi tidak signifikan terhadap prestasi kerja. Ini adalah kerana tenaga pengajar terbabit diberi penghargaan dari segi pencapaian kerja dan peluang kerjaya yang lebih luas dan faktor ini meningkatkan kepuasan kerja mereka (Muhammad Arifin, 2015)

Aman & Shukor, (2015) telah melakukan kajian untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja kakitangan sokongan Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor. Antara pemboleh ubah kajian adalah faktor motivasi. Hasil kajian menunjukkan bahawa tahap motivasi responden adalah tinggi tetapi ia tidak dapat diadaptasikan kepada peningkatan prestasi. Ini adalah disebabkan oleh beberapa faktor samada faktor dalaman atau faktor luaran. Faktor-faktor ini menjadi kekangan kepada para pekerja untuk melakukan pekerjaan dengan baik meskipun tahap motivasi mereka tinggi (Aman & Shukor, (2015)

2.5.6 Keagamaan

Mengikut tafsiran pengkaji Barat, keagamaan telah didefinisikan sebagai sistem kepercayaan dan amalan yang mana sekumpulan orang menafsirkan dan memberi respon apa yang mereka rasakan adalah luar biasa dan suci. Kepercayaan ini berhubung kait dengan sistem kepercayaan dan penyembahan makhluk luar biasa yang mengawal kuasa dan alam semesta manakala kerohanian adalah pencarian peribadi untuk memahami jawapan kepada soalan-soalan muktamad mengenai

kehidupan, matlamat kehidupan dan tentang hubungan dengan yang maha suci atau transenden, yang mungkin (atau mungkin tidak) muncul hasil dari amalan ritual (Ismail, 2013).

Rohani dan agama adalah dua perkara yang berbeza tetapi kedua-duanya saling berkaitan. Kerohanian adalah sifat moral dan emosi dan melibatkan pemahaman dan penghargaan terhadap kedudukan seseorang di alam semesta, jiwa seseorang, dan peranan Tuhan. Agama yang dianjurkan menyediakan ritual, rutin dan upacara yang dapat menyediakan kenderaan untuk mencapai kerohanian (Bierly et al., 2011).

Islam adalah agama yang menegaskan amalan dan kepercayaan kepada Tuhan sebagai Tuhan Yang Maha Esa dan Tuhan yang memiliki seluruh alam. Setiap orang yang beriman mesti mematuhi dan memenuhi hak-hak Allah, mengikut arahan dan meninggalkan larangannya. Seseorang yang mempunyai kepercayaan agama akan melakukan semua tuntutan keagamaan dalam kehidupan seharian mereka. Agama dan kerohanian mempunyai hubungan rapat dalam kehidupan setiap individu dan kedua-duanya saling memerlukan antara satu sama lain (Rusnah Muhamad, 2008).

Agama dalam perspektif Islam boleh diukur tetapi hanya Tuhan yang tahu tahap keagamaan yang sebenar. Agama adalah penting dalam mana-mana masyarakat dan memainkan peranan penting dalam menentukan corak kehidupan dalam masyarakat. Islam- ia dikenali sebagai agama yang menjadi panduan dalam semua aspek kehidupan atau cara hidup. Ia bukan sekadar satu upacara tetapi lebih daripada itu. Malah individu yang mengamalkan ajaran Islam yang sebenar akan mempunyai gaya

hidup yang berbeza daripada individu yang mempunyai agama tetapi tidak mengamalkannya (Rusnah Muhamad, 2008)

Konsep pandangan dunia Islam atau 'Islamic world view' adalah konsep umum mengenai sifat dunia dalam perspektif Islam. Ia mengandungi sistem prinsip nilai, yang berdasarkan panduan Al Quran dan Al Sunnah dan berkait rapat dengan semua tindakan manusia, terutamanya berhubung dengan aktiviti ibadat atau hubungan antara manusia dan Allah dan (mu'âmalat) atau hubungan antara manusia dan manusia. Pandangan dunia Islam ini sangat penting difahami kerana Islam itu bukan hanya agama yang mementingkan akhirat semata-mata malah agama Islam itu satu agama yang bersifat sejagat, dan dengan itu meliputi hal-hal yang berhubung kait dengan keduniaan juga (Abdullah, M. and Nadvi, 2011). Dalam konteks ini manusia digalakkan bekerja dan mengumpul harta dan membelanjakan harta tersebut dengan cara yang betul. Tuntutan bekerja tersebut telah disampaikan oleh Allah dalam surah Al-Taubah yang telah diterjemahkan seperti berikut:

 **Universiti Utara Malaysia**
" Dan katakanlah (wahai Muhammad): Beramallah kamu (akan segala yang diperintahkan), maka Allah dan RasulNya serta orang-orang yang beriman akan melihat apa yang kamu kerjakan."

(Surah al-Taubah : 105)

2.5.6.1 Faktor Keagamaan Sebagai Moderator

Secara umum, moderator adalah kajian kualitatif atau kuantitatif yang mempengaruhi arah dan / atau kekuatan hubungan antara pemboleh ubah tidak bersandar dan pemboleh ubah bersandar. (Baron & Kenny, 1986). Dalam konteks kajian ini keagamaan adalah sebagai moderator yang mempengaruhi hubungan antara

kompetensi dan motivasi terhadap peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia.

Kajian yang meluas telah dijalankan untuk mengkaji pengaruh keagamaan dan kerohanian terhadap peningkatan prestasi kerja. Para penyelidik bersetuju bahawa orientasi agama seseorang mempunyai kesan yang signifikan terhadap sikap dan tingkah laku. Kajian telah mendapati bahawa orientasi keagamaan intrinsik mempunyai korelasi positif yang signifikan terhadap kecerdasan emosi berbanding orientasi keagamaan ekstrinsik (Krauss, Hamzah, & Idris, 2007; Osman-gani et al., 2007). Keagamaan intrinsik akan membentuk sikap dalaman yang positif dan mendorong manusia untuk melakukan sesuatu perkara dengan ikhlas dan bersungguh-sungguh (Karakas, 2009). Konsep keagamaan itu adalah kepercayaan kepada kuasa Tuhan yang memiliki sekalian alam. Kepercayaan terhadap kuasa kerohanian ini sangat mempengaruhi sikap dan motivasi serta prestasi kerja setiap individu dan mempunyai korelasi yang positif terhadap komitmen kepada organisasi dan kepunyaan diri serta kejayaan organisasi (R. M. Zulkifli, 2013).

Pekerja yang mempunyai pegangan yang kuat terhadap konsep keagamaan akan menunjukkan sikap yang positif kerana mereka percaya bahawa setiap perlakuan diperhatikan dan akan menerima balasan yang setimpal. Sehubungan dengan itu faktor keagamaan mendorong setiap pekerja menunjukkan etika kerja yang baik dalam melakukan tugas yang diamanahkan. Dalam dunia perniagaan, majikan menghadapi banyak isu berhubung kait dengan etika di tempat kerja. Beberapa isu yang dihadapi

oleh pihak pengurusan dan pekerja termasuk lah isu rasuah, nepotisme, mencuri, berbohong, penipuan, konflik kepentingan, isu kawalan kualiti, diskriminasi, pemalsuan maklumat, penyalahgunaan dana awam dan banyak lagi. Bagi mengatasi isu-isu ini adalah penting untuk memperaktikkan etika kerja islam dalam urusan kerja harian (Abdi, Fatimah, Wira, Nor, & Radzi, 2014). Di samping itu juga faktor keagamaan mempunyai hubungan yang positif antara orientasi keusahawanan dan kejayaan perniagaan dikalangan usahawan melayu. Faktor keagamaan membentuk nilai etika yang tinggi dikalangan usahawan dan membantu meningkatkan prestasi perniagaan mereka (M. Zulkifli & Rosli, 2013)

Kajian oleh Eid & El-Gohary (2015) mendapati bahawa faktor keagamaan menjadi faktor moderator dalam mempengaruhi hubungan antara sifat-sifat keIslaman (*Islamic attributes*) dan kepuasan dalam kalangan pelancong muslim. Kajian yang dijalankan ini menjadi satu kayu pengukur dalam melihat kepentingan faktor keagamaan dalam memahami tabiat dan kepuasan dalam kalangan pelanggan muslim (Eid & El-gohary, 2015).

Agama adalah salah satu institusi sosial yang paling *universal* dan berpengaruh yang mempunyai hubungan yang signifikan terhadap sikap, nilai dan tingkah laku individu dan masyarakat (Mokhlis, 2009). Komitmen keagamaan memainkan peranan penting dalam kehidupan individu. Ia akan membentuk sikap kepercayaan yang tinggi dan meningkatkan kecekapan mereka dalam melaksanakan pekerjaan (Alam et al., 2012).

Pembangunan modal insan merupakan komponen utama yang perlu diberi penekanan dalam memacu dan meningkatkan prestasi sesebuah organisasi. Islam merupakan agama yang komprehensif meliputi tatacara pengurusan modal insan yang berkesan dan efisien. Falsafah pengurusan modal insan dalam Islam disandarkan kepada al-Qur'an dan al-Sunnah. Perlaksanaan falsafah ini akan membawa kepada objektif dan pelaksanaan pengurusan modal insan dalam keadaan yang lebih holistik dan tidak terlalu peduli dengan keuntungan, tetapi mengambil berat terhadap nilai murni, moral yang baik dan kesucian serta akhlak yang terpuji. Ini berbeza dengan pengurusan modal insan dalam sistem konvensional yang hanya menekankan aspek pendidikan, kemahiran dan kepakaran agar setiap pekerja dapat mengoptimumkan produktiviti dan keuntungan kepada perusahaan (Hashi & Bashir, 2009).

Islam mempunyai model pembangunan insan yang lebih komprehensif yang merangkumi pembangunan moral, etika, intelektual dan fizikal serta pembangunan kemahiran dan kepakaran. Konsep model pembangunan ini menjurus kepada konsep kompetensi yang komprehensif merangkumi kompetensi teknikal dan kompetensi perilaku. Aspek ibadah adalah perkara utama yang dititikberatkan dalam konsep pembangunan model insan selaras dengan tujuan dan matlamat penciptaan umat manusia untuk menyembah Allah (s.w.t.) sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Quran:

“Tidak aku cipta jin dan manusia itu melainkan untuk menyembah aku”

(Surah Surat Az-Zariyat 51: 56).

Ayat yang tersebut di atas menggambarkan objektif dan tanggungjawab kehidupan manusia yang menjadi hamba Allah di muka bumi dan melaksanakan perintah Allah sepanjang masa. Sehubungan dengan itu, apa yang dimaksudkan dengan modal insan dari perspektif Islam adalah keupayaan dan pengalaman manusia untuk memenuhi tujuan dan tanggungjawabnya di bumi ini iaitu untuk melakukan ibadah. Dengan erti kata lain, pembangunan modal insan menekankan kepada aspek kompetensi dan keupayaan dalam melakukan tanggungjawab dan peranan sebagai hamba Allah di muka bumi. (M. F. Abdullah, 2012).

Justeru, program pembangunan rohani harus dititikberatkan dalam sesebuah organisasi dan merupakan antara rangka dan rumusan untuk meningkatkan kompetensi dan prestasi pekerja. Budaya hormat-menghormati kepelbagaian kepercayaan dan keagamaan harus ditanam di tempat kerja di samping menerapkan nilai toleransi, rasa hormat dan belas kasihan antara satu sama lain. Hasilnya, akan wujudlah kerja berpasukan yang lebih produktif dan pastinya akan memberi pulangan yang positif kepada institusi atau organisasi (Ismail, 2013).

Di samping itu pembangunan modal insan juga menitikberatkan soal peningkatan ilmu pengetahuan dan kemahiran dalam melakukan sesuatu pekerjaan. Ilmu pengetahuan dan kemahiran merupakan dua komponen penting dalam membentuk kompetensi pekerja. Banyak ayat Al-Quran dan Al Hadithnabi (saw) menegaskan kepentingan menuntut ilmu pengetahuan. Al-Quran ada menyebut bahawa Allah akan meningkatkan status orang-orang yang beriman kepada-Nya dan memiliki ilmu pengetahuan. Allah berfirman:

“.... Allah meninggikan derajat orang-orang yang beriman di antara kamu, dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan agama (dari kalangan kamu) - beberapa derajat. Dan (ingatlah), Allah Maha Mendalam Pengetahuannya tentang apa yang kamu lakukan”

(Surah al Mujadalah 58: 11).

Ayat ini membicarakan tentang kepentingan pendidikan moral. Allah (s.w.t) menggabungkan iman (I'man) dengan ilmu pengetahuan untuk meninggikan derajat atau status umat manusia. Walau bagaimanapun ketinggian ilmu dan kemahiran tidak bermakna jika tidak dihiasai dengan nilai dan moral yang baik (Hashi, A. A. , & Samad, 2009). Hujah ini disokong oleh Al Hadith nabi (saw) dimana baginda bersabda:

“Seseorang hamba tidak akan bergerak pada Hari Penghakiman nanti sehingga dia dipersoalkan tentang empat (perkara): Kehidupannya, bagaimana dia menggunakannya. Ilmu pengetahuannya, bagaimana dia menggunakan ilmu pengetahuannya, kekayaannya, bagaimana dia memperoleh dan membelanjakannya dan bagaimana dia menghabiskannya dan tubuhnya, bagaimana ia menggunakannya”.

(Di riwayatkan oleh Al-Tirmidhi).

Allah telah menekankan tentang kepentingan ilmu pengetahuan dalam kehidupan manusia. Ilmu jugalah yang akan membezakan derajat manusia sisi Allah. Allah telah berfirman dengan maksudnya seperti berikut:

“...Katakanlah lagi (kepadanya): "Adakah sama orang-orang yang mengetahui dengan orang-orang yang tidak mengetahui?" Sesungguhnya orang-orang yang dapat mengambil pelajaran dan peringatan hanyalah orang-orang yang berakal sempurna.”

(Surah Az-Zumar 39: 9).

Begitu juga, Nabi Muhammad (SAW) bersabda tentang kelebihan ilmu pengetahuan:

Sesiapa mencari jalan untuk menuntut ilmu, Allah akan memudahkan baginya jalan menuju syurga.

(Diriwayatkan oleh Al-Tirmidhi.)

Terdapat banyak Hadis lagi yang menyatakan tentang kepentingan dan kebaikan menuntut ilmu pengetahuan. Islam bukan sahaja memberi penekanan terhadap menuntut ilmu yang berbentuk keagamaan sahaja tetapi juga ilmu keduniaan seperti ilmu perubatan, perniagaan, sains dan lain-lain selagi ia memberi manfaat kepada masyarakat. Perkara ini telah ditekankan dalam ayat al-Quran sebagaimana berikut:

“Dia lah yang menjadikan matahari bersinar-sinar (terang-benderang) dan bulan bercahaya, dan Dia lah yang menentukan perjalanan tiap-tiap satu itu (berpindah-randah) pada tempat-tempat peredarannya masing-masing) supaya kamu dapat mengetahui bilangan tahun dan kiraan masa. Allah tidak menjadikan semuanya itu melainkan dengan adanya faedah dan gunanya yang sebenar. Allah menjelaskan ayat-ayatNya (tanda-tanda kebesaranNya) satu persatu bagi kaum yang mahu mengetahui (hikmat sesuatu yang dijadikanNya).”

(Surah Yunus 10: 5)

Kepentingan kemahiran atau kompetensi dan kecekapan dalam membangunkan masyarakat adalah sesuatu yang amat dituntut dalam Islam. Dalam kisah Nabi Muhammad (saw), Baginda akan melantik orang yang mahir dan sesuai untuk sesuatu kedudukan tanpa mengira kaum, mazhab dan warna orang itu sepertimana yang telah dinyatakan dalam kisah perlantikan Uthamah bin Zaid sebagai komander tentera Islam berdasarkan kemahiran dan kualiti yang ada pada beliau. Dalam kisah yang lain seorang sahabat bernama Abu Jarr telah memohon agar dilantik untuk satu jawatan

dalam pentadbiran tetapi telah ditolak oleh rasulullah dengan alasan beliau tidak berkelayakan untuk jawatan tersebut . (M. F. Abdullah, 2012).

Oleh itu, orang yang tidak mahir dalam sesuatu tugas tidak perlu meminta jawatan atau diberi jawatan untuk menjalankan tugas tersebut. Walau bagaimanapun sekiranya mereka dipilih untuk memegang sesuatu jawatan dalam pentadbiran tersebut maka mereka dibenarkan untuk berbuat demikian tetapi mereka harus berusaha sebaik mungkin untuk memenuhi syarat minimum untuk jawatan tersebut. (M. F. Abdullah, 2012).

2.5.6.2 Kajian Lepas Berhubung Dengan Keagamaan

Penyelidikan terdahulu telah menyerlahkan kepentingan agama dan kerohanian dalam kehidupan seharian manusia. Faktor keagamaan memainkan peranan yang penting dalam membentuk keperibadian dan tingkah laku serta cara hidup individu. Terdapat perbezaan antara mereka yang berpegang teguh kepada ajaran keagamaan dengan mereka yang tidak memberi keutamaan kepada ajaran keagamaan dalam kehidupan seharian. Kajian yang lalu banyak menyentuh tentang faktor keagamaan dalam mencorakkan kehidupan seharian individu. Antaranya adalah amalan keagamaan dan etika (Dr. Rusnah Muhamad, 2008), pengaruh keagamaan terhadap perbankan Islam (Echchabi & Abd. Aziz, 2012), pengaruh keagamaan terhadap tingkah laku (Safiek Mokhlis, 2009, Dubinsky, 2014; Olowookere, 2014;), pengaruh agama terhadap

prestasi kerja (Inasoria, 2014) dan peranan keagamaan sebagai moderator (Ismail, 2013; Lau et al., 2013; Achour, Mohd Nor, & MohdYusoff, 2016).

Peranan keagamaan dalam membentuk individu yang beretika memang tidak dinafikan. Individu yang berpegang teguh kepada ajaran agama akan lebih bertanggungjawab dan beretika dalam melakukan sesuatu perkara. Ajaran Islam mengatakan bahawa Islam itu adalah cara kehidupan bukan hanya sebagai ritual biasa. Ia meliputi segala hal dalam kehidupan. Satu kajian telah dilakukan oleh R.Muhamad (2008) dimana beliau mengkaji bagaimana peranan keagamaan mempengaruhi tanggapan masyarakat terhadap perniagaan yang tidak beretika seperti pendedahan maklumat, membuat keputusan yang tidak wajar, monopoli, melakukan jenayah kolar putih dan lain-lain. Kajian mendapati bagi mereka yang berpegang teguh kepada ajaran keagamaan dalam kehidupan akan lebih bertanggungjawab dan akan menjauhkan diri dari melakukan amalan atau perbuatan yang tidak beretika. Islam itu sangat mempengaruhi cara kehidupan penganutnya, terutamanya individu yang memang mengambil berat dan mengikuti serta mematuhi undang-undang Syariah dalam setiap aspek kehidupan mereka (R.Muhamad, 2008).

Di samping itu juga, faktor keagamaan mempunyai hubungan langsung dengan tingkah laku dan perbuatan individu dalam melakukan sesuatu perkara. Mereka akan lebih bertanggungjawab terutama dalam membuat sesuatu keputusan. Lau et al., (2013) telah melakukan kajian terhadap faktor keagamaan sebagai moderator terhadap hubungan antara kesan etika kewangan dan pengelakkan cukai. Kajian ini bersifat eksplorasi dan cuba untuk memperluaskan penemuan penyelidikan yang lalu mengenai pengelakkan cukai dari sudut pandangan yang berbeza dan pelbagai.

Pengelakkan cukai yang dilakukan melalui penipuan adalah perbuatan yang tidak bermoral dan tidak beretika. Justeru, kajian ini mendapati bahawa faktor keagamaan mempengaruhi hubungan antara etika kewangan dan perilaku yang negatif. Ini bermaksud pekerja yang mempunyai tahap keagamaan yang tinggi mampu membentuk etika yang positif dan lebih bertanggungjawab dalam semua hal. (Lau et al., 2013).

Dapatan kajian di atas telah disokong oleh kajian Dubinsky (2014). Kajian penyelidikan mendapati bahawa keagamaan sangat mempengaruhi kelakuan atau tingkahlaku seseorang dalam membuat keputusan dan ia dikaitkan dengan sikap, etika dan moral. Mereka yang mempunyai tahap keagamaan intrinsik yang tinggi lebih beretika dalam setiap perbuatan yang dilakukan terutama dalam aspek perniagaan. Oleh yang demikian sebagai rumusan dan selaras dengan beberapa kajian lain, ini menunjukkan bahawa mereka yang mempunyai tahap keagamaan yang tinggi akan lebih bermotivasi dan mempunyai sikap etika yang lebih positif daripada mereka yang mempunyai tahap keagamaan yang rendah (Dubinsky, 2014).

Dalam aspek pekerjaan, didapati bahawa pekerja yang mempunyai tahap keagamaan yang tinggi lebih komited dalam melakukan tugas yang diamanahkan kepada mereka. Ini telah dibuktikan oleh Olowookere, (2014) yang telah menjalankan penyelidikan secara kritikal mengenai pengaruh keagamaan dan komitmen organisasi terhadap tingkah laku warga kerja organisasi. Dapatan dari kajian tersebut adalah faktor keagamaan dan komitmen organisasi mempunyai kesan yang signifikan terhadap tingkah laku para pekerja dalam sesebuah organisasi. Pekerja yang mempunyai tahap keagamaan yang tinggi akan bekerja dengan lebih jujur, prihatin

dan bertanggungjawab serta mempunyai sifat ingin berjaya bersama organisasi. Mereka juga akan mementingkan kerja berpasukan untuk menjayakan matlamat dan objektif organisasi di samping menunjukkan kesetiaan dan keinginan untuk melakukan yang terbaik dan memberi tumpuan yang lebih kearah peningkatan prestasi organisasi. (Olowookere, 2014).

Prestasi kerja juga mempunyai korelasi yang positif dengan tahap keagamaan dalam aspek pekerjaan. Inasoria, (2014) dalam kajiannya mendapati bahawa faktor keagamaan memberi kesan positif terhadap peningkatan prestasi kerja. Penerapan faktor keagamaan ini boleh dilakukan melalui program dan aktiviti yang dilaksanakan di tempat kerja. Sehubungan dengan itu program keagamaan perlu diperbanyakkan dan dikendalikan secara berterusan bagi membentuk keperibadian yang positif dalam kalangan pekerja (Inasoria, 2014). Kajian ini disokong oleh Ismail, (2013), yang telah melakukan kajian keatas pekerja dari organisasi yang berbilang kaum dan agama. Hasil kajian mendapati bahawa faktor keagamaan telah menjadi moderator antara program kerohanian dan prestasi kerja. Ini bermakna elemen keagamaan adalah penting untuk membentuk perilaku dalaman serta nilai-nilai yang positif dalam diri setiap pekerja bagi meningkatkan prestasi kerja (Ismail, 2013).

Di samping itu juga faktor keagamaan memainkan peranan dalam mempengaruhi hubungan antara kesejahteraan pekerja dan ketegangan kerja (*job strain*). Kajian telah dilakukan dalam kalangan kakitangan beragama Islam di universiti awam di Malaysia bagi melihat peranan keagamaan sebagai moderator dalam mempengaruhi hubungan

antara kesejahteraan pekerja dan ketegangan kerja. Apabila kakitangan mempunyai pegangan agama yang kuat, mereka akan lebih tenteram dalam melakukan tugas mereka dan prestasi kerja mereka akan meningkat berbanding dengan kakitangan yang kurang pegangan agama (Achour et al., 2016).

Kajian-kajian yang dilakukan di atas menunjukkan bahawa faktor keagamaan itu sangat penting dalam membentuk keperibadian dan sikap yang positif dalam kalangan pekerja. Faktor kompetensi harus dilengkapi dengan kompetensi teknikal dan kompetensi perilaku yang mampu dibentuk melalui pendekatan kepada keagamaan. Di samping itu juga pekerja yang mempunyai pegangan keagamaan yang tinggi mempunyai rasa tanggungjawab dan secara langsung akan membentuk motivasi kerja yang tinggi.

Dalam konteks perbankan Islam, pengaruh keagamaan adalah salah satu faktor penting dalam mempengaruhi pelanggan untuk berurusan dengan perbankan Islam. Kajian oleh Echchabi & Abd. Aziz (2012) mendapati bahawa agama mempunyai pengaruh yang signifikan dalam mempengaruhi pelanggan untuk menerima pakai perkhidmatan perbankan. Dengan kata lain, bank Islam harus memastikan bahawa perkhidmatan yang mereka tawarkan mematuhi dan menuruti undang-undang Islam. Di samping itu juga, pengaruh keagamaan juga sangat signifikan terhadap tingkah laku dan sikap individu serta keputusan mereka dalam segala hal termasuk hal yang berkaitan dengan pembentukan sifat peribadi seseorang samada sebagai pengguna atau sebagai pekerja. Penemuan ini mempunyai implikasi yang kuat untuk para

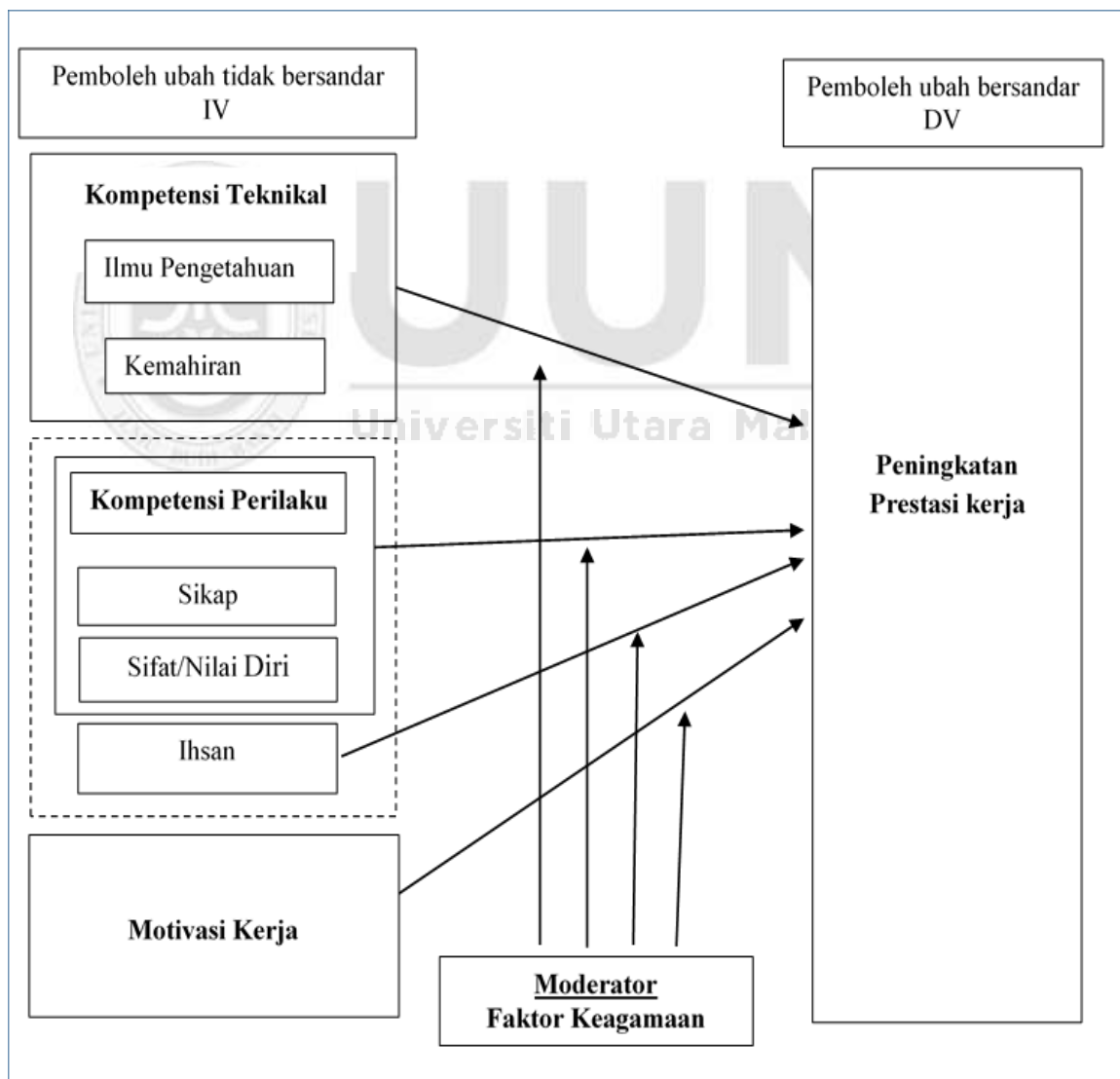
pengamal dan pihak berkepentingan serta pembuat dasar untuk memastikan amalan bank Islam menepati dan sesuai dengan kerangka Syariah (Echchabi & Abd. Aziz, 2012; Mokhlis, 2009; Osman-gani et al., 2007).

Justeru, pengamal industri perbankan Islam dituntut agar sentiasa menjadikan pegangan keagamaan sebagai panduan dalam menjalankan tugas harian mereka. Seharusnya pekerjaan yang dilakukan itu bukan sekadar sebagai satu tuntutan untuk mendapatkan ganjaran seperti gaji dan lain-lainnya, malah pekerjaan tersebut merupakan satu amal ibadah yang harus dikerjakan dengan cekap, amanah dan bertanggungjawab. Sehubungan dengan itu, kajian ini dilakukan bagi melihat sejauh mana faktor keagamaan ini dijadikan sebagai moderator atau faktor penyederhanaan dalam mempengaruhi hubungan antara kompetensi dan motivasi terhadap peningkatan prestasi kerja.

2.6 Kerangka Teori

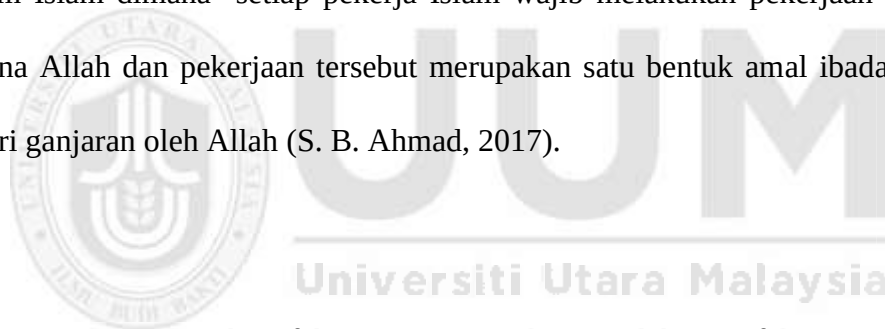
Banyak pemboleh ubah yang mempengaruhi prestasi kerja seseorang individu dalam organisasi telah dikenal pasti. Berdasarkan objektif dan soalan kajian dan disokong oleh teori-teori sokongan, maka rangka kerja kajian ini telah dibangunkan untuk mengkaji pengaruh kompetensi terhadap peningkatan prestasi kerja kaitangan perbankan Islam di Malaysia. Kajian ini juga mengambil kira faktor keagamaan sebagai moderator. Rangka kerja teori ini dibangunkan berdasarkan kepada hipotesis kajian ini yang akan dibincangkan dalam bab yang lain.

Kajian ini menggabungkan kerja penyelidikan oleh Aziz, (2011), McClelland (1973), Laldin, (2008), Velde, (2001); Cardy & Selvarajan, (2006) dan Amin, Abdul-Rahman, & Abdul-Razak, (2013) yang menjadi rangka kerja multivariat yang menghubungkan pengaruh kompetensi termasuk ihsan dan motivasi terhadap peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia dengan mengambil kira kesan agama sebagai moderator. Hubungan antara ketiga-tiga pemboleh ubah dan teori-teori yang berkaitan telah dibincangkan dalam bab yang lepas dan disimpulkan melalui gambarajah rangka kerja rajah 2.1 seperti berikut:



Rajah 2.1 Rangka Kerja Kajian

Gabungan pemboleh ubah-pemboleh ubah yang terdapat dalam teori asas iaitu kompetensi teknikal (pengetahuan dan kemahiran), kompetensi perilaku (sikap, nilai positif dan ihsan) serta motivasi kerja merupakan gabungan yang dapat menerangkan dengan lebih baik tentang peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia. Tambahan lagi, korelasi tentang hubungan pemboleh ubah-pemboleh ubah ini adalah selari dengan dapatan dari kajian yang lalu yang telah dilakukan dalam pelbagai industri. Bagi memastikan kajian ini lebih komprehensif, faktor ihsan dimasukkan sebagai salah satu faktor kompetensi perilaku yang mempengaruhi peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia dan dibuat pengukuran secara berasingan. Ihsan adalah elemen kompetensi yang terpenting dalam Islam dimana setiap pekerja Islam wajib melakukan pekerjaan dengan niat kerana Allah dan pekerjaan tersebut merupakan satu bentuk amal ibadah yang akan diberi ganjaran oleh Allah (S. B. Ahmad, 2017).



Kajian ini juga mengkaji faktor motivasi sebagai salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi peningkatan prestasi kerja dimana pekerja yang mempunyai tahap motivasi yang tinggi mampu memberikan kepuasan kerja yang optimum dan seterusnya menyumbang kepada peningkatan prestasi organisasi. Justeru, kajian ini diharap dapat membina model kompetensi yang lebih komprehensif dan eksklusif kepada kakitangan perbankan Islam di Malaysia untuk meningkatkan prestasi kerja dan seterusnya membantu meningkatkan prestasi industri perbankan Islam di Malaysia.

2.7 Pembangunan Hipotesis

Hipotesis ditakrifkan sebagai "pernyataan sementara yang boleh diuji, yang meramalkan apa yang diharapkan dapat dihasilkan dalam kajian yang dijalankan" Oleh itu, apabila hipotesis telah dibangunkan dan menggambarkan hubungan antara dua atau lebih pemboleh ubah, ujian boleh dijalankan untuk mengesahkan hubungan tersebut supaya penyelesaian dapat dijumpai untuk mengatasi masalah yang dikenal pasti (Sekaran & Bougie, 2009).

Bagi menjawab persoalan dalam kajian ini, hipotesis kajian telah dibangunkan berdasarkan rangka kerja kajian yang dibuat dan memeriksa hubungan antara elemen kompetensi dan motivasi terhadap peningkatan prestasi kerja dengan mengambil kira faktor keagamaan sebagai moderator yang mempengaruhi hubungan antara pemboleh ubah dalam kajian.

Hipotesis 1: Terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi teknikal dan peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia

Hipotesis 2: Terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi perilaku dan peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia

Hipotesis 3: Terdapat hubungan yang signifikan antara ihsan dan peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia

Hipotesis 4: Terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja dan peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia

Hipotesis 5A: Faktor keagamaan mempunyai kesan penyederhanaan antara kompetensi teknikal dan peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia

Hipotesis 5B: Faktor keagamaan mempunyai kesan penyederhanaan antara kompetensi perilaku dan peningkatan prestasi kerja kakitangan barisan hadapan perbankan Islam di Malaysia.

Hipotesis 5C: Faktor keagamaan mempunyai kesan penyederhanaan antara ihsan dan peningkatan prestasi kerja kakitangan barisan hadapan perbankan Islam di Malaysia.

Hipotesis 5D: Faktor keagamaan mempunyai kesan penyederhanaan antara motivasi kerja dan peningkatan prestasi kerja kakitangan barisan hadapan perbankan Islam di Malaysia.

2.8 Rumusan Bab

Berdasarkan perbincangan di atas, penyelidik telah menjalankan kajian berhubung dengan aspek kompetensi dan motivasi kerja terhadap peningkatan prestasi serta pengaruh keagamaan sebagai moderator. Teori asas yang digunapakai adalah teori yang dihasilkan oleh McClelland dan Spenser & Spenser serta teori Herzberg yang mengkaji tentang kompetensi teknikal dan kompetensi perilaku serta motivasi kerja. Kajian yang membabitkan teori asas yang melibatkan kakitangan perbankan Islam di Malaysia sebagai unit analisis ini masih kurang digunakan. Sebagai sebuah institusi yang mengadaptasikan ajaran Islam dalam setiap aktiviti yang dilakukan, adalah wajar faktor kompetensi tersebut digabungkan dengan elemen kompetensi Islam iaitu

ihsan sebagai pendorong kepada kompetensi perilaku di samping mejadikan faktor keagamaan sebagai faktor penyederhanaan.

Kajian ini menjadikan faktor kompetensi teknikal dan kompetensi perilaku, ihsan serta motivasi kerja sebagai pemboleh ubah tidak bersandar, sementara peningkatan prestasi kerja sebagai pemboleh ubah bersandar. Berdasarkan kajian literatur yang dijalankan, didapati bahawa semua pemboleh ubah tidak bersandar mempunyai hubungan yang positif dengan pemboleh ubah bersandar. Di samping itu juga, faktor keagamaan pula telah dipilih sebagai penyederhana (moderator) dalam kerangka kajian ini. Kajian ini dijalankan menggunakan kaedah kuantitatif, dimana borang soal selidik diagihkan dalam kalangan kakitangan perbankan Islam yang telah dikenal pasti diseluruh Malaysia. Data dikod dan dianalisis menggunakan perisian Smart-PLS. Dapatan serta rumusan dan cadangan dikemukakan dalam bab seterusnya, dalam kajian ini.

BAB 3 : METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pendahuluan

Tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk meneroka hubungan yang wujud diantara elemen pemboleh ubah bersandar iaitu kompetensi dan motivasi terhadap pemboleh ubah tidak bersandar iaitu prestasi kerja kakitangan bank Islam di Malaysia dengan mengambil kira faktor keagamaan sebagai penyederhanaan atau moderator. Bab ini bermula dengan perbincangan mengenai bagaimana data dikutip berdasarkan penyusunan soal selidik, persampelan dan saiz sampel, perancangan pengumpulan data, prosedur serta pentadbiran kerja-kerja lapangan. Akhirnya, penjelasan mengenai jenis analisis data dibincangkan.

3.2 Reka Bentuk Kajian

Kajian ini mengaplikasikan pendekatan kuantitatif dalam proses pengumpulan data dan menganalisis data kajian. Menurut Sugiyono, pendekatan penyelidikan kuantitatif merupakan satu kaedah penelitian yang berlandaskan pada falsafah positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara rawak, pengumpulan data menggunakan kaedah penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2013)

Penyelidikan kuantitatif berkisar kepada pengumpulan data dan analisis dilakukan dengan menggunakan kaedah statistik untuk tujuan pemerhatian dan penjelasan terhadap hasil dari analisis tersebut (John W Creswell, 2014). Kaedah penyelidikan kuantitatif ini menggunakan sistem nombor sebagai alat pengukur dimana setiap soalan kajiselidik yang dibuat dijawab dengan menggunakan nombor dan kemudian akan diolah untuk menghasilkan analisis statistik. Data kuantitatif yang dikumpulkan melalui soal selidik direka bentuk untuk merumuskan penemuan dan penilaian pendapat responden melalui korelasi antara pemboleh ubah. Dalam konteks kajian ini, kompetensi teknikal, kompetensi perilaku, ihsan dan motivasi kerja merupakan pemboleh ubah tidak bersandar dan peningkatan prestasi kerja adalah pemboleh ubah bersandar dengan mengambil kira kesan keagamaan sebagai moderator yang boleh mempengaruhi pemboleh ubah-pemboleh ubah tersebut. Teknik kuantitatif ini telah digunapakai oleh kebanyakan penyelidik yang melakukan penyelidikan berhubungan dengan kompetensi dan perbankan Islam antaranya adalah Siong-choy Chong & Agency, 2011, June et al., 2013, Anitha, 2016, AIBIM, 2017. Di samping itu faktor seperti populasi kajian meluas merangkumi pekerja perbankan Islam di seluruh Malaysia juga diambil kira apabila kaedah kajian kuantitatif diguna pakai.

Creswell (2003) berhujah bahawa kaedah kuantitatif digunakan untuk menguji atau mengesahkan teori, mengenal pasti pemboleh ubah yang signifikan untuk kajian masa depan, dan menghubungkan pemboleh ubah yang ditimbulkan oleh soalan atau hipotesis, menggunakan piawaian kesahihan dan kebolehpercayaan dan prosedur statistik.

Kajian ini menggunakan kaedah soal selidik untuk pengumpulan data dan ia ditadbir sendiri untuk mengkaji pengaruh pemboleh ubah tidak bersandar terhadap pemboleh ubah bersandar. Di samping itu, soal selidik yang dijalankan sendiri boleh menghilangkan bias pewawancara yang lazim dalam kaedah wawancara peribadi (Jobber, 1989).

Unit dalam kajian ini adalah pekerja perbankan Islam di Malaysia yang berurusan secara langsung dengan pelanggan dalam urusan harian mereka. Kakitangan ini termasuk kakitangan khidmat pelanggan atau pegawai perhubungan pelanggan, pengurus, juruwang atau kakitangan di kaunter dan pegawai pemasaran yang berada di cawangan perbankan Islam. Kajian kuantitatif ini diperlukan dalam kajian ini bagi menyediakan bukti empirikal untuk menyokong teori asas yang mana pekerja mampu meningkatkan hasil kerja mereka apabila mereka mempunyai ilmu pengetahuan dan kemahiran, di samping dilengkapi dengan motif diri, konsep diri, nilai dan sifat diri yang positif serta sifat Ihsan di samping motivasi kerja yang tinggi.

3.3 Sumber Data

3.3.1 Populasi dan Persampelan

Menurut Sekaran (2005) populasi kebiasaannya merujuk kepada keseluruhan kumpulan orang, peristiwa atau sesuatu perkara yang menarik perhatian para penyelidik untuk menyiasat atau membuat kajian dan menghasilkan satu penghasilan

(Sekaran, 2005). Saiz populasi adalah besar dan selalunya penyelidik atau pengkaji menggunakan kaedah persampelan (Hair et al., 2007).

Persampelan ditakrifkan sebagai "*proses memilih bilangan elemen yang mencukupi dari populasi supaya kajian terhadap sampel dan pemahaman terhadap sifat atau ciri-cirinya akan memungkinkan penyebaran sifat-sifat atau ciri-ciri tersebut kepada unsur-unsur populasi*" (Sekaran, 2005). Sampel adalah sebahagian dari populasi (Sekaran, 2005; Hair et al, 2007).

Bagi tujuan penyelidikan ini, populasi kajian adalah kakitangan perbankan Islam di Malaysia yang berada dibawah seliaan langsung bank Negara Malaysia. Berdasarkan rekod dari laman sesawang BNM, sehingga kini terdapat 16 institusi perbankan Islam di Malaysia yang terdiri dari bank Islam tempatan dan bank Islam asing. Senarai perbankan ini tidak termasuk Pt Bank Muamalat Indonesia yang ditubuhkan sebagai perbankan Islam antarabangsa. Kajian ini tidak melibatkan Bank Agro dan Bank Rakyat kerana kedua-dua bank ini tidak di bawah seliaan langsung BNM sebagaimana yang terdapat di laman sesawang BNM seperti yang dinyatakan dibawah.

Jadual 3.1 memaparkan senarai institusi perbankan Islam yang dipetik dari laman sesawang BNM. Mengikut data yang dikeluarkan oleh BNM, jumlah tenaga kerja dalam sektor perbankan Islam adalah seramai 9262 pada tahun 2017 (BNM, 2018a)

Jadual 3-1

Senarai Institusi Perbankan Islam

Bil	Nama Bank	Kepemilikan
1	Affin Islamic Bank Berhad	Tempatan
2	Al Rajhi Banking & Investment Corporation (M) Berhad	Asing
3	Alliance Islamic Bank Bhd	Tempatan
4	Ambank Islamic Berhad	Tempatan
5	Bank Islam Malaysia Berhad	Tempatan
6	Bank Muamalat Malaysia Berhad	Tempatan
7	Cimb Islamic Bank Berhad	Tempatan
8	Hong Leong Islamic Bank Berhad	Tempatan
9	Hsbc Amanah Malaysia Berhad	Tempatan
10	Kuwait Finance House (Malaysia) Berhad	Asing
11	Maybank Islamic Berhad	Tempatan
12	MBSB Bank	Tempatan
13	OCBC Al-Amin Bank Berhad	Asing
14	Public Islamic Bank Berhad	Tempatan
15	RHB Islamic Bank Berhad	Tempatan
16	Standard Chartered Saadiq Berhad	Tempatan

Sumber : www.bnm.gov.my-Tarikh dilawati 10/07/2019

Untuk memastikan semua kakitangan di setiap cawangan perbankan Islam mempunyai peluang untuk dipilih sebagai responden dalam kajian ini, teknik persampelan berkelompok (*cluster sampling*) digunakan. Menurut Chua (2011), untuk menjalankan kajian ke atas sesebuah populasi yang melibatkan kawasan yang luas dan mempunyai bilangan subjek yang banyak dalam populasi tersebut, di mana senarai subjek tidak dapat diperolehi, persampelan kelompok (*cluster sampling*) boleh dilakukan. Menurut Gay dan Airasians (2003), kaedah persampelan kelompok ini adalah kaedah paling praktikal dan mudah diuruskan dalam kajian-kajian pendidikan. Kaedah ini juga tidak memerlukan kos yang tinggi (Sekaran & Bougie, 2009). Oleh itu, bagi tujuan kajian ini, penyelidik telah menetapkan menggunakan persampelan kelompok untuk menentukan sampel yang terlibat dalam kajian ini.

Melalui kaedah persampelan berkelompok ini, kakitangan dari setiap institusi kewangan Islam tersebut akan diberi peluang untuk dipilih sebagai responden terutama kakitangan dari cawangan yang terlibat langsung dengan pelanggan seperti pengurus, pegawai khidmat pelanggan, juruwang, kakitangan kaunter dan pegawai pemasaran. Walau bagaimanapun penyelidik mesti memastikan polisi kerahsiaan dalam industri perbankan dipatuhi yang mana penyelidik tidak boleh sewenang-wenang mengakses dan mendapatkan maklumat kakitangan bank dengan mudah. (Hanudin Amin et al., 2013)

3.3.2 Rangka Pensempelan

Unit kajian adalah kakitangan yang berada di setiap cawangan perbankan Islam yang berhubung langsung dengan pelanggan dalam aktiviti pekerjaan mereka seharian. Mereka ini merupakan penyumbang kepada kejayaan industri perbankan Islam melalui layanan dan perkhidmatan yang baik dan cemerlang. Sebaliknya, jika layanan buruk diberikan kepada pelanggan maka pelanggan tidak ada pilihan lain selain menggunakan perkhidmatan perbankan konvensional. Perkara ini telah diterangkan secara terperinci dalam bab yang lalu. Pelanggan akan lebih yakin dan setia untuk berurusan dengan perbankan Islam apabila layanan yang diterima memuaskan (Yavas & Babakus 2010). Di samping itu juga tugas mereka sebagai benteng di barisan hadapan dalam industri perbankan adalah lebih kompleks berbanding dengan pekerja dalam industri perkhidmatan lain kerana mereka bertanggungjawab sepenuhnya menjual perkhidmatan perbankan dan memastikan segala persoalan pelanggan

dijawab dengan penuh keyakinan dan memastikan pelanggan berpuas hati dan bersetuju untuk meneruskan urusniaga dengan bank terbabit.

3.3.3 Saiz Pensampelan

Bagi memastikan proses persampelan ini benar-benar boleh mewakili populasi, adalah penting untuk penentuan saiz sampel ditentukan secara tepat dan betul. Penentuan saiz sample kajian ini berdasarkan kepada jadual saiz persampelan oleh Krejcie dan Morgan (1970) yang telah menyenaraikan saiz sampel yang berpadanan dengan saiz populasi kajian. Saiz persampelan tersebut ditunjukkan dalam jadual 3.2 berikut:

Jadual 3-2
Saiz Semple Berdasarkan Saiz Populasi

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	85	70	220	140	440	205	1200	291	4000	351
15	14	90	73	230	144	460	210	1300	297	4500	354
20	19	95	76	240	148	480	214	1400	302	5000	357
25	24	100	80	250	152	500	217	1500	306	6000	361
30	28	110	86	260	155	550	226	1600	310	7000	364
35	32	120	92	270	159	600	234	1700	313	8000	367
40	36	130	97	280	162	650	242	1800	317	9000	368
45	40	140	103	290	165	700	248	1900	320	10000	370
50	44	150	108	300	169	750	254	2000	322	15000	375
55	48	160	113	320	175	800	260	2200	327	20000	377
60	52	170	118	340	181	850	265	2400	331	30000	379
65	56	180	123	360	186	900	269	2600	335	40000	380
70	59	190	127	380	191	950	274	2800	338	50000	381
75	63	200	132	400	196	1000	278	3000	341	75000	382
80	66	210	136	420	201	1100	285	3500	346	100000	384

Krejcie dan Morgan (1970)

Berdasarkan jadual diatas, jumlah sampel yang dicadangkan adalah 370 bagi saiz populasi 9262. Ini disokong oleh Hair et al. (2007) yang telah mencadangkan bahawa minimum sampel saiz untuk sesuatu kajian adalah 30 dan keatas. Pendapat ini disokong oleh Roscoe (1975) yang menyatakan saiz sampel antara 30 dan 500 sudah memadai. Justeru, kaedah persampelan kajian ini memenuhi kriteria yang telah dicadangkan oleh Krejcie & Morgan, (1970) dan Hair et al. (2007).

3.3.4 Cara Pensampelan

Kaedah persampelan kajian kuantitatif ini telah menggunakan persampelan kebarangkalian. Teknik persampelan berkelompok (*cluster sampling*) telah digunakan bagi mendapatkan data dan mengagihkan soal selidik kepada responden. Teknik persampelan ini mengambil kira faktor cawangan bank-bank terbabit yang meluas di seluruh Semenanjung Malaysia dan juga kesulitan untuk mendapatkan maklumat kerana pihak bank amat berhati-hati dalam memberi maklumat kepada pihak lain. Berdasarkan laporan yang dikeluarkan oleh AIBIM, terdapat 334 cawangan perbankan Islam di seluruh negeri di Semenanjung Malaysia setakat suku ke 4 tahun 2018.

Sabah dan Sarawak serta Labuan tidak dimasukkan sebagai lokasi kajian kerana faktor lokasi yang jauh di samping peratusan yang agak kecil. Taburan cawangan perbankan Islam tersebut di nyatakan dalam jadual 3.3 dibawah. (AIBIM, 2018).

Jadual 3-3
Senarai Cawangan Perbankan Islam di Setiap Negeri

BANK	Perlis	Kedah	Perak	P.Pinang	Kelantan	Terengganu	Pahang	Selangor	Wp K L	Wp Putrajaya	N. Sembilan	Melaka	Johor	Total
Affin Islamic Bank Berhad	0	1	0	1	0	1	0	3	1	0	1	0	1	9
Al Rajhi Bank Berhad	0	1	1	1	1	0	1	5	2	0	0	1	1	14
Alliance Islamic Bank Bhd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambank Islamic Berhad	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	3
Bank Islam Malaysia Berhad	1	13	9	5	14	6	9	29	19	2	7	5	16	135
Bank Muamalat Malaysia Bhd	1	4	4	3	6	2	4	11	7	1	3	2	10	58
Cimb Islamic Bank Berhad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hong Leong Islamic Bank	0	1	0	0	1	1	0	2	1	1	0	0	0	7
Hsbc Amanah Malaysia Berhad	0	0	1	2	0	0	0	12	7	0	1	0	2	25
Kuwait Finance House	0	0	0	2	1	0	0	5	1	0	0	0	2	11
Maybank Islamic Berhad	0	0	1	2	1	1	0	0	1	0	0	1	1	8
Mbsb Bank	1	4	3	2	0	2	1	8	5	1	1	1	7	36
Ocbc Al-Amin Bank Berhad	0	1	0	0	0	0	0	5	4	0	0	0	1	11
Public Islamic Bank Berhad	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Rhb Islamic Bank Berhad	0	1	0	1	1	1	0	3	2	0	0	0	2	11
Standard Chartered Saadiq Berhad	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	4
Jumlah	3	26	19	19	25	14	15	87	54	6	13	10	43	334

Sumber : (AIBIM, 2018)

Kaedah pemilihan responden kajian menggunakan teknik pensampelan rawak berkelompok (Chua, 2011; Noraini, 2010; Ahmad Mahdzan, 2007). Peringkat pertama setiap kakitangan di perbankan Islam sebagai unit analisis dikelompok mengikut zon iaitu zon Utara, Timur, Barat dan Tengah. Penentuan pembahagian zon ini berdasarkan kajian kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh *Association of Islamic Banking and Financial Institutions Malaysia* (AIBIM) dan *The Association Of Banks In Malaysia* (ABM) yang telah membahagikan negeri mengikut zon seperti berikut : Zon Utara terdiri dari negeri Pulau Pinang, Kedah, Perlis dan Perak. Zon Timur terdiri dari Pahang, Kelantan dan Trengganu. Zon Tengah terdiri dari negeri Selangor, Wilayah Persekutuan sementara Zon Barat terdiri dari Melaka, Negeri

Sembilan dan Johor (AIBIM, 2017). Setiap zon dianggap sebagai satu kelompok untuk tujuan pensampelan. Jumlah cawangan di setiap zon ditunjukkan dalam jadual 3.4. Jumlah cawangan yang diperlukan sebagai sampel di setiap zon adalah berdasarkan kepada peratusan cawangan di setiap zon dari jumlah keseluruhan cawangan perbankan Islam. Penggunaan kaedah peratusan ini pernah dilakukan oleh penyelidik Tang Keow Ngang, (2015) dalam kajian mereka yang berkaitan dengan pensyarah politeknik di Malaysia.

Jadual 3-4

Jumlah Cawangan Perbankan Islam Di Setiap Zon

Zon	Jumlah Cawangan	Peratusan	Jumlah Sampel
Zon Utara	67	20%	13
Zon Timur	54	16%	9
Zon Tengah	147	44%	65
Zon Selatan	66	20%	13
	334	100%	100

Peringkat kedua setiap cawangan bank di setiap zon diberi nombor siri mengikut jumlah cawangan supaya semua cawangan mempunyai peluang yang sama untuk dipilih mewakili zon. Peringkat dengan menggunakan teknik pensampelan rawak daripada 334 cawangan bank dari setiap zon, sebanyak 100 buah cawangan telah dipilih bagi mewakili setiap zon.

Seterusnya penyelidik telah membuat lawatan kali pertama ke setiap cawangan bank yang terpilih di setiap zon dan mendapatkan senarai nama kakitangan yang bertugas di bank tersebut. Jumlah kakitangan mengikut jumlah sampel cawangan di setiap zon adalah seperti jadual 3.5 dibawah:

Jadual 3-5

Jumlah kakitangan mengikut jumlah sampel cawangan di setiap zon

Zon	Jumlah Sampel Cawangan	Jumlah Kakitangan
Zon Utara	13	202
Zon Timur	9	131
Zon Tengah	65	970
Zon Selatan	13	196
	100	1499

Senarai nama telah diperolehi samada dari carta organisasi cawangan atau dari pihak pengurusan di setiap cawangan. Nama kakitangan di setiap cawangan telah ditanda dengan nombor rujukan bagi tujuan pemilihan secara rawak. Nombor rujukan tersebut dipilih secara rawak dengan menggunakan aplikasi *Research Randomizer* yang diperolehi di Internet. *Researcher Randomizer* adalah sumber bebas untuk penyelidik dan pelajar yang memerlukan cara cepat untuk menghasilkan nombor rawak. Ia merupakan aplikasi yang ringkas dan mudah digunakan (www.randomizer.org; Tarikh dilawati 18/7/2019).

Setelah itu pengagihan soal selidik mengikut nombor yang terpilih telah dilakukan melalui wakil yang dikenal pasti di setiap cawangan dengan memaklumkan kriteria responden yang berkeelayakan untuk turut serta dalam kajian ini. Walau bagaimanapun terdapat juga cawangan yang tidak dapat memberikan kerjasama atas alasan tertentu. Alasan yang selalu di terima adalah kesibukan bagi penyediaan penutupan akaun hujung tahun. Kaedah persampelan kebarangkalian ini adalah sesuai bagi kajian yang menggunakan teknik kajian kuantitatif dan yang dapat mewakili populasi kajian (Hair et al., 2007).

3.4 Reka Bentuk Pengukuran

Sekaran dan Bougie (2009) menjelaskan bahawa soal selidik adalah satu set soalan bertulis yang telah dirumuskan untuk responden merekodkan jawapan mereka dalam alternatif yang jelas. Proses pengukuran memainkan peranan yang penting dalam mana-mana penyelidikan. Ini adalah kerana tanpa pengukuran yang betul, keupayaan untuk menguji hipotesis dari pemboleh ubah yang ditetapkan tidak boleh dilakukan dengan tepat. Melalui hasil pengukuran ini, pengkaji boleh membuat rumusan atau komen terhadap sesuatu tabiat atau perkara yang berlaku (Sekaran, 2005). Walaupun banyak cara penskalaan dilakukan, kajian ini menggunakan skala Likert yang mana skala ini telah banyak digunakan dalam kajian-kajian terdahulu (Sekaran & Bougie, 2009). Skala ini sering digunakan apabila seseorang bercadang untuk mengukur kekuatan hubungan antara pemboleh ubah dalam sesuatu kajian (Hair et al., 2007). Dalam menepati maksud kajian ini, skala pengukuran menggunakan 'five-point Likert scale' sebagaimana jadual 3.6 berikut:

Jadual 3-6
Five-Point Likert Scale

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Berkecuali	Setuju	Sangat Setuju

Pemboleh ubah yang digunakan dalam kajian ini diukur melalui instrumen yang telah ditetapkan dari kajian terdahulu. Beberapa soalan yang digunakan sedikit diubahsuai untuk menjadikannya lebih relevan dengan tujuan kajian ini. Pengubahsuaian tersebut tidak mengubah makna dan maksud soal selidik asal.

3.4.1 Prestasi kerja

Prestasi kerja adalah sesuatu tindakan atau tingkah laku cemerlang seseorang pekerja untuk mencapai matlamat organisasi. Ia bukan sahaja diukur dalam aspek sumbangan hasil kerja malah dalam aspek setiap tindakan pekerja yang menjurus kepada sumbangan mereka kepada peningkatan prestasi organisasi secara keseluruhan. Dengan kata lain, prestasi adalah sesuatu yang diharapkan oleh organisasi terhadap individu yang menawarkan pekerjaan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tersebut dengan baik (Campbell, 1990).

Banyak skala telah dibangunkan untuk mengukur dimensi prestasi pekerjaan. Williams dan Anderson telah membangunkan skala prestasi kerja yang pendek dan generik yang mana ia mengukur tabiat seseorang individu dalam menyiapkan tugas dengan lengkap, memenuhi tanggungjawab yang diamanahkan dan melaksanakan tugas seperti yang diberi (Larry & Stella, 1991). Bagi mengukur prestasi kerja kakitangan barisan hadapan perbankan Islam, kajian ini akan menggunakan skala yang telah digunakan dalam kajian yang dibuat oleh Goodman & Svyantek, (1999). Penyesuaian akan dilakukan untuk menepati objektif kajian yang dijalankan. Hasil kajian yang dibuat oleh William dan Anderson (1991) mendapati bahawa ukuran laporan kebolehpercayaan prestasi kerja ini ialah 0.91.

Pekerja barisan hadapan perbankan Islam diminta menilai prestasi kerja mereka pada item yang dipilih mengikut pengukuran yang disediakan. Jadual 3.7 menunjukkan pengukuran prestasi kerja.

Jadual 3-7

Pengukuran Prestasi

Kod	Item	Penyelidik
PT1	Saya mampu menghabiskan tugas yang diberikan dalam masa yang ditetapkan	(Goodman et al., 1999)
PT2	Saya mampu memenuhi tanggungjawab seperti yang tertera di dalam preskripsi tugas	(Goodman et al., 1999)
PT3	Saya bersedia melakukan pekerjaan secara sukarela dan luar dari skop pekerjaan saya yang tertera dalam preskripsi tugas jika di perlukan	(Goodman et al., 1999)
PT4	Saya mempunyai kemampuan untuk mencapai tahap prestasi kerja yang di tetapkan oleh majikan saya.	(Goodman et al., 1999)
PT5	Saya tahu matlamat pekerjaan saya dan mampu mencapainya.	(Goodman et al., 1999)
PT6	Saya mempunyai kompetensi (pengetahuan, skill dan sikap) untuk mengendalikan tugas yang di berikan kepada saya	(Goodman et al., 1999)
PK7	Saya bersedia melakukan tugas pekerja lain apabila pekerja terbabit tidak hadir ketempat kerja	(Goodman et al., 1999)
PK8	Saya secara sukarela melakukan pekerjaan yang di luar dari tugas sebenar saya di tempat kerja	(Goodman et al., 1999)
PK9	Saya akan membantu pekerja lain apabila saya dapati tugas pekerja terbabit terlalu banyak	(Goodman et al., 1999)
PK10	Saya akan mengambil inisiatif tersendiri untuk memberi sebarang komen atau cadangan bagi meningkatkan kualiti layanan kepada para pelanggan	(Goodman et al., 1999)
PK11	Saya bersedia menghadiri sebarang program yang di luar dari keperluan pekerjaan tetapi dapat menaikkan imej organisasi.	(Goodman et al., 1999)
PK12	Saya sentiasa memastikan ketepatan masa hadir ketempat kerja terutama di awal pagi dan selepas makan tengahari	(Goodman et al., 1999)
PK13	Saya tidak akan mengambil masa rehat yang lama ketika waktu bekerja.	(Goodman et al., 1999)
PK14	Saya selalu memberikan perkhabaran awal sekiranya saya tidak dapat hadir ke tempat kerja	(Goodman et al., 1999)
PK15	Saya tidak akan menghabiskan masa yang lama untuk melakukan perkara yang tidak berfaedah	(Goodman et al., 1999)
PK16	Saya amat tegas dalam memastikan tidak menggunakan masa yang lama untuk berbual melalui telefon terutama terkait hal peribadi.	(Goodman et al., 1999)

Sumber : (Larry & Stella, 1991; Khan et al., 2014)

3.4.2 Kompetensi

Kompetensi adalah satu set pengetahuan, kemahiran, dan kelakuan yang mesti dimiliki, dihargai, dikuasai, dan direalisasi oleh pekerja dalam melaksanakan tugas

yang diberi untuk mencapai matlamat yang disasarkan oleh organisasi. Teori David C. McClelland dan teori Spencer & Spencer menyatakan bahawa kompetensi itu merangkumi kompetensi teknikal dan kompetensi perilaku (Spencer & Spencer, 1993). Dalam konteks kajian yang dijalankan ini, kedua-dua kompetensi telah dikaji secara berasingan bagi melihat tahap pengaruhnya terhadap peningkatan prestasi kerja. Ukuran kompetensi diadaptasikan dari hasil kerja Rainsbury, Hodges, Burchell dan Lay (2002). Berdasarkan Rainsbury, Hodges, Burchell, & Lay, (2002), kompetensi ini dikenal pasti dari sifat mereka yang mempunyai tahap prestasi kerja yang tinggi di tempat kerja mereka. Senarai kompetensi dalam soalan kaji selidik kajian ini diambil dari Spencer & Spencer (1993) dan dibahagikan kepada dua bahagian iaitu kompetensi teknikal dan kompetensi perilaku mengikut klasifikasi yang telah dilakukan oleh Birkett (1993) (Rainsbury et al., 2002). Laporan kebolehppercayaan terhadap skala kompetensi ini adalah antara 0.91 dan 0.96. Responden akan diminta menilai setiap kompetensi teknikal dan perilaku yang ada dalam diri mereka. Ilmu pengetahuan merupakan elemen yang penting dalam kompetensi dan dianggap sebagai salah satu elemen kompetensi teknikal.

Oleh yang demikian, penyelidik telah menyediakan soal selidik khusus untuk mengukur tahap kesedaran and tabiat kakitangan perbankan Islam di Malaysia dari segi kefahaman mereka terhadap sistem perbankan Islam. Ukuran tersebut seperti yang ditunjukkan dalam jadual 3.8 telah diadaptasikan dari hasil kerja Buchari, (2014). Laporan kebolehppercayaan berada pada tahap di antara 0.799 and 0.811. Responden dikehendaki menilai setiap pernyataan yang disediakan.

Jadual 3-8

Pengukuran Kompetensi Teknikal (KT) Dan Kompetensi Perilaku

Kod	Item	Penyelidik
KT1	Saya berkeupayaan menggunakan pelbagai jenis perisian komputer dan mempunyai kesedaran tentang kepentingan teknologi maklumat.	Rainsbury et al., 2002)
KT2	Saya berkemampuan memberikan cadangan secara kreatif dan inovatif untuk penyelesaian masalah.	Rainsbury et al., 2002)
KT3	Saya mempunyai pengetahuan teknikal dan kemahiran yang mendalam berkaitan dengan tugas dan berkeupayaan untuk memberi tunjuk ajar dan berkongsi kepakaran kepada rakan yang lain.	Rainsbury et al., 2002)
KT5	Saya mampu berfikir dengan sendiri untuk menyelesaikan masalah, mempunyai kecerdasan dan kemahiran untuk merancang dan menganalisa masalah secara sistematik.	Rainsbury et al., 2002)
KT6	Saya berkemampuan untuk melakukan perancangan dan melaksanakan strategi dalam tugas yang diberi tanpa bergantung kepada orang lain.	Rainsbury et al., 2002)
KT7	Saya mempunyai kepakaran membuat kertas kerja, kertas cadangan, menulis surat etc	Rainsbury et al., 2002)
KT8	Saya mempunyai kefahaman yang tinggi tentang produk kewangan yang ditawarkan oleh Institusi kewangan Islam.	Buchari, (2014)
KT9	Unsur riba masih ada terdapat dalam peralaksanaan peroduk dan perkhidmatan perbankan Islam samada secara nyata atau pun tidak nyata.	Buchari, (2014)
KT10	Perbankan Islam dibenarkan melabur dalam industri yang mampu memberi pulangan dan keuntungan yang tinggi kepada para pelanggan bagi memastikan boleh terus bersaing dengan perbankan konvensional.	Buchari, (2014)
KT11	Skim Pembiayaan yang dilaksanakan oleh perbankan Islam masa kini hanya bermanfaat kepada bank sahaja.	Buchari, (2014)
KT12	Matlamat Bank-bank Islam tidak hanya terhad untuk memaksimumkan pulangan pemegang saham tetapi juga termasuk peningkatan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat	Buchari, (2014)
KT13	Dengan mengaitkan perbankan Islam dengan agama Islam, seseorang individu akan lebih beretika dalam setiap tingkah laku dan perbuatan mereka.	Buchari, (2014)
KT14	Bank-bank Islam menawarkan produk yang menarik dan mendapat sambutan yang baik dari pelanggan lebih daripada produk bank-bank konvensional	Buchari, (2014)
KT15	Berbanding dengan produk perbankan konvensional, produk dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh perbankan Islam lebih berinovasi dan unik.	Buchari, (2014)

Jadual 3-8 (Sambungan)

KT16	Bank-bank Islam menawarkan produk yang menarik dan mendapat sambutan yang baik dari pelanggan lebih daripada produk bank-bank konvensional	Buchari, (2014)
KT17	Berbanding dengan produk perbankan konvensional, produk dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh perbankan Islam lebih berinovasi dan unik.	Buchari, (2014)
KP1	Saya mampu menjalin perhubungan yang baik dengan rakan sekerja dan pelanggan dalam menjalankan tugas harian saya.	Rainsbury et al., 2002)
KP2	Saya sentiasa memberikan perhatian tentang ketertiban, kualiti serta ketepatan dalam melakukan pekerjaan	Rainsbury et al., 2002)
KP3	Saya mampu memberikan impak dan pengaruh terhadap orang lain untuk bekerjasama dan membuat keputusan.	Rainsbury et al., 2002)
KP4	Saya mempunyai daya inisiatif yang tinggi dalam membuat sebarang keputusan, proaktif, mampu merebut peluang, bermotivasi dan mempunyai ketekunan dalam melakukan pekerjaan.	Rainsbury et al., 2002)
KP5	Saya sentiasa bersedia dan fokus untuk membantu menyelesaikan masalah pelanggan	Rainsbury et al., 2002)
KP6	Saya mampu memberi perlatihan serta menjadi mentor dan mampu memberi dorongan and komen yang positif kepada rakan sekerja.	Rainsbury et al., 2002)
KP7	Saya seorang yang tegas, mampu membuat keputusan, mampu memimpin dan sentiasa menjaga disiplin.	Rainsbury et al., 2002)
KP8	Saya mempunyai daya kawalan diri, sentiasa tenang dan mampu menghadapi sebarang tekanan.	Rainsbury et al., 2002)
KP9	Saya seorang komited dan boleh menyelaraskan diri dan orang lain agar dapat mengutamakan keperluan Bank berbanding keperluan peribadi.	Rainsbury et al., 2002)
KP10	Saya mempunyai keinginan dan keupayaan untuk proses pembelajaran dan menjadikan ilmu pengetahuan sebagai asas dalam setiap tindakan yang dibuat.	Rainsbury et al., 2002)
KP11	Saya seorang yang memahami, mendengar, peka terhadap orang lain dan memahami dan menghormati perasaan orang lain.	Rainsbury et al., 2002)
KP12	Saya mempunyai tahap keyakinan diri yang tinggi dan boleh menerima tanggungjawab.	Rainsbury et al., 2002)
KP13	Saya mempunyai keupayaan dalam mendapatkan maklumat apabila diperlukan	Rainsbury et al., 2002)
KP14	Saya sentiasa mementingkan kejayaan dan mempunyai sasaran dan matlamat pencapaian dalam kerjaya saya.	Rainsbury et al., 2002)

Sumber : (Rainsbury et al., 2002; Buchari, 2014)

3.4.3 Ihsan

Ihsan merupakan salah satu landasan terpenting selain dari Iman dan Islam dalam pembangunan dan pembentukan diri setiap orang Islam. Konsep ihsan ini merupakan satu dorongan dan motivasi kepada setiap pekerja untuk melakukan sesuatu pekerjaan itu dengan cemerlang dan sempurna. Ini adalah kerana melalui konsep Ihsan ini, pekerja terbabit akan lebih mendekatkan diri dengan Allah dan melakukan setiap pekerjaan yang diamanahkan dengan bersungguh-sungguh sebagai satu amal ibadah yang akan dinilai di sisi Allah (Mahudin, Noor, Dzulkifli, & Janon, 2016). Dalam penyelidikan ini, pengukuran Ihsan dalam kalangan pekerja perbankan Islam diadaptasi daripada kajian Mahudin (2016) dan dinilai menggunakan skala Likert 5 dan dimasukkan sebagai salah satu elemen dalam kompetensi perilaku. Senarai item-item pengukuran adalah seperti ditunjukkan dalam jadual 3.9.

Jadual 3-9
Pengukuran Ihsan

Kod	Item	Penyelidik
1	Saya merasa tidak selesa melakukan sesuatu yang dilarang walaupun saya tahu orang lain juga melakukannya	Mahudin et al., 2016
2	Saya gembira dengan apa yang saya ada	Mahudin et al., 2016
3	Kerana takut kepada Allah, saya akan selalu memberitahu kebenaran	Mahudin et al., 2016
4	Saya percaya segala pekerjaan yang saya lakukan akan mendapat ganjaran dari Tuhan	Mahudin et al., 2016
5	Saya yakin dan percaya bahawa segala yang saya lakukan akan membawa kebaikan kepada orang lain	Mahudin et al., 2016

Sumber : (Mahudin et al., 2016)

3.4.4 Motivasi

Motivasi mempunyai pelbagai takrifan. Dalam konteks kajian ini, takrifan motivasi berkait dengan tempat kerja. Motivasi kerja adalah suatu faktor dorongan yang

berlaku dalam ruang lingkup pekerjaan. (Tremblay, Blanchard, Taylor, Pelletier, & Villeneuve, 2009). Perkataan ‘*motivasi*’ terhasil dari perkataan motif iaitu sesuatu yang menjadi penyebab kepada seseorang untuk bertindak. Menurut istilah Kamus Dewan Edisi keempat, motivasi adalah keinginan yang keras atau semangat yang kuat pada diri seseorang yang mendorongnya untuk berusaha atau melakukan sesuatu dengan tujuan untuk mencapai kejayaan. (Kamus Dewan Edisi Keempat, 2005). Motivasi merupakan suatu kehendak atau keinginan yang muncul dalam diri setiap kakitangan yang akan menimbulkan semangat atau dorongan untuk bekerja secara optimal bagi mencapai matlamat dan tujuan yang telah ditetapkan. Walau bagaimanapun tahap motivasi perlu digarap dan dibangunkan melalui faktor-faktor lain yang selari dengan kehendak dan matlamat yang hendak dicapai. Dalam konteks kajian ini, tahap motivasi diukur dalam kalangan kakitangan perbankan Islam untuk melihat sejauh mana pekerjaan yang dilakukan didorong oleh faktor motivasi ini.

Kaedah pengukuran motivasi diadaptasi dari *The Work Extrinsic and Intrinsic Motivation Scale (WEIMS)*. Koresponden akan diukur berdasarkan soal kaji selidik yang disediakan bagi melihat sejauh mana faktor motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik mempengaruhi tugas mereka di perbankan Islam. Skala ini direka untuk mengakses faktor motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik yang diukur melalui 4 faktor iaitu motivasi intrinsik, peraturan bersepadu, peraturan yang dikenal pasti, dan peraturan luaran (Tremblay, Blanchard, Taylor, Pelletier, & Villeneuve, 2009). Motivasi intrinsik dan peraturan bersepadu adalah faktor motivasi intrinsik yang mana aktiviti yang dilakukan didorong oleh faktor dalaman seperti kepuasan diri dan minat, manakala peraturan luaran dan peraturan yang dikenal pasti adalah faktor motivasi

ekstrinsik yang mana aktiviti yang dilakukan didorong oleh faktor luaran seperti faktor ganjaran (Tremblay, Blanchard, Taylor, Pelletier, & Villeneuve, 2009). Pekerja perbankan Islam diminta untuk memberi maklumbalas keatas soal selidik yang dikemukakan untuk melihat sejauh mana faktor motivasi intrinsik dan ekstrinsik mempengaruhi tugas harian mereka sebagai kakitangan perbankan Islam. Senarai item-item pengukuran adalah seperti ditunjukkan dalam jadual 3.10

Jadual 3-10
Pengukuran Motivasi

Kod	Item	Penyelidik
IM1	Saya mendapat banyak keseronokan dan mempelajari perkara-perkara baru dari pekerjaan yang saya lakukan.	(Tremblay et al., 2009)
IM2	Saya mendapat kepuasan apabila saya berjaya menghadapi cabaran yang mendatang ketika saya melakukan tugas saya	(Tremblay et al., 2009)
IM3	Saya mendapat kepuasan setiap kali saya berjaya melakukan tugas yang sukar	(Tremblay et al., 2009)
M4	Pekerjaan yang saya lakukan telah menjadi sebahagian daripada siapa saya sekarang.	(Tremblay et al., 2009)
IM5	Pekerjaan ini adalah sebahagian daripada cara saya memilih untuk menjalani kehidupan saya sekarang	(Tremblay et al., 2009)
IM6	Pekerjaan ini telah menjadi sebahagian dari kehidupan saya sekarang.	(Tremblay et al., 2009)
EM7	Pekerjaan yang saya lakukan ini adalah jenis pekerjaan yang saya pilih untuk mencapai gaya hidup tertentu.	(Tremblay et al., 2009)
EM8	Saya memilih pekerjaan ini untuk mencapai matlamat kerjaya saya.	(Tremblay et al., 2009)
EM9	Saya memilih pekerjaan ini untuk mencapai matlamat dan objektif tertentu dalam kehidupan.	(Tremblay et al., 2009)
EM10	Saya memilih pekerjaan ini kerana hasil pendapatan yang saya perolehi sekarang	(Tremblay et al., 2009)
EM11	Saya memilih pekerjaan ini kerana hasil pendapatan yang saya perolehi sekarang	(Tremblay et al., 2009)

Sumber : (Tremblay, Blanchard, Taylor, Pelletier, & Villeneuve, 2009)

3.4.5 Keagamaan

Religiositi atau keagamaan adalah istilah yang merujuk kepada pelbagai aktiviti keagamaan dan kepercayaan (Eric & Krauss, 2016). Agama dalam perspektif Islam boleh diukur tetapi hanya Tuhan yang tahu tahap keagamaan sebenar seseorang itu. Agama adalah penting dalam mana-mana masyarakat dan ia memainkan peranan penting dalam menentukan corak kehidupan dalam masyarakat. Islam dikenali sebagai agama yang menjadi panduan dalam semua aspek kehidupan atau cara hidup. Ia bukan sekadar satu upacara ritual tetapi lebih daripada itu, individu yang mengamalkan ajaran Islam yang sebenar akan mempunyai gaya hidup yang berbeza daripada individu yang mempunyai agama tetapi tidak mengamalkannya (R. Muhamad, 2008). Dalam konteks kajian ini, aspek keagamaan merujuk kepada agama Islam, sesuai dengan matlamat kajian ini yang mengkaji pengaruh keagamaan sebagai moderator terhadap hubungan antara pemboleh ubah bersandar dan tidak bersandar kajian mengenai perbankan Islam.

Banyak kajian telah dilakukan untuk mengukur tahap keagamaan samada dalam masyarakat mahupun dalam organisasi. Kebanyakan kajian menggunakan komponen pengukuran keagamaan yang terdapat dalam masyarakat Kristian atau Judeo-Kristian. Kadangkala skala yang di gunapakai dalam kajian tersebut tidak tepat atau sah untuk mengukur tahap keagamaan selain dari agama Judeo-Kristian. Walau bagaimanapun skala tersebut telah digunakan dalam beberapa kajian yang melibatkan agama Islam dan Hindu dengan melakukan beberapa penyesuaian.

Oleh kerana kajian ini ingin mengukur tahap keagamaan pekerja perbankan Islam, maka skala khusus untuk mengukur tahap keagamaan Islam digunapakai. Kajian ini

mengadaptasikan ukuran keagamaan *Muslim Religiosity-Personality Inventory* (MRPI) (Krauss, Hamzah, & Idris, 2007).

MRPI telah dibangunkan untuk mengukur ketepatan dan kesahihan tahap keagamaan seseorang Islam di Malaysia. Skala ini direka khusus untuk pengukuran tahap keagamaan dalam agama Islam. Walau bagaimanapun MRPI juga boleh digunapakai untuk pengukuran agama lain tetapi perlu dilakukan penyesuaian dengan melakukan penggantian terma-terma tertentu dalam soalan kaji selidik. Bagi tujuan kajian ini, oleh kerana pekerja perbankan Islam terdiri dari pelbagai kaum, maka terma-terma tertentu dalam soalan kaji selidik telah diubahsuai.

Ukuran yang terdapat dalam MRPI ini terbahagi kepada beberapa bahagian, antaranya ukuran terhadap kefahaman tentang aspek utama *theology* iaitu kepercayaan dalam Islam, satu ukuran keagamaan individu yang merangkumi tabiat, sikap, motivasi dan emosi (Eric & Krauss, 2011).

Pemilihan kaedah ukuran keagamaan ini dalam konteks kajian yang sedang dijalankan adalah bertepatan kerana majoriti responden kajian adalah pekerja yang beragama Islam di institusi perbankan Islam. Oleh yang demikian, skala yang digunakan telah terbukti dengan tahap kebolehpercayaan 0.93. (Krauss et al., 2007). Soal selidik pengukuran keagamaan ditunjukkan dalam jadual 3.11.

.

Jadual 3-11

Pengukuran Keagamaan

Kod	Item	Penyelidik
AR1	Saya selalu menggalakkan ahli keluarga saya mengamalkan ajaran agama.	(Krauss et al., 2007)
AR2	Saya berusaha memahami maksud ayat kitab suci	(Krauss et al., 2007)
AR3	Saya berusaha agar diri saya sentiasa dalam keadaan bersih	(Krauss et al., 2007)
AR4	Saya berusaha menambahkan kekerapan dalam melakukan amalan keagamaan	(Krauss et al., 2007)
AR5	Saya berusaha untuk mendalami ajaran keagamaan	(Krauss et al., 2007)
AR6	Saya suka mencari peluang untuk mendalami ajaran keagamaan bersama keluarga	(Krauss et al., 2007)
AR7	Saya mengajak orang lain menunaikan sembahyang	(Krauss et al., 2007)
AR8	Saya selalu membincangkan isu-isu agama bersama teman-teman saya	(Krauss et al., 2007)
AR9	Saya berusaha untuk mengamalkan etika akhlak yang baik dalam kehidupan seharian	(Krauss et al., 2007)
AR10	Saya akan bersedekah/memberi derma sejumlah wang setiap tahun	(Krauss et al., 2007)
AP1	Saya tidak akan masuk ke rumah seseorang selagi tidak dijemput	(Krauss et al., 2007)
AP2	Saya menghormati setiap pendapat orang lain	(Krauss et al., 2007)
AP3	Saya merasa gelisah apabila menyakiti ibu bapa saya	(Krauss et al., 2007)
AP4	Saya menyembunyikan keaiban orang lain	(Krauss et al., 2007)
AP5	Saya tidak menjatuhkan maruah kawan-kawan saya	(Krauss et al., 2007)
AP6	Saya menggunakan kemudahan awam dengan baik	(Krauss et al., 2007)
AP7	Saya gembira apabila orang memuji rakan saya	(Krauss et al., 2007)
AP8	Saya akan menyembunyikan identiti seseorang apabila membicarakan tentang dirinya	(Krauss et al., 2007)
AP9	Saya lebih suka bekerja daripada meminta wang orang lain	(Krauss et al., 2007)
AP10	Saya akan merujuk kepada yang mengetahui apabila ragu-ragu terhadap hukum agama	(Krauss et al., 2007)
AP11	Saya lebih suka membantu orang miskin tanpa diketahui orang lain	(Krauss et al., 2007)
AP12	Saya akan berusaha bersungguh-sungguh untuk mencapai matlamat dalam waktu yang ditetapkan	(Krauss et al., 2007)

Sumber : (Krauss, Hamzah, & Idris, 2007)

3.5 Penterjemahan Bahasa

Dalam mereka bentuk soal selidik, pertimbangan dibuat dari segi bahasa yang digunakan. Oleh kerana bahasa Melayu adalah bahasa rasmi di Malaysia, soal selidik itu diterjemahkan ke dalam versi bahasa Melayu untuk membantu responden yang mungkin mengalami kesukaran untuk memahami soal selidik dalam bahasa Inggeris.

Proses terjemahan ini dilakukan dengan menggunakan kaedah terjemahan belakang yang harus dipertimbangkan sebagai kaedah terbaik untuk melakukan proses terjemahan soal selidik dan tinjauan antarabangsa (Ozolins, 2009). Terjemahan untuk soal selidik kajian ini telah diakui benar oleh Koordinator Akademi Pengajian Bahasa Pusat Asasi UiTM Cawangan Selangor Kampus Dengkil.

3.6 Etika Kajian

Oleh kerana kajian ini melibatkan pengumpulan data dari responden yang sedang bekerja di sektor perbankan, kredibiliti dan kerahsiaan responden amat diberi perhatian dan dijaga. Oleh itu, responden tidak dipaksa untuk mengambil bahagian dalam kajian ini. Penyertaan ini adalah secara sukarela dan semua maklumat peribadi adalah dirahsiakan. Pada masa yang sama, tiada langsung pengenalan peribadi responden diperlukan seperti nama atau apa-apa bentuk maklumat lain ketika menjawab soal selidik yang disediakan. Selain itu, kelulusan daripada ibu pejabat atau pihak pengurusan cawangan diperolehi sebelum soal selidik diedarkan.

3.7 Pra-Ujian

Oleh kerana pengukuran bagi setiap pemboleh ubah disesuaikan dari kajian yang lepas, pra-ujian telah dijalankan untuk memastikan kebolehpercayaan dan kesahan untuk setiap ukuran yang akan dibuat nanti. Pra-ujian ini diperlukan bagi memastikan setiap soalan kaji selidik difahami oleh responden dan setiap item boleh mewakili

pemboleh ubah untuk kajian yang dijalankan. Pra-ujian ini dijalankan keatas tiga puluhpuluh (30) orang pekerja (N=30) barisan hadapan di cawangan Bank Rakyat dan Agro Bank. Kedua-dua bank ini tidak terlibat dalam skop kajian yang dijalankan kerana bank-bank ini tidak berada dibawah seliaan langsung Bank Negara Malaysia. Menurut Hair et al. (2007) jumlah responden untuk pra-ujian boleh berjumlah di antara empat (4) dan tiga puluh (30) orang. Melalui kajian pra-ujian, penyelidik dapat memperoleh pengetahuan mengenai kebolehpercayaan dan konsistensi setiap pengukuran yang dimaksudkan (Hair et al. (2007). Seorang penyelidik harus memilih instrumen-instrumen yang telah terbukti kesahan dan kebolehpercayaannya. Ini adalah lebih baik dari membangunkan intrumen tersebut dari awal (Sekaran, 2005). Kebolehpercayaan instrumen kajian hasil dari pra-ujian adalah seperti yang ditunjukkan dalam jadual 3.12 berikut:

Jadual 3-12
Hasil Pra-Ujian

No	Pemboleh ubah	Cronbach Alpha
1	Prestasi Kerja	0.86
2	<u>Kriteria Keupayaan</u>	
	KT	0.75
	KP	0.92
	Sifat Ihsan	0.81
4	Motivasi Kerja	0.89
5	Faktor Keagamaan	0.88

Jadual di atas menunjukkan bahawa prestasi kerja, kriteria keupayaan, sifat ihsan, motivasi kerja dan faktor keagamaan mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi dengan julat nilai *Cronbach alpha* antara 0.75 hingga 0.92. Ini menunjukkan setiap item dalam konstruk mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi dan kekal digunakan

dalam kajian sebenar. Sekaran (2000) menyatakan sekiranya nilai *Cronbach Alfa* menghampiri nilai 1.0, kebolehpercayaan item adalah tinggi, baik dan berkesan.

Hasil dari ujian rintis tersebut didapati responden mampu memahami setiap soalan yang diajukan dan memahami setiap arahan yang dikemukakan dalam soalan tersebut. Walau bagaimanapun sedikit pengubahsuaian perlu juga dilakukan terhadap soal kaji selidik bagi menepati objektif kajian. Di samping itu juga, pengubahsuaian dilakukan terhadap struktur dan persembahan soal selidik agar ia lebih menarik dan memudahkan responden menjawab soal kaji selidik tersebut.

.

3.7.1 Kebolehpercayaan

Dalam menilai setiap skala pengukuran, kebolehpercayaan pengukuran sangat penting. Soal selidik dianggap sebagai dipercayai jika keputusan berulangnya menghasilkan skor yang konsisten. Soal selidik bergantung kepada skor nilai dan kebolehpercayaan yang diperolehi. Semakin tinggi skor yang diperolehi semakin jitu data yang diperolehi (Rosseni et al., 2009). Hasil penyelidikan akan lebih konsisten apabila item yang sama dilakukan menjalani ujian berulang dan keputusan yang diperolehi tetap sama (Moidunny, 2013).

3.7.2 Kesahan

Ujian kesahan perlu dilakukan untuk mamastikan ukuran yang dijalankan boleh diterima pakai. Kesahan diperlukan untuk memastikan skala yang digunakan mempunyai keupayaan untuk mengukur konsep yang dicadangkan (Sekaran, 2005) atau mengukur apa yang sepatutnya di ukur (Hair et al., 2007; Nunnally, 1978). Apabila keupayaan mengukur tidak dapat dilakukan kerana terdapat ralat yang tidak rawak, keabsahan dikatakan berlaku (Carmines dan Zeller, 1979). Dua ujian biasa yang boleh digunakan untuk menguji kesahan adalah kesahan kandungan dan kesahan binaan.

Kesahan kandungan juga di kenali sebagai kesahan muka. Ia digunakan bagi memastikan item yang digunakan dalam pengukuran mampu mewakili konsep dalam penyelidikan yang dijalankan. Sementara kesahan binaan merujuk kepada kemampuan set pemboleh ubah yang diukur mewakili pembentukan laten teoretikal bagi pemboleh ubah tersebut (Hair et al., 2006).

Kewujudan kesahan binaan akan memberi keyakinan bahawa item diambil dari sampel yang boleh mewakili skor sebenar populasi kajian. Oleh itu, Carmines dan Zeller (1979) membuktikan bahawa kesahihan membina adalah paling berguna untuk banyak konsep sains sosial abstrak berbanding dengan kesahan kandungan. Oleh itu untuk menentukan kesahihan binaan, analisis faktor telah dijalankan untuk mengesahkan bahawa item pengukuran adalah paling sesuai untuk mengukur pemboleh ubah yang dipilih.

3.8 Pengumpulan Data

3.8.1 Proses Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk kajian ini dilakukan dengan menggunakan kaedah kaji selidik berstruktur di mana ia melibatkan pengumpulan data berangka dari responden yang telah dikenal pasti. Soalan kaji selidik adalah pra-format set soalan yang telah dirancang untuk diberikan kepada responden bagi mendapatkan jawapan dari mereka. (Sekaran, 2000). Kaedah ini membolehkan para penyelidik mengetahui apa yang diperlukan untuk mengukur pemboleh ubah kajian yang sedang dijalankan (Hair et al., 2007).

Babbie (2004) telah menyatakan bahawa kaedah soal selidik ini adalah instrumen yang sesuai untuk mengumpul maklumat seragam daripada bilangan responden yang ramai dan sampel yang besar seperti pekerja yang bekerja dalam sektor perbankan. Kaji selidik melalui kaedah soal selidik dapat menjimatkan kos, tenaga dan masa serta lebih fleksibel. Ia boleh dilakukan melalui soal selidik yang diberikan secara peribadi, soal selidik melalui mel dan soal selidik yang diedarkan secara elektronik. (Sekaran, 2000). Tidak kira kaedah mana yang dipilih oleh penyelidik, semuanya bergantung kepada beberapa faktor seperti tahap ketepatan yang diperlukan, tahap kepakaran yang dimiliki, jangka masa kajian dan faktor-faktor lain yang berkaitan seperti ketersediaan kos dan sumber (Sekaran, 2000). Lazimnya kaedah kaji selidik melalui mel adalah kaedah yang selalu digunakan oleh para penyelidik (Hair et al., 2007).

Namun begitu, kajiselidik yang dijalankan ini menggunakan kaedah penghantaran melalui tangan bagi memastikan semua responden mempunyai peluang untuk dipilih. Set soalan kajiselidik akan dihantar sendiri kepada setiap cawangan melalui seorang wakil yang dikenal pasti selepas pemilihan responden melalui sistem pemilihan rawak mudah dilakukan. Wakil ini adalah dalam kalangan pegawai ataupun kakitangan senior di cawangan bank berkenaan. Perlantikan wakil ini adalah bagi membantu pengagihan dan pemulangan soal selidik dari setiap responden. Responden akan diberi waktu yang mencukupi mengikut keselesaan mereka untuk menjawab dan menyiapkan soal selidik yang disediakan. Mereka boleh mengatur masa mereka sendiri tanpa terburu-buru untuk menjawab soalan kajiselidik samada membawa balik ke rumah atau meluangkan masa menjawab soalan tersebut di tempat kerja (Hair et al., 2007). Namun begitu, kajian ini mempunyai impak negatif dari segi peratusan responden yang sudi meluangkan masa untuk menjawab persoalan yang dikemukakan. Ini adalah kerana pada kebiasaannya kakitangan bank mempunyai masa yang terhad dan memerlukan lebih banyak masa untuk menjawab soal selidik yang diberikan. Keadaan ini memerlukan para penyelidik melakukan tindakan susulan dengan menghubungi wakil yang telah dikenal pasti (Sekaran, 2000).

3.8.2 Prosedur Pengumpulan Data

Kaedah persampelan berkelompok dan rawak mudah digunakan bagi memilih 370 responden bagi memenuhi minimum saiz sampel yang ditetapkan. Sebelum proses menghantar soal kajiselidik kepada setiap responden, penyelidik menghubungi setiap cawangan perbankan Islam terbabit bagi menerangkan tujuan kajiselidik ini samada

melalui lawatan, panggilan telefon ataupun surat dan mengenal pasti wakil bagi setiap cawangan tersebut. Soalan kajiselidik ini dihantar kepada setiap wakil disetiap cawangan perbankan Islam beserta dengan surat iringan yang menerangkan bahawa tujuan kajiselidik ini hanya untuk kajian akademik semata-mata dan semua maklumat responden dirahsiakan. Kajian ini mengambil masa lebih kurang 3 bulan dan penyelidik sentiasa melakukan tindakan susulan bagi memastikan segala perancangan berjalan lancar.

Sebanyak 380 borang soal selidik telah diedarkan kepada kakitangan yang sedang bekerja di cawangan perbankan Islam di Malaysia melalui edaran soal selidik. Bank-bank Islam yang dipilih tersebut adalah terdiri dari bank Islam komersial dibawah seliaan langsung Bank Negara Malaysia (BNM) yang berada di negeri Kedah, Kelantan, Selangor dan Wilayah Persekutuan dan Johor. Edaran soal selidik bermula pada 15 Oktober 2018 sehingga 19 Januari 2019. Sebanyak 380 soal selidik berjaya diperoleh semula. Walau bagaimanapun, sejumlah 10 borang soal selidik telah diasingkan kerana jawapan tidak lengkap. Justeru, analisis yang dijalankan dalam kajian ini hanya melibatkan 370 sampel. Sampel yang diperolehi adalah mencukupi untuk dianalisis dalam SEM-PLS. Hair et al. (2014) mencadangkan bahawa saiz sampel bagi sesuatu kajian perlulah sekurang-kurangnya 10 kali ganda daripada jumlah pemboleh ubah yang digunakan. Kajian ini mengkaji sebanyak 6 pemboleh ubah, maka sampel minimum yang perlu dipatuhi adalah 60 sampel. Oleh yang demikian, jumlah soalan selidik kajian ini adalah mencukupi dan melepasi tahap minimum saiz sampel untuk tujuan analisis data.

3.9 Analisis Data

Semua jawapan dari kajiselidik tersebut dikumpul dan diperiksa dengan betul sebelum ia dimasukkan kedalam perisian statistik. Kaedah analisis data telah dipilih berdasarkan ciri-ciri pemboleh ubah dan soalan penyelidikan. Sebelum analisis selanjutnya, proses pemeriksaan data dilakukan untuk memastikan kesempurnaan dan kesesuaian data untuk analisis penyelidikan. Ujian normal dilakukan untuk menentukan samada data populasi diedarkan secara normal atau tidak. Normaliti hanya bermaksud tahap pengedaran data sampel sepadan dengan taburan normal. Ini menghasilkan nilai pada pemboleh ubah yang dikumpulkan sekitar min dalam corak simetri keluk berbentuk atau normal (Hair et al., 2006).

Pada dasarnya ujian statistik akan memberi maklumat samada terdapat persamaan statistik yang mungkin wujud di antara pemboleh ubah dalam proses kajian yang sedang di jalankan. Ini dapat ditentukan melalui analisis korelasi pada hubungan antara pemboleh ubah-pemboleh ubah dalam kajian yang dijalankan (Sekaran & Bougie, 2009).

Melalui koefisien korelasi, kekuatan dan arah hubungan dapat dikenali dengan $+1,0$ menunjukkan korelasi positif yang sempurna manakala $-1,0$ menunjukkan bahawa terdapat korelasi negatif yang sempurna. Ini bermakna positif dan negatif ini menunjukkan arahnya hubungan antara pemboleh ubah samada hubungan tersebut selari atau bertentangan. (Johnson & Kubry, 2012).

Dalam menggunakan 95 peratus tahap keyakinan konvensional, tahap kepentingan dalam kajian ini adalah $p < 0.05$ yang menunjukkan bahawa sekurang-kurangnya 95 kali daripada 100 bahawa anggaran itu akan mencerminkan ciri sebenar populasi dengan hanya 5 peratus peluang bahawa hasilnya akan salah (Sekaran & Bougie, 2009). Berdasarkan penanda aras ini, kajian ini dapat menyimpulkan bahawa hubungan antara pemboleh ubah wujud apabila tahap kepentingan berada pada $p < 0.05$. Dalam erti kata lain, terdapat bukti yang tidak mencukupi untuk menerima hipotesis bahawa tiada hubungan yang signifikan wujud antara pemboleh ubah.

Bagi analisis deskriptif, tujuan utama analisis ini dijalankan adalah untuk menerangkan secara umum tentang profil dan demografi responden-responden dan pemboleh ubah dengan meringkaskan data menggunakan jadual. Selain itu, analisis deskriptif turut membolehkan pengkaji untuk menerangkan data dengan menunjukkan jumlah kekerapan profil dan demografi. Sebagai tambahan, dalam deskriptif statistik, kepelbagaian set data dapat dibentangkan dan dibincangkan bagi memberikan lebih pemahaman mengenai dapatan kajian secara ringkas (J. F. Hair et al., 2014).

3.9.1 Analisis Inferensi

Analisis Inferensi digunakan untuk menghuraikan perhubungan antara pemboleh ubah. Ia juga digunakan untuk menghuraikan ciri-ciri sampel yang dipilih daripada populasi. Daripada dapatan, ia dapat dijadikan sebagai generalisasi sampel mengenai populasinya. Contoh ujian statistik yang digunakan ialah ujian-t untuk melihat perbezaan diantara 2 pemboleh ubah, ujian korelasi untuk melihat perhubungan

pemboleh ubah tersebut (Chua, 2008). Bagi mendapatkan peramalan data, analisis inferensi dijalankan menggunakan *Structural equation modeling* (SEM) kerana SEM adalah satu teknik modeling statistik yang bersifat merentas-bahagian, linear dan umum, analisis faktor (*factor analysis*), analisis jalur (*path analysis*) dan regresi (*regression*) (Hox, J.J, 1998). Pemilihan teknik SEM adalah disebabkan faktor berikut (Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2014):

1. SEM mengkaji kesemua persamaan secara serentak dan kemudian mengesan tahap dan arah bagi hubungan antara pemboleh ubah.
2. SEM mengambil kira ralat pengukuran dengan memberi tumpuan kepada kebolehpercayaan dan kesahihan konstruk.
3. SEM boleh mengukur model yang kompleks yang mengandungi hubungan multivariat, data pelbagai tahap dan aras, pengujian analisis pelbagai kumpulan, analisis hubungan langsung dan tidak langsung, analisis kesan pengantara dan kesan penyederhana.
4. SEM boleh membezakan dan meramalkan dengan tepat model pengukuran reflektif dan formatif.
5. SEM adalah selaras dengan aliran analisis kajian terkini yang dikategorikan sebagai sangat diperlukan dalam penerbitan jurnal berindeks tinggi.
6. SEM menunjukkan ketepatan tertinggi dalam menghasilkan dapatan kajian.
7. Perisian-perisian yang menjalankan analisis SEM seperti AMOS, LISREL dan PLS adalah mesra pengguna (Schumacker & Lomax, 2004)
8. PLS-SEM tidak memerlukan andaian kenormalan.

Justeru, kajian ini menjalankan analisis inferensi menggunakan SEM dengan pengukuran berdasarkan kovarian melalui perisian SmartPLS 3.0. Kekuatan perisian PLS-SEM ini ialah ia mampu menganalisis pelbagai pengukuran dalam sebuah model. Pemilihan penggunaan *Partial Least Square* (PLS) adalah disebabkan perisian ini dapat diterapkan pada semua skala data, ia tidak memerlukan banyak andaian dan tidak memerlukan ukuran sampel yang besar. Selain itu juga PLS dapat digunakan untuk membuat saranan tentang hubungan yang ada atau belum ada dan membuat usulan untuk pengujian selanjutnya (Monecke, A. & Leisch, F. ;2012).

3.9.2 Ujian Kenormalan

Seterusnya, ujian penyaringan data yang dilakukan dalam kajian ini ialah ujian kenormalan. Secara teorinya bagi ujian kenormalan, pemboleh ubah-pemboleh ubah mencapai tahap kenormalan apabila menepati piawaian: nilai *kepencongan* dan nilai kurtosis berada di antara -1 hingga 1 (Hair et al. 2014; Hair et al. 2017). Sebaliknya, data dianggap tidak normal jika melebihi nilai-nilai piawaian tersebut. Berdasarkan Jadual 4.9, hasil ujian kajian ini mendapati bahawa kesemua pemboleh ubah mempunyai nilai *kepencongan* dan kurtosis melebihi piawaian yang ditetapkan. Ini bermaksud, pemboleh ubah-pemboleh ubah kajian ini berterabur secara tidak normal seperti yang ditunjukkan di jadual 3.13 dibawah.

Jadual 3-13
Ujian Statistik Kependongan

Konstruk	Skewness	Kurtosis
Peningkatan Prestasi Kerja	-5.094	16.047
Kompetensi Teknikal	-6.252	16.435
Kompetensi Perilaku	-6.362	19.103
Ihsan	-8.890	14.395
Motivasi Kerja	-7.866	24.763
Faktor Keagamaan	-9.472	22.708

Sebagaimana yang dibincangkan dalam bab yang lepas, PLS-SEM tidak memerlukan andaian kenormalan data kerana berdasarkan kepada kelebihan PLS-SEM dalam membuat analisis multivarian, ia tidak memerlukan andaian taburan data normal. Namun begitu, kajian ini turut ingin melihat keadaan taburan data sebagai pemakluman dengan membuat analisis kenormalan data. Dalam analisis ini, jika nilai kependongan dan kurtosis indikator berada di dalam julat normal iaitu antara 1 dan -1 maka taburan data adalah dikira normal. Jadual 3.13 di atas menunjukkan keputusan ujian kependongan di mana terdapat 6 konstruk berada di dalam julat taburan tidak normal. Maklumat ini memberi petunjuk bahawa taburan data tidak berada di dalam taburan normal. Oleh itu, PLS-SEM adalah kaedah terbaik yang lebih praktikal bagi meneruskan analisis kajian.

3.9.3 Analisis Regresi

Untuk menguji hipotesis dalam kajian ini, analisis regresi digunakan. Regresi linear yang sederhana ($Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \varepsilon$) digunakan untuk menguji setiap hipotesis sementara regresi berganda digunakan untuk menentukan watak hubungan antara pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bergantung. Dalam erti kata lain, ia akan

membantu untuk mendedahkan kepentingan setiap pemboleh ubah bebas dalam kajian tersebut (Sekaran & Bougie, 2009). Regresi berganda dinyatakan dalam persamaan berikut: $Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n + \epsilon$. Melalui regresi berganda, Hair et al. (2007) menjelaskan bahawa seorang penyelidik akan dapat mengetahui samada wujud hubungan antara pemboleh ubah bebas dengan pemboleh ubah yang bersandar, kekuatan hubungan jika wujud, arah hubungannya samada positif atau negatif dan akhirnya bagaimana hubungan yang wujud boleh diterangkan dengan cara yang terbaik.

3.10 Pengurusan Data Tidak Lengkap

Menurut Hair Jr et al. (2014), data tidak lengkap adalah perkara biasa dalam proses penerimaan soal selidik. Ini berlaku kerana responden tidak menjawab kesemua soalan dalam soal selidik. Sekaran dan Bougie (2013) menyatakan bahawa data tidak lengkap ini berlaku kerana responden tidak memahami soalan, atau responden tidak mahu menjawab soalan daripada soal selidik tersebut (Schumacker & Lomax, 2004).

3.11 Rumusan Bab

Bab ini menerangkan metodologi yang digunakan dalam kajian ini. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengkaji hubungan antara kompetensi, motivasi dan peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia. Di samping itu juga kajian ini dilakukan bagi melihat sejauh mana faktor keagamaan menjadi

moderator antara hubungan kompetensi, motivasi dan peningkatan prestasi kerja. Bab ini juga memperincikan rekabentuk penyelidikan dengan ukuran yang digunakan untuk kajian ini, menggambarkan populasi dan sampel, menghuraikan pengumpulan data dan kaedah analisis yang akan dijalankan yang merangkumi analisis faktor, statistik deskriptif, korelasi dan statistik inferens menggunakan regresi untuk menguji hipotesis. Dapatan analisis dibentangkan dalam bab yang berikut.



BAB 4 : ANALISIS DAN DAPATAN KAJIAN

4.1 Pendahuluan

Bab ini membincangkan tentang analisis data dan dapatan kajian. Terdapat enam pemboleh ubah dalam kajian ini iaitu kompetensi teknikal, kompetensi perilaku, ihsan, motivasi kerja, faktor keagamaan dan peningkatan prestasi kerja. Kajian ini telah dijalankan secara pengumpulan data iaitu menerusi kaedah soal selidik. Pembentangan analisis data dibuat berdasarkan data yang telah diperolehi (J. J. F. Hair et al., 2014). Peringkat pertama dalam analisis data melibatkan analisis awal iaitu analisis profil responden secara deskriptif. Pada peringkat ini, data dinilai menggunakan perisian SPSS versi 23. Kemudian proses penyaringan data melibatkan ujian maklum balas, pengurusan data tidak lengkap, ujian sisihan dan kenormalan dijalankan dahulu. Hasil penilaian data, profil responden telah mempamerkan faktor demografi staf yang bekerja di industri perbankan Islam di Malaysia. Analisis deskriptif data pula menunjukkan analisa tahap setuju untuk setiap pemboleh ubah dalam kajian ini (J. F. Hair et al., 2014).

Pada peringkat kedua analisis data, analisa penilaian model telah dijalankan. Data dinilai menggunakan perisian *SmartPLS* 3. Subseksyen yang terlibat adalah penilaian kepada petunjuk kebolehpercayaan, penilaian kepada konsistensi kebolehpercayaan, penilaian kesahan konvergen dan penilaian kesahan diskriminan. Apabila pengukuran model mencapai kesahan dan kebolehpercayaan, penilaian seterusnya dapat

dijalankan. Seterusnya, peringkat ketiga diteruskan dengan analisa penilaian struktur model. Penilaian terlibat adalah penilaian kolineariti, koefisien model (pengujian hipotesis untuk H1 hingga H4), penilaian penentu koefisien (R^2), peramalan kerelevanan model (Q^2) dan akhirnya, pengujian kesan penyederhanaan dijalankan untuk menguji hipotesis (H5A hingga H5D) (J. F. Hair et al., 2014).

4.2 Analisa Profil Responden Secara Deskriptif

4.2.1 Analisa Latar Belakang Responden

Jadual 4.1 menunjukkan profil demografi bagi responden yang bekerja di industri perbankan Islam di Malaysia. Dari segi kategori bank, kebanyakan responden iaitu 89.2 peratus berkhidmat di bank Islam tempatan. Sementara 40 orang atau 10.8% bekerja di Bank Islam Asing. Kategori bank Islam tempatan dan bank Islam asing adalah berdasarkan kepada kategori yang telah ditetapkan oleh BNM

Jadual 4-1

Profil Responden Mengikut Kategori Bank

Demografi	Kekerapan	Peratus
Kategori Bank		
Bank Islam Tempatan	330	89.2
Bank Islam Asing	40	10.8

Dari segi taburan jantina dan umur, jadual 4.2 menunjukkan bahawa 60.5% responden adalah kakitangan perempuan sementara selebihnya iaitu 39.5% adalah lelaki. Manakala dari segi umur, pecahan umur responden disenaraikan dalam jadual 4.2 dimana majoriti responden berumur 31 sehingga 45 tahun. Terdapat juga responden

yang berumur kurang dari 30 tahun iaitu 19.7%. Sementara itu, responden yang berumur melebihi 46 tahun adalah 14.3%. Selebihnya adalah responden yang berumur kurang dari 25 tahun iaitu 8.2%. Kesimpulannya, responden dalam kajian ini adalah terdiri dari mereka yang sudah matang dan mampu membuat keputusan dengan baik.

Jadual 4-2
Profile Respondend Mengikut Jantina Dan Umur

Demografi	Kekerapan	Peratus
<u>Jantina</u>		
Lelaki	146	39.5
Perempuan	224	60.5
<u>Umur</u>		
18 - 20 tahun	1	0.3
21 - 25 tahun	29	7.8
26 - 30 tahun	73	19.7
31 - 35 tahun	105	28.4
36 - 45 tahun	109	29.5
>46 tahun	53	14.3

Jika dilihat dari segi tahap pendidikan, majoriti responden mempunyai kelulusan diploma iaitu 32.7%. Responden yang mempunyai kelulusan ijazah sarjana muda adalah seramai 105 atau 28.4% dan kelulusan Master adalah seramai 51 orang atau 13.8%. Yang lebih menarik adalah terdapat juga responden yang memiliki kelulusan PHD iaitu seramai 3 orang atau 0.8%. Selebihnya adalah mereka yang memiliki kelulusan peringkat STPM dan kebawah.

Dapatan boleh dilihat di dalam jadual 4.3 di bawah. Dengan ini dapat disimpulkan bahawa purata tahap pendidikan responden adalah baik.

Jadual 4-3

Profil Responden Mengikut Tahap Pendidikan

Demografi	Kekerapan	Peratus
Pendidikan Tertinggi		
Doktor / PHD	3	0.8
Sarjana	51	13.8
Sarjana Muda	105	28.4
Diploma	121	32.7
STP/ SPM	87	23.5
lain-lain	3	0.8

Seterusnya, jadual 4.4 menghuraikan tentang taburan pengalaman kerja responden dalam industri perbankan dan industri perbankan Islam. Majoriti atau 71.9 peratus responden telah bekerja di dalam industri perbankan melebihi 5 tahun. Responden yang telah bekerja di bank Islam yang telah melebihi 5 tahun adalah seramai 57.6%. 22.7% telah bekerja di dalam industri perbankan antara 1 tahun hingga 5 tahun. Selebihnya adalah mereka yang mempunyai pengalaman dalam industri perbankan kurang dari 1 tahun.

Jika dilihat data mereka yang mempunyai pengalaman di industri perbankan Islam, 30.5% telah menyertai perbankan Islam antara 1 tahun dan 5 tahun. 11.9% responden pula menyertai perbankan Islam kurang dari 1 tahun. Kesimpulannya, rata-rata responden mempunyai pengalaman dalam industri perbankan dan industri perbankan Islam melebihi 5 tahun.

Jadual 4-4

Profil Responden Mengikut Pengalaman Kerja

Demografi	Kekerapan	Peratus
Pengalaman Bekerja Industri		
< 1 tahun	20	5.4
1 tahun - 3 tahun	41	11.1
3 tahun - 5 tahun	43	11.6
> 5 tahun	266	71.9
Pengalaman di Bank Islam		
< 1 tahun	44	11.9
1 tahun - 3 tahun	73	19.7
3 tahun - 5 tahun	40	10.8
> 5 tahun	213	57.6

Dari segi taburan jawatan, 32.7% responden yang mengambil bahagian dalam soal selidik ini terdiri dari juruwang (*teller*). Sementara itu, 27% dan 24.3% adalah pegawai khidmat pelanggan dan pegawai operasi, 7.3% adalah pengurus cawangan dan selebihnya iaitu 8.6% adalah kakitangan lain-lain jawatan Mereka ini adalah kakitangan barisan hadapan di cawangan dan berurusan secara langsung dengan pelanggan. Dapatan kajian dibentangkan dalam jadual 4.5 di bawah:

Jadual 4-5

Profil Responden Mengikut Posisi Pekerjaan

Demografi	Kekerapan	Peratus
Jawatan Sekarang		
Pengurus	27	7.3
Pegawai Khidmat Pelanggan	100	27
Teller	121	32.7
Pegawai Operasi	90	24.3
Lain-lain	32	8.6

Soal selidik seterusnya iaitu seperti yang ditunjukkan dalam jadual 4.6 iaitu berkaitan dengan pengalaman kerja di bank konvensional. Lebih separuh iaitu 50.8% responden pernah bekerja di bank konvensional, manakala 49.2% memulakan kerjaya perbankan di bank Islam. Ini menunjukkan bahawa terdapat kakitangan perbankan Islam yang telah bekerja di bank konvensional sebelum mereka dipilih atau memilih untuk menyertai perbankan Islam. Fakta ini boleh dikaitkan dengan motif penghijrahan mereka samada disebabkan oleh faktor kewangan (monetari) atau faktor kesedaran untuk bersama membangunkan industri perbankan Islam.

Jadual 4-6

Profil Responden Mengikut Pengalaman Kerja Di Bank Konvensional

Demografi	Kekerapan	Peratus
Pernahkah Bekerja di Bank Konvensional		
Ya	188	50.8
Tidak	182	49.2

Dari segi taburan keagamaan, 4.9% responden bukan beragama Islam manakala 95.1% adalah muslim. Ini menunjukkan bahawa kakitangan perbankan Islam bukan hanya terdiri dari kaum beragama Islam, malah juga kaum bukan Islam. Jadual 4.7 memberikan gambaran dapatan kajian.

Jadual 4-7

Profil Responden Islam dan Bukan Islam

Demografi	Kekerapan	Peratus
Adakah Anda Seorang Muslim		
Ya	352	95.1
Tidak	18	4.9

Jadual 4.8 menunjukkan taburan kecenderungan responden untuk menawarkan produk perbankan kepada pelanggan. Secara keseluruhan iaitu 89.2% bersetuju untuk menawarkan produk perbankan Islam manakala 8.4% akan menurut arahan dari pihak atasan samada untuk bulan tersebut perlu ditingkatkan penjualan produk konvensional atau produk perbankan Islam. Namun begitu terdapat bilangan responden yang masih mahu menawarkan produk perbankan konvensional iaitu 2.4%. Walaupun kecil, dapatan ini menunjukkan masih terdapat kakitangan yang cenderung untuk menawarkan produk perbankan konvensional meskipun mereka bekerja di perbankan Islam. Ini merupakan satu dapatan yang menarik untuk dikaji.

Jadual 4-8

Taburan Kecenderungan Responden Untuk Menawarkan Produk Perbankan

Demografi	Kekerapan	Peratus
Jenis Produk Yang Ingin Ditawarkan		
Produk Perbankan Islam	330	89.2
Produk Perbankan Konvensional	9	2.4
Mengikut Arahan Dari Pihak Atasan	31	8.4

4.2.2 Analisa Tahap Setuju Setiap Pemboleh Ubah

Analisis tahap setuju setiap pemboleh ubah untuk pengukuran item kajian diperolehi menggunakan borang soal selidik dengan skala Likert 5 bermula dengan sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Hasil kajian mendapati bahawa tahap setuju untuk setiap pemboleh ubah adalah tinggi (3.72 hingga 4.54), ini bermakna tahap setuju untuk prestasi kerja, kompetensi teknikal, kompetensi perilaku, ihsan, motivasi kerja dan faktor keagamaan berada di antara tahap tinggi (4) hingga sangat tinggi (5). Seterusnya, nilai sisihan piawai bagi pemboleh ubah adalah antara 0.517 hingga

0.882. Secara purata tahap setuju bagi pemboleh ubah prestasi kerja adalah pada nilai 4.11 dan sisihan piawai 0.642. Purata tahap setuju bagi pemboleh ubah kompetensi teknikal adalah pada nilai 4.12 dan sisihan piawai 0.634. Purata tahap setuju bagi pemboleh ubah kompetensi perilaku adalah pada nilai 4.24 dan sisihan piawai 0.671. Purata tahap setuju bagi pemboleh ubah Ihsan adalah pada nilai 4.38 dan sisihan piawai 0.65. Purata tahap setuju bagi pemboleh ubah motivasi kerja adalah pada nilai 4.11 dan sisihan piawai 0.671. Purata tahap setuju bagi pemboleh ubah keagamaan adalah pada nilai 4.33 dan sisihan piawai 0.630. Sisihan piawai adalah kecil dan menghampiri nilai purata pemboleh ubah. Dapatan analisis ini adalah sesuatu yang menarik untuk dikaji apabila konstruk-construct ini berhubung kait dengan peningkatan prestasi kerja secara teoretikal dan juga perlaksanaannya. Jadual 4.9 menunjukkan secara ringkas tahap setuju dan sisihan piawai bagi setiap pemboleh ubah. dapatan purata dan sisihan piawai bagi konstruk peningkatan prestasi kerja.

Jadual 4-9
Ringkasan Tahap Setuju Setiap Pemboleh ubah

Pemboleh ubah	Purata Tahap Setuju	Purata Sisihan Piawai
Peningkatan Prestasi Kerja	4.11	0.642
Kompetensi Teknikal	4.12	0.634
Kompetensi Perilaku	4.24	0.671
Ihsan	4.38	0.650
Motivasi Kerja	4.11	0.671
Keagamaan	4.33	0.630

4.3 Analisa Penilaian Model

Analisis data dalam kajian dilakukan dengan menggunakan perisian SmartPLS bertujuan untuk menjalankan model laluan PLS (*PLS Path Modelling*). Menurut Hair

et al. (2012), PLS-SEM boleh membantu pengkaji-pengkaji dalam meningkatkan amalan pelaporan yang baik dalam pelbagai disiplin kajian. Dalam kajian ini, analisis data dijalankan melalui model laluan PLS dan dibahagikan kepada dua bahagian iaitu analisa penilaian model dan analisa penilaian struktur model.

Apabila menggunakan SmartPLS, langkah pertama yang dilakukan adalah membuat penilaian terhadap model pengukuran. Model pengukuran dinilai bagi menentukan kesesuaian item-item (beban faktor) pada konstruk-onstruk yang digunakan. Model ini diukur untuk mengesahkan bahawa item-item yang digunakan mengukur konstruk, seterusnya membuktikan instrumen tersebut boleh dipercayai. Selain itu, tujuan pengujian model pengukuran ini ialah untuk mengkaji hubungan antara item-item terhadap konstruk-onstruk. Pengujian model pengukuran ini adalah penting bagi mengesan penggunaan indikator yang bersesuaian dalam memastikan pengoperasian sesuatu konstruk berjalan dengan baik (Churchill, 1979). Justeru, analisis penilaian petunjuk kebolehpercayaan, penilaian konsistan kebolehpercayaan, kesahihan konvergen dan kesahihan diskriminan dijalankan bagi menilai model pengukuran ini (J. J. F. Hair et al., 2014).

4.3.1 Penilaian Petunjuk Kebolehpercayaan (Reliability)

Pertama, penyelidik menguji pemberat item kepada pemboleh ubah prestasi kerja, kompetensi teknikal, kompetensi perilaku, ihsan, motivasi kerja dan faktor keagamaan. Seperti yang dikatakan oleh Hair et al. (2014), petunjuk kepada pemberat

luar bagi setiap item untuk setiap pemboleh ubah perlu lebih tinggi daripada 0.70. Namun begitu sekiranya nilai pemberat item tersebut diantara 0.40 dan 0.70, ianya masih boleh diterima. Item-item perlu dipertimbangkan untuk disingkirkan apabila pemberat kurang dari 0.4 bertujuan untuk menaikkan nilai kebolehpercayaan komposit (CR) atau *average variance extracted* (AVE). Pemberat yang lebih daripada 0.7 menunjukkan konstruk menerangkan lebih daripada 50% daripada petunjuk varians (J. F. Hair et al., 2014). Dalam kajian ini daripada 85 item keseluruhan kajian, 10 item terpaksa digugurkan apabila nilai pemberatnya kurang dari 0.40. Secara khususnya item tersebut adalah dari dari pemboleh ubah kompetensi teknikal (KT1,KT2,KT8,KT14,KT16) dan pemboleh ubah prestasi kerja (PK3,PK9,PK10, PK12,PK14). Sementara bagi pemboleh ubah kompetensi perilaku dan ihsan tidak ada item yang digugurkan. Setelah pengguguran item-item tersebut, hanya 75 item yang dikekalkan apabila pemberat setiap item melebihi 4.0.

4.3.2 Penilaian Kepada Konsistan Kebolehpercayaan (Consistency Reliability)

Menurut Hair et al.(2017), kebolehpercayaan dalaman bererti kebolehpercayaan yang diukur berdasarkan korelasi di antara item dalam pemboleh ubah kajian. Nilai pemboleh ubah yang ditetapkan untuk kebolehpercayaan ialah 0.7 (Nunally & Bernstein, 1994) untuk kedua-dua alpha Cronbach dan kebolehpercayaan komposit. Kebolehpercayaan konsistensi dalaman kepada model reflektif perlu lebih daripada 0.7 (J. F. Hair et al., 2014). Keputusan daripada kajian ini menunjukkan nilai komposit setiap pemboleh ubah melebihi nilai 0.7 dimana 0.92 adalah bacaan untuk

pemboleh ubah kompetensi teknikal, 0.957 untuk pemboleh ubah kompetensi perilaku, 0.923 untuk pemboleh ubah ihsan, 0.933 untuk pemboleh ubah motivasi kerja dan 0.963 bagi pemboleh ubah faktor keagamaan. Dalam kajian ini juga semua nilai Cronbach alpha bagi pemboleh ubah prestasi, kompetensi teknikal, kompetensi perilaku, motivasi kerja dan keagamaan melebihi 0.7. Keputusan ini menunjukkan semua pemboleh ubah mempunyai nilai yang tinggi untuk kebolehpercayaan konsistensi dalaman, seperti yang ditunjukkan dalam jadual 4.10 berikut:

Jadual 4-10

Nilai Kebolehpercayaan Komposit Untuk Setiap Pemboleh Ubah

Pemboleh Ubah	Kebolehpercayaan Komposit	Cronbach's Alpha
Peningkatan Prestasi Kerja	0.926	0.904
Kompetensi Teknikal	0.920	0.952
Kompetensi Perilaku	0.957	0.895
Ihsan	0.923	0.921
Motivasi Kerja	0.933	0.959
Faktor Keagamaan	0.963	0.913

4.3.3 Penilaian Kesahan Konvergen (Convergent Validity)

Kesahan konvergen ini diukur dengan melihat sejauh mana sesuatu indikator berhubung kait dengan indikator yang lain dalam konstruk yang sama. Kaedah yang digunakan untuk mengukur kesahan konvergen adalah melalui pemberat dan purata varian terekstrak (AVE). Pada peringkat permulaan, pemberat bagi item dilihat terlebih dahulu. Nilai pemberat item bagi setiap pemboleh ubah perlulah lebih 0.70, manakala nilai pemberat item yang kurang dari 0.40 perlu digugurkan. Walau bagaimanapun bagi item yang mempunyai nilai pemberat antara 0.40 hingga 0.70 perlu dipertimbangkan untuk digugurkan jika meningkatkan nilai kebolehpercayaan

komposit dan purata varian terekstrak. Selain itu, nilai purata varian terekstrak pula perlulah melebihi 0.50 bagi menunjukkan konstruk mampu menerangkan separuh daripada varian indikator. Sehubungan dengan itu terdapat konstruk yang terpaksa digugurkan apabila nilai varian kurang dari 0.50. Item-item yang digugurkan ialah dari pemboleh ubah kompetensi teknikal (KT1,KT2,KT8,KT14,KT16) dan pemboleh ubah prestasi kerja (PK3,PK9,PK10, PK12,PK14). Sementara bagi pemboleh ubah kompetensi perilaku dan ihsan tidak ada item yang digugurkan:

Dalam kajian ini, pemberat bagi item-item pemboleh ubah adalah antara 0.555 dan 0.892. Nilai pemberat yang kurang daripada 0.70 dikekalkan dan tidak dipertimbangkan untuk pengguguran kerana ia tidak memberi kesan besar kepada peningkatan nilai purata varian terekstrak dan kebolehpercayaan komposit. Secara keseluruhannya semua nilai purata varian terekstrak (AVE) bagi setiap pemboleh ubah telah melepasi 0.50 di mana nilai AVE pemboleh ubah kompetensi teknikal adalah 0.512, nilai AVE pemboleh ubah kompetensi perilaku adalah 0.598, nilai AVE pemboleh ubah ihsan adalah 0.707, nilai AVE pemboleh ubah motivasi kerja adalah 0.561 dan nilai AVE pemboleh ubah keagamaan adalah 0.554.

Sementara itu pengukuran nilai kebolehpercayaan komposit untuk setiap pemboleh ubah juga telah dilakukan. Nilai kebolehpercayaan komposit kompetensi teknikal adalah 0.920, nilai kebolehpercayaan komposit kompetensi perilaku adalah 0.957, nilai kebolehpercayaan komposit ihsan adalah 0.923, nilai kebolehpercayaan komposit motivasi kerja adalah 0.933 dan nilai kebolehpercayaan komposit keagamaan adalah 0.920. Kesimpulan nilai kebolehpercayaan komposit dan AVE

setiap pemboleh ubah di nyatakan dalam jadual 4.11. Secara kesimpulan kesemua pemboleh ubah telah melepasi nilai kebolehpercayaan komposit 0.70. Dapatan ini menjelaskan bahawa kesemua pemboleh ubah telah mencapai tahap kesahan yang ditetapkan.

Jadual 4-11
Dapatan Nilai CR dan AVE

Konstruk	Kebolehpercayaan Komposit (CR)	Variance Extracted (Ave)
Kompetensi Teknikal	0.92	0.512
Kompetensi Perilaku	0.957	0.598
Ihsan	0.923	0.707
Motivasi kerja	0.933	0.561
Faktor Keagamaan	0.963	0.554

4.3.4 Penilaian Kesahan Diskriminan (Discriminant Validity)

Kesahan pembeza atau kesahan diskriminan merujuk kepada satu tahap pemboleh ubah kajian benar-benar berbeza dengan pemboleh ubah yang lain dalam model kajian yang sama (Hair et al., 2017). Bagi kajian ini pengujian kesahan diskriminan ditentukan berdasarkan ujian Heterotrait-Monotrait (HTMT) (Henseler, Ringle & Sarstedt 2015; Hair et al. 2017). Nilai HTMT bagi setiap pemboleh ubah yang dicadangkan adalah 0.85 (Clark & Watson 1995; Kline 2011) manakala nilai 0.90 pula dicadangkan oleh Gold, Malhotra dan Segars (2001) serta Teo, Srivastava dan Jiang (2008) sebagai alternatif sekiranya tidak mencapai nilai yang dicadangkan oleh Clark dan Watson (1995) serta Kline (2011). Walau bagaimanapun, nilai HTMT 0.85 adalah yang terbaik dalam membezakan item-item bagi setiap pemboleh ubah kerana ia mempunyai kadar sensitiviti yang lebih tinggi terhadap kesahan diskriminan

berbanding aras nilai HTMT 0.90. Dalam kajian ini nilai HTMT maksimum ialah 0.871 iaitu bagi pemboleh ubah kompetensi teknikal kepada kompetensi perilaku. Nilai HTMT tersebut kurang daripada nilai kritikal yang ditetapkan iaitu 0.90. Sementara nilai HTMT bagi pemboleh ubah yang lain berada pada aras kurang dari 0.85.

Ini menunjukkan setiap item dalam pemboleh ubah kajian ini menunjukkan perbezaan yang sangat baik antara item dalam setiap pemboleh ubah dan ini menunjukkan bahawa kesemua pemboleh ubah telah mencapai tahap kesahan diskriminan yang telah ditetapkan (Barclay, Higgins & Thompson 1995; Henseler, Ringle & Sinkovics 2009). Dapatan kesahan diskriminan kajian ini ditunjukkan oleh jadual 4.12 dibawah

Jadual 4-12

Dapatan Kesahan Diskriminan

	Kompetensi Teknikal	Kompetensi Perilaku	Ihsan	Motivasi Kerja	Faktor Keagamaan	Kesahan Diskriminan
Kompetensi Teknikal						Ya
Kompetensi Perilaku	0.871					Ya
Ihsan	0.704	0.709				Ya
Motivasi Kerja	0.762	0.791	0.713			Ya
Faktor Keagamaan	0.699	0.755	0.844	0.725		Ya
Peningkatan Prestasi Kerja	0.797	0.789	0.652	0.692	0.693	Ya

4.4 Analisa Penilaian Struktur Model (*Structural Model*)

Bahagian ini memfokuskan kepada penilaian struktur model, diikuti dengan pengujian hipotesis. Penilaian yang dijalankan adalah merujuk kepada cara yang diperkenalkan oleh (J. F. Hair et al., 2014, 2017). Langkah-langkah yang terlibat adalah, penilaian kollineariti (*collinearity*), penilaian pengujian koefisien model (Pengujian hipotesis untuk H1 hingga H4), penilaian penentuan koefisien (R^2), penilaian ke atas peramalan kerelevanan (*predictive relevance*) model (Q2) dan seterusnya pengujian hipotesis penyederhanaan. Akhirnya, rumusan terhadap dapatan keseluruhan kajian terhadap keputusan hipotesis di paparkan.

4.4.1 Penilaian Kollineariti (*Collinearity*)

Dalam menilai kollineariti, ia dilakukan berdasarkan nilai *variance inflation factor* (VIF). Seperti yang dicadangkan oleh Hair et al. (2014), masalah kollineariti terjadi apabila nilai VIF untuk pemboleh ubah kompetensi teknikal, kompetensi perilaku, ihsan, motivasi dan keagamaan mencapai 5.0 atau lebih. Terdapat lima pemboleh ubah iaitu kompetensi teknikal, kompetensi perilaku, ihsan, motivasi kerja dan faktor keagamaan Islam yang mempunyai laluan merujuk kepada pemboleh ubah bersandar peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam.

Oleh itu, penyelidik menjalankan lima set regresi linear untuk mendapat nilai VIF kepada pemboleh ubah yang telah ditentukan. Jadual 4.13 menunjukkan nilai VIF bagi lima set pemboleh ubah bersandar iaitu kompetensi teknikal, kompetensi perilaku, ihsan, motivasi kerja dan faktor keagamaan. Hasil kajian mendapati

kesemua pemboleh ubah memperolehi nilai kurang daripada 5.0 dan tiada isu kollineariti yang wujud dalam model kajian ini (Hair, Ringle & Sarstedt 2011; Hair et al. 2017).

Jadual 4-13
Penilaian Kollineariti (Collinearity)

	Peningkatan Prestasi Kerja	VIF > 5
Kompetensi Teknikal	3.16	Tidak
Kompetensi Perilaku	3.944	Tidak
Ihsan	2.894	Tidak
Motivasi Kerja	2.76	Tidak
Faktor Keagamaan	3.365	Tidak

4.4.2 Pengujian Koefisien Model (Pengujian Hipotesis Untuk H1 hingga H4)

Apabila penilaian penentuan hipotesis dilakukan, pengkaji menilai laluan koefisien untuk struktur model. Penyelidik menggunakan prosedur *bootstrapping* dengan 370 kes dan 5000 sampel dalam mengenal pasti tahap signifikan dan laluan koefisien. Rajah 4.1 menunjukkan nilai laluan koefisien bagi setiap pemboleh ubah. Rajah tersebut menunjukkan hasil ujian mendapati bahawa hipotesis H1 iaitu kompetensi teknikal mempunyai hubungan yang signifikan terhadap peningkatan prestasi kerja ($\beta = 0.317$, $t = 4.484$ $p < 0.05$). Oleh yang demikian hipotesis H1 adalah disokong. Manakala bagi hipotesis H2 dimana kompetensi perilaku menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap peningkatan prestasi ($\beta = 0.294$, $t = 3.594$ $p < 0.05$). Bagi hipotesis H3 dimana ihsan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap peningkatan prestasi kerja apabila $\beta = 0.01$, $t = 0.213$ $p > 0.05$. hipotesis H3 adalah

tidak disokong. Seterusnya bagi hipotesis H4, motivasi kerja menunjukkan hubungan yang tidak signifikan terhadap peningkatan prestasi apabila $\beta = 0.078$, $t = 1.386$ $p > 0.05$. Keputusan ini menunjukkan hipotesis H4 adalah tidak disokong.

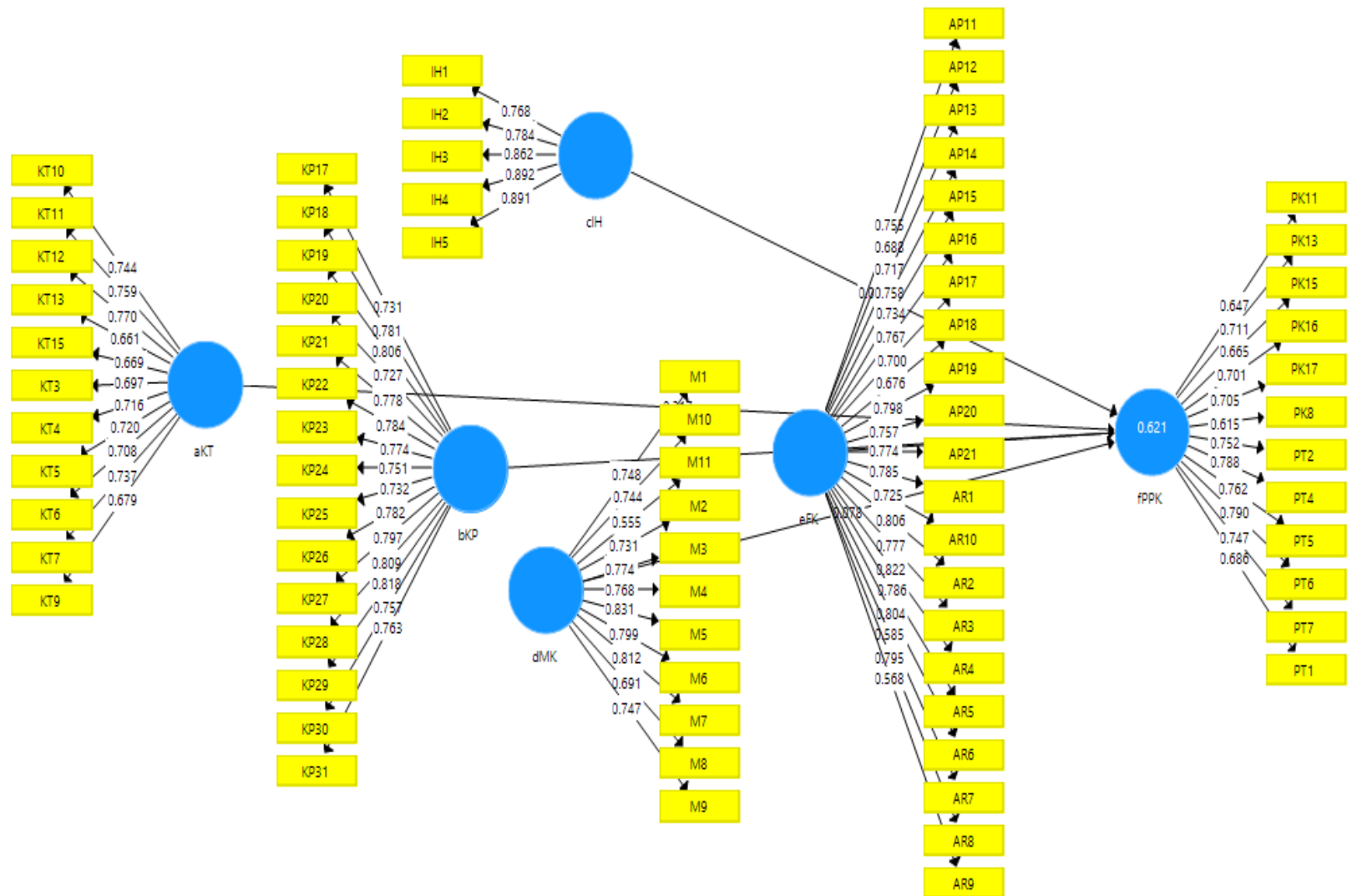
Ramayah (2014), nilai kritikal yang digunakan untuk mengenal pasti tahap signifikan nilai-t 'two-tailed' adalah melebihi 1.65 (tahap signifikan 10 peratus), dan 1.96 (tahap signifikan 5 peratus). Laluan koefisien dipamerkan dalam rajah 4.2 dimana melalui rajah tersebut dapat disimpulkan bahawa kedua-dua pemboleh ubah iaitu kompetensi teknikal dan kompetensi perilaku mempunyai hubungan yang signifikan terhadap peningkatan prestasi kerja. Secara keseluruhan hasil dari pengujian koefisien model bagi pengujian hipotesis H1 hingga H4 disimpulkan melalui jadual 4.14 di bawah.

Jadual 4.14

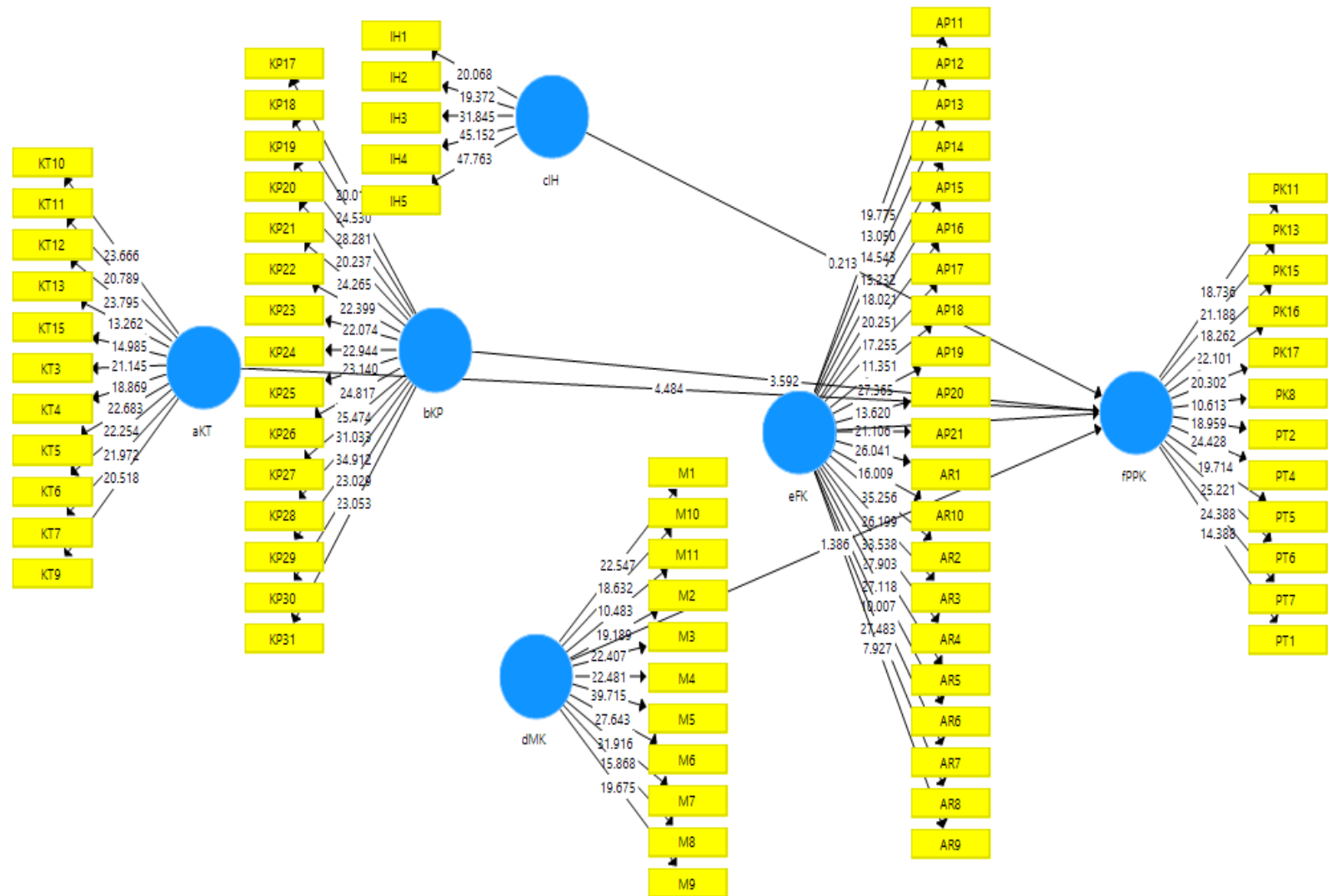
Pengujian Koefisien Model (Pengujian Hipotesis Untuk H1 hingga H4)

Hipotesis	Hubungan	β	SE	Nilai-t	Nilai -P	Keputusan
H1	Kompetensi teknikal → peningkatan prestasi	0.317	0.071	4.484	0	Sokong
H2	Kompetensi perilaku → peningkatan prestasi	0.294	0.082	3.592	0	Sokong
H3	Ihsan → peningkatan prestasi	0.010	0.049	0.213	0.831	Tidak disokong
H4	Motivasi kerja → peningkatan prestasi kerja	0.078	0.056	1.386	0.166	Tidak disokong

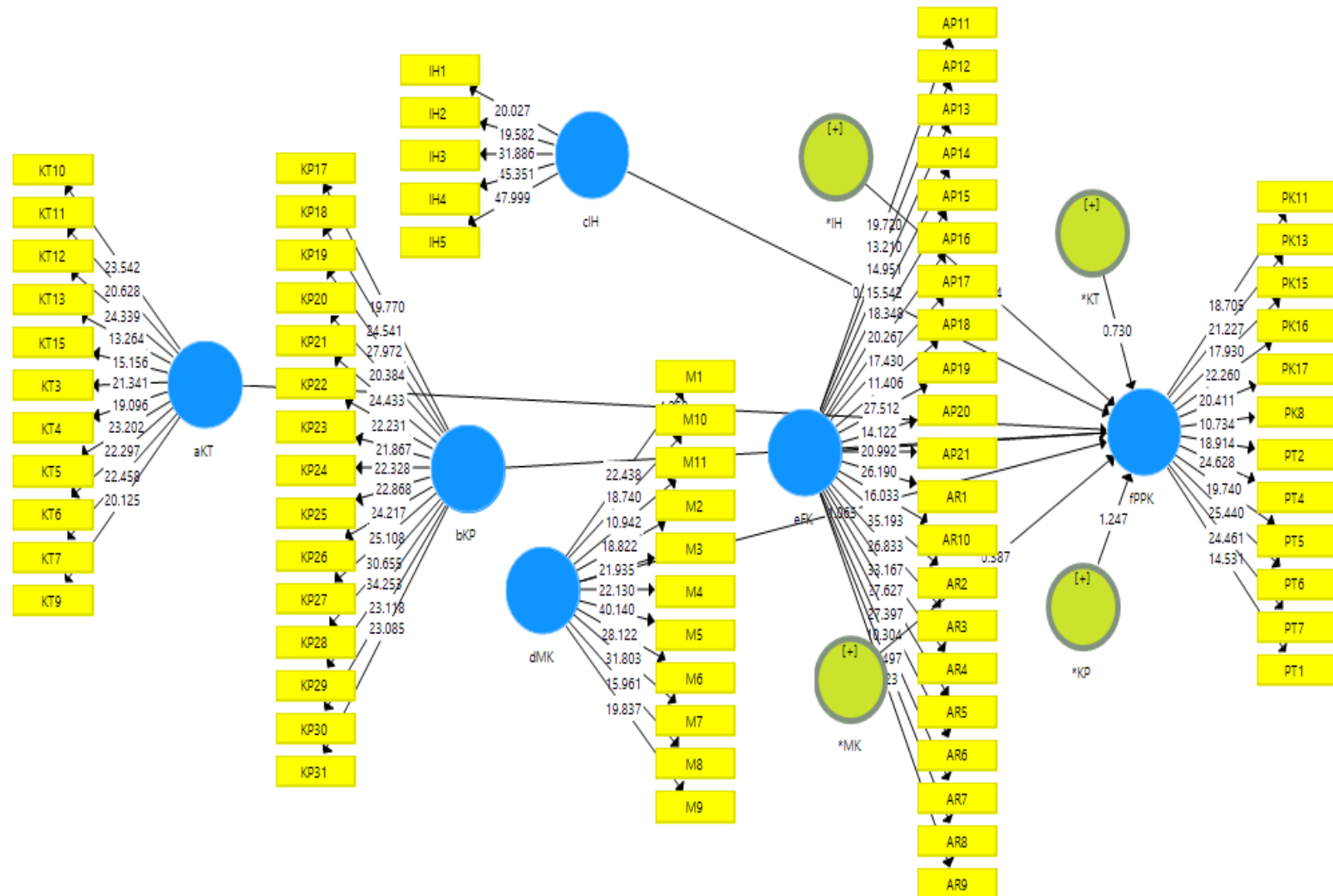
Rajah 4.1 PLS Algorithm



Rajah 4.2 *Laluan Koefisyen*



Rajah 4.3 Laluan Koefisyen dengan Peyederhana



4.4.3 Penilaian Penentu Koefisien (R^2) dan Kesan Saiz f^2

Salah satu kateria terpenting untuk melakukan penilaian terhadap struktur model adalah dengan melihat nilai R^2 yang juga dikenali sebagai penentu koefisien (*Coefficient of Determination*) (Hair et al., 2011). Nilai penentu koefisien (R^2) mewakili perkadaran variasi dalam pemboleh ubah bersandar yang boleh dijelaskan oleh satu atau lebih pemboleh ubah tidak bersandar. Walau pun nilai R^2 adalah bergantung kepada konteks kajian (Hair et al., 2011), nilai R^2 yang dicadangkan adalah 0.10 sebagai nilai minimum tahap penerimaan (Chin, 1998). Walau bagaimana pun Chin, (1998) telah mencadangkan nilai R^2 sebagai 0.67 dikategorikan sebagai teguh, 0.33 sebagai sederhana dan 0.19 sebagai lemah (Chin, 1998; Hair et al., 2014; Henseler, Ringle & Sinkovics 2009).

Keputusan mengenalpasti koefisien (R^2) telah di jelaskan dalam jadual 4.15.. Dapatan ini menjelaskan bahawa penentu koefisien dalam kajian ini berada di tahap sederhana. Nilai penentu koefisien (R^2) iaitu 0.621 menunjukkan bahawa 62.1% model kajian mampu menerangkan pemboleh ubah bersandar. Ini bermakna 5 set pemboleh ubah tidak bersandar dan pemboleh ubah moderator (kompetensi teknikal, kompetensi perilaku, ihsan, motivasi dan keagamaan) mampu menerangkan 62.1% ramalan untuk pemboleh ubah bersandar iaitu peningkatan prestasi. Secara keseluruhan, penilaian ini menunjukkan wujudnya hubungan yang signifikan antara pemboleh ubah bersandar dengan pemboleh ubah tak bersandar walau pun berada pada tahap sederhana.

Kesan saiz f^2 diukur berdasarkan perubahan pada nilai R^2 (Hair et al. 2014; Henseler, Ringle & Sinkovics 2009). Nilai f^2 ini diterjemah sebagai kecil (0.02), sederhana (0.15) dan besar (0.35) (Cohen 1988; J. F. Hair et al., 2014; Khan, Memon & Ramayah 2018). Pengujian kesan saiz f^2 adalah untuk menilai kesan relatif sesuatu pemboleh ubah bergantung ke atas pemboleh ubah tidak bergantung. Kesimpulan dapatan dibentangkan dalam Jadual 4.15.

Secara keseluruhan, kompetensi teknikal, kompetensi perilaku, motivasi kerja dan faktor keagamaan memberikan impak yang kecil kepada peningkatan prestasi kerja. Sementara pemboleh ubah ihsan pula tidak memberi kesan kepada peningkatan prestasi kerja. R^2 *included* adalah nilai R^2 pemboleh ubah bersandar apabila pemboleh ubah tidak bersandar dimasukkan ke dalam model kajian dan R^2 *excluded* adalah nilai R^2 pemboleh ubah bersandar apabila pemboleh ubah tidak bersandar tidak dimasukkan ke dalam model. Penilaian kesan saiz adalah berdasarkan formula berikut:

$$f^2 = \frac{R^2_{\text{included}} - R^2_{\text{excluded}}}{1 - R^2_{\text{included}}}$$

Jadual 4-15
Penilaian Kesan Saiz f^2

Pemboleh ubah	R^2 <i>included</i>	R^2 <i>excluded</i>	f^2	Keputusan
Kompetensi Teknikal	0.621	0.590	0.084	Kecil
Kompetensi Perilaku	0.621	0.599	0.058	Kecil
Ihsan	0.621	0.621	0.000	Tiada kesan
Motivasi Kerja	0.621	0.619	0.006	Kecil
Faktor Keagamaan	0.621	0.611	0.024	Kecil

4.4.4 Peramalan Kerelevanan Model (Q^2) Dan (q^2)

Pada peringkat ini, pengkaji telah menjalankan penilaian Stone-Geisser's predictive relevance (Q^2) seperti yang dicadangkan oleh J. J. F. Hair et al., 2014, 2017. Penilaian ini dilakukan menggunakan prosedur blindfolding. Dalam meramal kerelevanan, nilai Q^2 perlu lebih daripada nilai 0 (Wynne W. Chin, 1998). Dalam model ini, nilai Q^2 dilaporkan adalah melebihi 0 di mana nilai peningkatan prestasi kerja adalah 0.290 dan ini bermaksud bahawa pemboleh ubah-pemboleh ubah bebas berupaya memberi ramalan kesan yang relevan terhadap pemboleh ubah-pemboleh ubah bersandar. Jadual 4.16 menunjukkan keputusan penilaian Q^2 .

Jadual 4-16
Keputusan Mengenalpasti Kerelevanan (Relevance) (Q^2)

Endogenous Pemboleh Ubah Latent	Q^2
Peningkatan prestasi kerja	.0.290

Kesan kerelevanan model Q^2 adalah merujuk kepada q^2 perubahan pemerhatian dalam peramalan kerelevanan nilai Q^2 iaitu nilai selepas pemboleh ubah eksogenous dikeluarkan daripada model (J. F. Hair et al., 2014; 2017). Nilai ini diterjemahkan sebagai kecil (0.02), sederhana (0.15) dan besar (0.35) (J. F. Hair et al., 2014; Sheko & Braimllar 2018). Kesimpulan keputusan ditunjukkan dalam Jadual 4.17. Keputusan yang didapati adalah kompetensi teknikal, kompetensi perilaku dan faktor keagamaan memberi impak yang kecil terhadap peningkatan prestasi kerja manakala ihsan dan motivasi kerja tidak memberi sebarang kesan terhadap peningkatan prestasi kerja. Nilai q^2 dikira dengan persamaan:

$$q^2 = \frac{Q^2_{\text{included}} - Q^2_{\text{excluded}}}{1 - Q^2_{\text{included}}}$$

Jadual 4-17

Kesan Kerelevanan Model Q²

Pemboleh ubah	Q² included	Q² excluded	q²	Keputusan
Kompetensi Teknikal	0.290	0.275	0.021	Kecil
Kompetensi Perilaku	0.290	0.280	0.014	Kecil
Ihsan	0.290	0.290	0.000	Tiada kesan
Motivasi Kerja	0.290	0.290	0.000	Tiada kesan
Faktor Keagamaan	0.290	0.287	0.004	Kecil

4.4.5 Pengujian Kesan Dan Kekuatan Kesan Penyederhana

Merujuk kepada langkah-langkah analisis penyederhana yang disediakan oleh Hair et al. (2014) pada peringkat pertama, model perlu diuji tanpa penyederhana. Rajah 4.3 menunjukkan laluan penyederhana terhadap hubungan antara pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah tidak bersandar Keputusan yang diperolehi mendapati dua laluan iaitu kompetensi teknikal dan kompetensi perilaku adalah signifikan terhadap peningkatan prestasi kerja. Sementara pemboleh ubah ihsan dan motivasi kerja adalah tidak signifikan terhadap peningkatan prestasi kerja. Pada peringkat kedua, pengkaji telah memasukkan kesan keagamaan sebagai faktor penyederhana terhadap hubungan antara kompetensi teknikal, kompetensi perilaku, ihsan dan motivasi kerja dengan peningkatan prestasi.

Hasil dari ujian penyederhanaan ini mendapati bahawa nilai- β dan nilai-p serta nilai-t bagi kesan penyederhanaan terhadap hipotesis H5A iaitu kesan penyederhanaan keagamaan terhadap kompetensi teknikal dengan peningkatan prestasi kerja adalah $\beta = 0.06$, $t = 0.730$ dan $p > 0.05$. Ini menunjukkan bahawa hubungan kesan penyederhanaan

terhadap kompetensi teknikal dengan peningkatan prestasi kerja adalah tidak signifikan. Maka hipotesis ini adalah tidak disokong. Bagi hipotesis H5B iaitu kesan penyederhanaan keagamaan terhadap kompetensi perilaku dengan peningkatan prestasi kerja, kajian mendapati bahawa nilai $\beta = -0.107$, nilai- $t = 1.247$ dan nilai- $p > 0.05$. Hasil analisa ini mendapati hipotesis H5B adalah tidak disokong kerana hubungan yang tidak signifikan terhadap kesan penyederhanaan keagamaan terhadap kompetensi perilaku dengan peningkatan prestasi kerja.

Secara khusus hipotesis H5C adalah untuk menilai hubungan kesan penyederhanaan keagamaan terhadap hubungan antara ihsan dengan peningkatan prestasi kerja. Namun hasil dari analisa kajian mendapati bahawa hubungan tersebut adalah tidak signifikan apabila $\beta = -0.015$, nilai- $t = 0.244$ dan nilai- $p > 0.05$. Maka hipotesis H5C adalah tidak disokong.

Seterusnya hipotesis H5D menyatakan bahawa kesan keagamaan menyederhanakan hubungan antara motivasi kerja dengan peningkatan prestasi kerja. Hasil dari analisa kajian ini mendapati hipotesis H5D mempunyai nilai $\beta = 0.027$, nilai- $t = 0.387$ dan nilai- $p > 0.05$.

Adalah jelas menunjukkan bahawa hasil kajian mendapati hubungan antara kesan penyederhanaan keagamaan terhadap peningkatan prestasi adalah tidak signifikan dan keputusannya hipotesis ini adalah tidak disokong. Sebagai kesimpulan Jadual 4.18 di bawah menunjukkan keseluruhan ujian kesan penyederhanaan kajian ini.

Jadual 4-18

Ujian Kesan Penyederhana

Hipotesis	Hubungan	β	Se	Nilai-t	Nilai - p	Keputusan
H5A	Kompetensi teknikal *Faktor keagamaan → peningkatan prestasi	0.06	0.083	0.730	0.465	Tidak disokong
H5B	Kompetensi perilaku *Faktor keagamaan → peningkatan prestasi	-0.107	0.086	1.247	0.212	Tidak disokong
H5C	Ihsan *Faktor keagamaan → peningkatan prestasi	0.015	0.063	0.244	0.807	Tidak disokong
H5D	Motivasi kerja *Faktor keagamaan → peningkatan prestasi kerja	0.027	0.069	0.387	0.699	Tidak disokong

Untuk mengukur kekuatan kesan penyederhanaan keagamaan terhadap hubungan kompetensi teknikal, kompetensi perilaku, ihsan dan motivasi kerja dengan peningkatan prestasi maka perlu dilakukan analisa terhadap keputusan nilai R^2 dengan menggunakan formula berikut (Cohen 1988):

$$\text{Kesan saiz } (f^2) = \frac{R^2 \text{ Model dengan Moderator} - R^2 \text{ Model tanpa moderator}}{1 - R^2 \text{ Model tanpa moderator}}$$

Kesan saiz f^2 diukur berdasarkan perubahan pada nilai R^2 apabila sesuatu pemboleh ubah dikeluarkan daripada model struktur (Hair et al. 2014; Henseler, Ringle & Sinkovics 2009). Nilai f^2 ini diterjemah sebagai kecil (0.02), sederhana (0.15) dan besar (0.35) (Cohen 1988; J. F. Hair et al., 2014; Khan, Memon & Ramayah 2018). Kesimpulan dapatan kajian dibentangkan dalam Jadual 4.19. Secara keseluruhan, kompetensi teknikal, kompetensi perilaku, motivasi kerja dan faktor keagamaan memberikan impak yang kecil terhadap kesan penyederhanaan apabila nilai f^2 adalah 0.027.

Jadual 4-19

Kekuatan Kesan Penyederhanaan

Pemboleh Ubah Bersandar	R^2 included	R^2 excluded	f^2	Keputusan
Peningkatan Prestasi Kerja	0.625	0.615	0.027	Kecil

Dapatan dari hasil analisa ini adalah selari dengan dapatan kajian apabila kesan penyederhanaan keagamaan adalah tidak signifikan terhadap hubungan antara kompetensi teknikal, kompetensi perlaku, ihsan dan motivasi kerja dengan peningkatan prestasi kerja.

4.4.6 Keputusan Ujian Hipotesis

Kajian ini menggunakan uji kaji kajian rentas (*cross sectional study*) dan data dikumpul menggunakan borang soal selidik. Terdapat empat pengujian hipotesis pada peringkat pertama dan empat pengujian hipotesis pada peringkat kedua. Kesimpulan hipotesis ditunjukkan dalam Jadual 4.20.

Jadual 4-20

Keputusan Ujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Keputusan
H1	Terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi teknikal dan peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia	Disokong
H2	Terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi perilaku dan peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia	Disokong
H3	Terdapat hubungan yang signifikan antara Ihsan dan peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia	Tidak disokong
H4	Terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja dan peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia.	Tidak disokong

Jadual 4-20 (*Sambungan*)

H5A	Faktor keagamaan mempunyai kesan penyederhanaan antara kompetensi teknikal dan peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia	Tidak disokong
H5B	Faktor keagamaan mempunyai kesan penyederhanaan antara kompetensi perilaku dan peningkatan prestasi kerja kakitangan barisan hadapan perbankan Islam di Malaysia	Tidak disokong
H5C	Faktor keagamaan mempunyai kesan penyederhanaan antara Ihsan dan peningkatan prestasi kerja kakitangan barisan hadapan perbankan Islam di Malaysia	Tidak disokong
H5D	Faktor keagamaan mempunyai kesan penyederhanaan antara motivasi kerja dan peningkatan prestasi kerja kakitangan barisan hadapan perbankan Islam di Malaysia	Tidak disokong

4.5 Rumusan

Bab ini mengutarakan keputusan kajian ini. Kajian ini diuji dengan 8 hipotesis. Dua hipotesis untuk peringkat pertama disokong iaitu hubungan kompetensi teknikal dan kompetensi perilaku dengan peningkatan prestasi kerja. Dalam peringkat kedua, hipotesis melibatkan penyederhana faktor keagamaan kepada pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bersandar. Secara keseluruhan, pengukuran yang mengandungi 75 item telah diuji pada peringkat pertama, dimana 11 item mewakili kompetensi teknikal, 15 item kompetensi perilaku, 5 item ihsan, 11 item motivasi kerja, 21 item faktor keagamaan dan 12 item peningkatan prestasi kerja. Dalam bab seterusnya, pengkaji membincangkan tentang keputusan kajian ini. Kesimpulan dan cadangan juga turut diutarakan.

BAB 5 : PERBINCANGAN, RUMUSAN DAN CADANGAN KAJIAN

5.1 Pendahuluan

Bab ini mengutarakan ringkasan, perbincangan dan rumusan bagi keseluruhan kajian ini. Bab ini dipecahkan kepada tujuh bahagian dimulai dengan ringkasan kajian. Bahagian ringkasan kajian menerangkan aspek latar belakang respondedn kajian dan analisa data dan adapatn kajian. Seterusnya, pada bahagian dua, perbincangan dan rumusan mengenai dapatan kajian berdasarkan objektif kajian. Kemudian, bahagian tiga berkisar tentang implikasi penemuan kajian dari sudut teori dan perlaksanaan. Manakala pada bahagian keempat, perbincangan terhadap cadangan bagi meningkatkan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia. Seterusnya, bahagian kelima membincangkan tentang batasan kajian dan bahagian keenam adalah berkenaan cadangan kajian lanjutan. Pada akhirnya, kesimpulan dibuat secara keseluruhan mengikut perbincangan yang telah dibuat di dalam bab ini.

5.2 Ringkasan Kajian

Prestasi perbankan Islam seharusnya dilihat secara menyeluruh meliputi aspek monetari dan aspek bukan monetari. Jika diawal pelaksanaan perbankan di Malaysia, aspek monetari atau kewangan merupakan asas penting bagi mengukur dan menilai

prestasi perbankan Islam terutama untuk bersaing dengan perbankan konvensional. Antara aspek bukan monetari adalah melibatkan kakitangan perbankan Islam dalam masyarakat terutama dalam meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap perbankan Islam. Memang tidak dinafikan peningkatan pertumbuhan industri perbankan Islam di Malaysia amat ketara dan merupakan antara negara penyumbang terbesar dalam perkembangan industri perbankan Islam di dunia. Namun data dari BNM melaporkan bahawa pertumbuhan tahunan industri perbankan Islam mengalami penurunan yang agak drastik. Disamping itu juga kajian oleh AIBIM menunjukkan tahap kepuasan pelanggan perbankan di Malaysia tidak berada pada tahap yang sepatutnya. Justeru satu pendekatan komprehensif seharusnya dilakukan bagi memastikan peningkatan prestasi perbankan Islam selari dengan perkembangan dan pembangunan industri perbankan Islam di peringkat global.

Keperluan kepada penglibatan semua pemegang berkepentingan (*stakeholder*) dalam industri perbankan Islam terutama kakitangan yang terlibat secara langsung dalam pemasaran produk dan perkhidmatan amat penting bagi memastikan industri perbankan Islam boleh terus bersaing dalam industri perbankan global. Setelah 3 dekad pembangunan industri perbankan Islam di Malaysia, masih terdapat pandangan negatif masyarakat terhadap produk dan perkhidmatan yang ditawarkan. Justeru timbul persoalan apakah tahap kompetensi kakitangan perbankan Islam sudah mencukupi bagi menangani segala permasalahan dan kritikan masyarakat tersebut. Berdasarkan penyelidikan dari literatur yang lepas, kritikan negatif dari masyarakat tersebut adalah hasil dari pengalaman mereka apabila berurusan dengan barisan hadapan kakitangan perbankan Islam.

Antara penyebab utama ialah apabila mereka tidak mendapat maklumat yang mencukupi bagi meningkatkan kefahaman mereka berhubung dengan pelaksanaan produk dan perkhidmatan perbankan Islam. Justeru, peranan kakitangan perbankan Islam amat penting dalam menangani isu ini dan sudah pastinya peningkatan kompetensi amat diperlukan bagi setiap kakitangan bagi mengurangkan tanggapan negatif ini. Kajian berhubung dengan elemen kompetensi teknikal dan kompetensi perilaku dan ihsan serta motivasi kerja dalam kalangan kakitangan perbankan Islam adalah sangat penting dalam mencorakkan prestasi industri perbankan Islam secara keseluruhan.

Secara khusus, berdasarkan penyelidikan penyelidik, kajian terhadap pengaruh elemen kompetensi dan motivasi kerja dalam kalangan kakitangan perbankan Islam di Malaysia terhadap peningkatan prestasi industri perbankan Islam masih terhad. Memang tidak dinafikan banyak kajian lepas dilakukan terhadap industri perbankan Islam, namun ia hanya berkisar kepada faktor penerimaan pelanggan dan prestasi industri perbankan Islam, dan tidak secara khusus menyentuh kepada elemen kompetensi dan motivasi kakitangan perbankan Islam terutama yang berkaitan dengan elemen kerohanian seperti ihsan yang mendorong kepada peningkatan kompetensi perilaku. Justeru, tujuan utama kajian ini ialah untuk mengkaji pengaruh kompetensi dan motivasi kerja dengan amalan agama Islam sebagai penyederhana terhadap peningkatan prestasi perbankan Islam di Malaysia.

Peningkatan kompetensi kakitangan perbankan Islam amat penting dalam memastikan peningkatan prestasi industri perbankan Islam. Pekerja atau modal insan merupakan

elemen terpenting yang menentukan prestasi sesebuah perusahaan. Pernyataan ini telah dibuktikan melalui penyelidikan yang lepas bahawa peningkatan kompetensi pekerja mempunyai korelasi yang positif terhadap peningkatan prestasi kerja.

Kajian yang dijalankan ini menggunakan teori kompetensi McClelland dan Spencer & Specer sebagai teori asas dengan mengkaji pengaruh kompetensi teknikal dan kompetensi perilaku terhadap peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di samping memasukkan elemen ihsan sebagai salah satu elemen kerohanian yang melengkapkan teori kompetensi perilaku. Hasil pembacaan literatur, didapati kajian terhadap peningkatan prestasi industri perbankan Islam dengan menggunakan teori McClelland ini masih terhad apatah lagi apabila faktor ihsan dimasukkan sebagai salah satu faktor spritual dalam kompetensi perilaku. Oleh itu, kajian ini telah cuba mengisi kelompongan tersebut.

Di samping itu juga, kajian ini ingin mengkaji pengaruh motivasi kerja dalam kalangan kakitangan perbankan Islam terhadap peningkatan prestasi industri perbankan Islam di Malaysia. Walaupun banyak kajian lepas yang dilakukan untuk melihat pengaruh faktor motivasi kerja ini terhadap peningkatan prestasi, namun secara khusus kajian yang berkaitan dengan industri perbankan Islam masih terhad, apatah lagi apabila mengambil kira faktor kegamaan sebagai moderator. Justeru, pendekatan yang mengambil kira motivasi kerja sebagai salah satu dari pemboleh ubah tidak bersandar amat sesuai untuk kajian ini.

5.2.1 Profil Kakitangan Perbankan Islam.

Penelitian rapi telah dilakukan secara menyeluruh terhadap pemilihan responden dan beberapa penambahbaikan instrumen dengan cara mengadaptasi instrumen-instrumen daripada kajian lepas juga telah dibuat. Begitu juga kaedah pengedaran borang soal selidik yang bersesuaian telah dikenal pasti dalam usaha memudahkan borang soal selidik diisi dan pemulangan soal selidik dengan kadar yang cepat dan jumlah yang cukup untuk kajian. Bagi mencapai objektif-objektif kajian, soal selidik telah diedarkan kepada kakitangan perbankan Islam komersial yang dikawal selia secara langsung oleh BNM di seluruh Semenanjung Malaysia. Kajian ini tidak melibatkan kakitangan perbankan Islam di Sabah dan Sarawak atas kekangan logistik; tambahan pula bilangan cawangan perbankan Islam di Sabah dan Sarawak adalah minimum.

Menurut data yang dikeluarkan oleh BNM sehingga 2017, jumlah pekerja di perbankan Islam adalah seramai 9,262 orang. Daripada jumlah keseluruhan populasi ini 370 responden telah dipilih untuk mewakili populasi ini iaitu 3.99%. Penentuan jumlah persampelan ini dibuat berdasarkan jadual saiz persampelan oleh Krejcie dan Morgan (1970) yang telah menyenaraikan saiz sampel yang berpadanan dengan saiz populasi kajian iaitu apabila populasi atau $N = >10,000$ jumlah sampel yang dicadangkan adalah 370. Pemilihan responden yang berpotensi untuk menjawab soal selidik kajian ini dibuat melalui rawak mudah. Responden kajian juga terdiri dari kakitangan perbankan Islam yang berada di cawangan. Ini adalah kerana kakitangan di cawangan ini merupakan kakitangan barisan hadapan yang berurusan secara langsung dengan pelanggan.

Kakitangan perbankan Islam yang dipilih dalam kajian ini adalah terdiri dari kakitangan perbankan Islam dengan kepemilikan asing iaitu seramai 40 orang atau 10.8%, dan bank Islam dengan kepemilikan tempatan yang terdiri dari 330 orang atau 89.2%. Majoriti responden adalah perempuan iaitu seramai 224 orang atau 60.5%, manakala selebihnya adalah lelaki iaitu seramai 146 orang atau 39.5%. Majoriti dari mereka berumur antara 31 tahun hingga 45 tahun atau 67.9% dari jumlah responden yang terlibat dalam kajian ini. Dari segi tahap pendidikan, 32.7% mempunyai kelulusan diploma, manakala 28.4% mempunyai kelulusan ijazah pertama. Sementara terdapat 3 orang atau 0.8% berkelulusan PhD dan 13.8% berkelulusan sarjana. Secara kesimpulannya responden mempunyai taraf pendidikan yang baik. Dapatan ini telah memberi kesan kepada tahap pemikiran dan penentuan keputusan yang hendak dibuat. Jika dilihat dari pengalaman mereka di dalam industri perbankan Islam, rata-rata mereka mempunyai pengalaman lebih dari 5 tahun. Sudah pastinya mereka telah faham selok-belok industri perbankan di Malaysia. Sementara dari segi jawatan pula, 51.3% adalah terdiri dari pegawai operasi manakala 32.7% adalah kakitangan teller dan 7% adalah pengurus cawangan. Secara keseluruhan, responden yang terlibat

dalam kajian ini merupakan mereka yang terlibat secara langsung dalam melayani pelanggan dan menjual produk perbankan Islam kepada mereka.

Apa yang menarik adalah 50.8% dari responden pernah bekerja di perbankan konvensional manakala 49.2% tidak pernah bekerja di bank konvensional. Disini akan timbul persoalan samada keputusan mereka untuk memilih kerjaya di perbankan Islam adalah disebabkan faktor keagamaan atau faktor lain. Secara purata, 95%

responden adalah beragama Islam. Apabila diminta pendapat mereka tentang produk yang akan ditawarkan kepada pelanggan, secara purata mereka memilih produk perbankan Islam. Namun terdapat juga yang memilih produk konvensional dan juga hanya menurut perintah dari pihak atasan. Ini bermakna masih terdapat kakitangan yang memilih untuk menjual produk konvensional walaupun mereka berada dalam industri perbankan Islam.

5.2.2 Analisa Data dan Dapatan Kajian

Ujian kesahihan konvergen dan kesahihan diskriminan menggunakan perisian PLS telah dijalankan kepada konstruk prestasi kerja, kompetensi teknikal dan kompetensi perilaku, ihsan dan motivasi kerja serta amalan agama Islam bagi menjawab objektif-objektif kajian. Secara keseluruhannya, objektif-objektif kajian telah berjaya dicapai. Dapatan kajian ini digunakan untuk mentafsirkan hasil kajian untuk dibincangkan.

Objektif pertama kajian adalah untuk mengkaji sejauh mana elemen kompetensi mempengaruhi peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia. Objektif kedua bagi kajian ini pula ialah untuk mengkaji pengaruh motivasi terhadap peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia. Sementara objektif ketiga bagi kajian ini ialah untuk mengkaji faktor keagamaan sebagai moderator atau faktor penyederhana dalam mempengaruhi hubungan antara kompetensi (*independent variables*) terhadap peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia (*dependent variables*). Seterusnya, objektif keempat bagi kajian ini ialah untuk mengkaji faktor keagamaan sebagai moderator atau faktor

penyederhana dalam mempengaruhi hubungan antara motivasi (*independent variables*) terhadap peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia (*dependent variables*).

Dapatan kajian menunjukkan bahawa elemen kompetensi teknikal dan kompetensi perilaku mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan peningkatan prestasi kerja. Di samping itu juga kajian ini telah mengukur pengaruh Ihsan sebagai salah satu elemen dalam kompetensi perilaku terhadap peningkatan prestasi. Hasil dari kajian tersebut, elemen Ihsan ini tidak mempunyai hubungan yang signifikan terhadap peningkatan prestasi kerja. Sementara itu kajian juga telah dilakukan ke atas elemen motivasi kerja dan mendapati ia juga tidak mempunyai hubungan yang signifikan terhadap peningkatan prestasi kerja. Analisis seterusnya ialah melihat peranan faktor penyederhana iaitu faktor keagamaan dalam mempengaruhi hubungan antara kompetensi dan motivasi kerja terhadap peningkatan prestasi kerja. Dapatan

kajian menunjukkan bahawa faktor keagamaan tidak menjadi penyederhana yang signifikan terhadap hubungan antara faktor kompetensi dan peningkatan prestasi kerja serta faktor motivasi dan peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia.

5.3 Perbincangan dan Rumusan

Pada bahagian ini, perbincangan menjurus kepada rumusan hasil dapatan kajian berdasarkan objektif-objektif kajian. Rumusan dibahaskan berdasarkan teori dan penemuan kajian-kajian lepas. Dapatan daripada purata analisis menunjukkan bahawa

kesemua konstruk melepasi nilai 3.0, bermakna semua responden dalam kajian ini bersetuju bahawa konstruk dalam kajian ini merupakan satu perkara yang penting untuk dikaji. Dapatan purata analisis ditunjukkan dalam jadual 5.1 di bawah:

Jadual 5-1
Dapatan Purata Analisa Untuk Setiap Konstruk.

Konstruk	Purata
Peningkatan prestasi kerja	4.11
Kompetensi teknikal	4.12
Kompetensi perilaku	4.19
Ihsan	4.38
Motivasi kerja	4.11
Faktor keagamaan	4.33

5.3.1 Hubungan Antara Kompetensi Dan Peningkatan Prestasi Kerja

Objektif pertama adalah untuk mengkaji sejauh mana elemen kompetensi mempengaruhi peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia. Keputusan kajian menunjukkan bahawa hubungan kompetensi teknikal dan kompetensi perilaku terhadap peningkatan prestasi kerja adalah positif dan signifikan. Dapatan ini adalah selari dengan hasil kajian yang dilakukan oleh penyelidik yang lepas.

5.3.1.1 Kompetensi Teknikal

Kompetensi teknikal merangkumi aspek pengetahuan dan kemahiran yang boleh dibangun dan dibentuk melalui program latihan yang sistematik dan komprehensif. Ia

mempunyai hubungan dengan keupayaan seseorang pekerja melakukan sesuatu pekerjaan dengan pengetahuan dan kemahiran tertentu. Banyak dari dapatan kajian yang lepas menunjukkan hubungan yang signifikan antara kompetensi teknikal dan prestasi kerja. Dapatan ini adalah selari dengan kajian sebelum ini yang telah dilakukan dalam pelbagai bidang dan industri. (Quinn, Anderson, & Sydney, 1996; Kagaari & Munene, 2007; Firdaus, Abdullah, Rahim, & Rahman, 2007; Hashim, 2008; Siew Hoong, Angela Lee and Tong-Ming, 2013; Fallis, 2013).

Dapatan kajian ini juga selari dengan teori yang dinyatakan oleh McClelland dan Spenser & Spencer seperti yang dibincangkan dalam bab yang lalu, dimana faktor ilmu pengetahuan dan kemahiran para kakitangan perbankan Islam di Malaysia sangat membantu meningkatkan prestasi industri perbankan Islam di Malaysia. Justeru, penekanan terhadap peningkatan kompetensi teknikal dalam kalangan pekerja perbankan Islam amat di perlukan bagi memastikan perbankan Islam terus berkembang dan mampu bersaing dengan perbankan konvensional.

Selain dari itu, dapatan kajian ini juga disokong oleh latar belakang, pengalaman dan taraf pendidikan responden. Dari kajian yang dijalankan, 43% responden berkelulusan ijazah, ijazah sarjana dan PhD manakala 32.7% berkelulusan Diploma. Dari segi pengalaman bekerja, 57.6% mempunyai pengalaman bekerja di perbankan Islam melebihi 5 tahun. Latar belakang responden ini menunjukkan bahawa pihak pengurusan bank memberi keutamaan kepada pekerja yang mempunyai ilmu pengetahuan dan kemahiran untuk menyertai perbankan Islam. Menurut Firdaus et

al.(2007) pengalaman dan tahap pendidikan merupakan antara faktor yang mempengaruhi peningkatan ilmu pengetahuan dan kemahiran seseorang pekerja dalam melakukan urusan kerja mereka.

Walaupun bagaimanapun, keperluan kepada peningkatan ilmu pengetahuan dan kemahiran harus berterusan. Walaupun rata-rata responden mempunyai latarbelakang pendidikan tinggi dan berpengalaman, tidak semestinya ia memadai untuk menentukan peningkatan prestasi kerja. Ini adalah kerana konsep perbankan Islam adalah sangat berbeza jika di bandingkan dengan perbankan konvensional. Pengalaman mereka di bank konvensional tidak boleh dijadikan satu ukuran untuk mereka melakukan sesuatu yang terbaik di bank Islam.

5.3.1.2 **Kompetensi Perilaku.**

Kompetensi perilaku meliputi sikap dan sifat atau nilai peribadi seseorang individu. Ia merupakan hasil yang terbentuk dalam diri dan amat penting bagi mencorakkan keperibadian seseorang pekerja. Dapatan kajian menunjukkan bahawa kompetensi perilaku kakitangan perbankan Islam mempunyai hubungan yang signifikan dengan peningkatan prestasi perbankan Islam di Malaysia. Banyak kajian yang selari dengan dapatan hasil kajian yang dijalankan ini. Antaranya adalah Judge, (1991); Sousa & Coelho, (2011); Rehman & Masood, (2012); Hettiararchchi & Jayarathna, (2014); Nafei, (2014).

Pembentukan sikap, sifat dan nilai peribadi yang mantap mencerminkan nilai dan budaya kerja yang dituntut oleh Islam. Pembentukan kompetensi perilaku ini juga akan memberi impak yang besar terhadap mutu layanan yang diberikan. Kakitangan yang mempunyai nilai kompetensi yang tinggi akan sentiasa komited dan mempunyai sikap yang positif terhadap tugas yang diamanahkan. Dapatan ini juga disokong oleh hasil dapatan kajian bila mana secara purata nilai kompetensi perilaku ini adalah tinggi iaitu 4.19. Ini menunjukkan bahawa responden kajian bersetuju bahawa kompetensi perilaku ini amat penting dalam menentukan peningkatan prestasi kerja.

5.3.1.3 Ihsan

Faktor ihsan merupakan antara faktor tambahan yang dimasukkan sebagai salah satu dari elemen kompetensi perilaku. Soal selidik faktor Ihsan telah dilakukan secara terpisah walaupun ia merupakan salah satu elemen kompetensi perilaku dalam kajian ini. Ihsan merupakan elemen penting dalam model pembentukan kompetensi Islam. Ihsan berkait rapat dengan niat dan keikhlasan seseorang pekerja dalam melakukan sesuatu pekerjaan (N. M. Rahman et al., 2014, S. B. Ahmad, 2017). Sifat Ihsan iaitu suka melakukan sesuatu kebaikan amat berkait rapat dengan aspek kecemerlangan dalam pekerjaan kerana pekerja akan melakukan tugas melebihi daripada keperluan minimum.

Dalam konteks kajian yang dilakukan, hubungan antara faktor Ihsan dan peningkatan prestasi kakitangan perbankan Islam di Malaysia adalah tidak signifikan. Ini menunjukkan bahawa faktor ihsan ini tidak memberi apa apa pengaruh terhadap

peningkatan prestasi perbankan Islam. Walau bagaimanapun jika dilihat dari segi purata, elemen Ihsan dalam kalangan pekerja perbankan Islam di Malaysia adalah tinggi iaitu 4.38. Ini menunjukkan bahawa kakitangan perbankan Islam setuju tentang kepentingan nilai ihsan dalam mempengaruhi peningkatan prestasi kerja.

Namun begitu berkemungkinan terdapat kekangan atau faktor lain maka nilai ihsan ini secara perlaksanaannya didapati tidak signifikan terhadap peningkatan prestasi kerja. Jika dilihat dari hasil kajian, didapati bahawa 71.9% responden kajian telah bekerja dalam industri perbankan melebihi 5 tahun. Manakala 50.8% telah pernah bekerja di perbankan Konvensional sebelum menyertai perbankan Islam. Jika dilihat dari segi kesedaran untuk menjual produk perbankan Islam, 10.8% dari responden masih tidak mengutamakan penjualan produk dan perkhidmatan perbankan Islam kepada pelanggan. Data yang terhasil dari latar belakang responden di atas menunjukkan bahawa budaya kerja di bank konvensional masih bawa ke dalam perbankan Islam. Justeru, faktor niat dan keikhlasan untuk membantu meningkatkan prestasi perbankan Islam masih boleh dipersoalkan. Persoalan utama adalah, adakah budaya kerja di bank Konvensional sukar untuk ditinggalkan? Di samping itu juga terdapat faktor dimana dalam kalangan pekerja ini juga, mereka diberikan sasaran untuk menjual produk konvensional terutama dalam sistem perbankan yang mengamalkan konsep DBLM. Faktor-faktor ini berkemungkinan antara sebab nilai Ihsan tidak mempengaruhi peningkatan prestasi kerja walaupun secara purata nilai konstruk Ihsan adalah tinggi.

5.3.2 Hubungan Antara Motivasi Dan Peningkatan Prestasi Kerja

Objektif kedua adalah untuk mengkaji pengaruh motivasi terhadap peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia. Motivasi adalah satu dorongan yang muncul dalam diri bagi melakukan sesuatu pekerja dengan penghasilan yang baik. Banyak kajian yang dibentangkan mendapati bahawa tahap motivasi yang tinggi dapat meningkatkan prestasi kerja. Justeru, satu hipotesis telah dicadangkan iaitu motivasi mempunyai pengaruh terhadap peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia. Namun dapatan hasil kajian yang dilakukan tidak selari dengan cadangan hipotesis yang dikemukakan. Nilai t adalah 0.213 dan nilai p adalah 0.831. Ini bermakna hubungan antara motivasi kerja dan peningkatan prestasi adalah tidak signifikan.

Namun begitu, hasil kajian mendapati bahawa purata nilai konstruk motivasi kerja kakitangan perbankan Islam adalah tinggi iaitu 4.24 untuk motivasi intrinsik dan 3.97 untuk motivasi ekstrinsik. Ini bermakna setiap kakitangan bersetuju bahawa motivasi kerja ini merupakan faktor penting dalam memberi impak kepada peningkatan prestasi. Namun, disebabkan beberapa faktor lain yang perlu dikaji, maka tahap motivasi yang tinggi ini tidak dapat diterjemahkan kepada peningkatan prestasi kerja. Menurut Sarina et al., (2007) motivasi bukan faktor terpenting dalam peningkatan prestasi kerja kerana ia harus digandingkan dengan faktor lain seperti personaliti, perkembangan intelek dan kognitif, kebolehan dan keupayaan semulajadi, perkembangan sosial, moral dan sikap. Hal ini juga termasuk faktor luaran dan persekitaran tempat kerja. Beberapa faktor berkemungkinan mempengaruhi tahap

motivasi pekerja terhadap peningkatan prestasi kerja antaranya adalah faktor konsep perbankan Islam itu sendiri dan pelaksanaan kepatuhan Syariah terhadap setiap produk dan perkhidmatan yang dijual kepada pelanggan dan faktor persaingan dengan bank konvensional.

Antara kajian lepas yang menghasilkan dapatan bahawa faktor motivasi kerja tidak selari dengan peningkatan prestasi kerja adalah dari Muhammad Arifin, (2015) dan Baba & Ghazali, (2017). Dapatan kajian berhubung dengan faktor motivasi ini juga disokong oleh fakta prestasi perbankan Islam yang telah diterangkan dalam bab yang lalu. Fakta ini memberi gambaran bahawa motivasi kerja kakitangan perbankan Islam tidak mempengaruhi peningkatan prestasi industri perbankan Islam di Malaysia walaupun secara purata nilai konstruk motivasi kerja adalah tinggi.

Taburan dapatan kajian menunjukkan bahawa 50.8% responden pernah bekerja di perbankan konvensional sebelum mereka menyertai perbankan Islam. Terdapat cara pelaksanaan yang berbeza antara perbankan Islam dan perbankan Konvensional. Antaranya adalah konsep kepatuhan kepada Syariah. Setiap kakitangan mesti memastikan setiap produk dan perkhidmatan yang dijual kepada pelanggan mesti mematuhi prinsip asas Syariah selain dari kepatuhan kepada garis panduan produk yang disediakan. Ini berbeza dengan perbankan konvensional yang mana kepatuhan hanya kepada garis panduan produk yang disediakan sahaja. Justeru, faktor ini juga berkemungkinan antara penyumbang kepada kesan motivasi yang tidak signifikan terhadap peningkatan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan perbankan Islam.

Di samping itu juga produk dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh perbankan Islam adalah terhad. Pelanggan selalunya mahu yang terbaik untuk setiap ringgit yang mereka laburkan. Dalam konsep pelaksanaan produk bank Islam konsep asas Syariah yang menjadi garis dasar produk berkenaan harus dipatuhi. Dalam konteks ini, untuk bersaing dengan produk perbankan konvensional agak sukar terutama dari segi pulangan pelaburan serta caj yang dikenakan. Hal ini disahkan oleh responden kajian apabila menjawab soalan terbuka yang ditanyakan berhubung dengan komen mereka tentang perbankan Islam.

“Menawarkan lebih banyak FD Islamic promotion dengan hibah yang menarik di bank konvensional
Responden Kajian 173

“Industri perbankan Islam perlu menyediakan urusan atau operasi yang lebih mantap atau efektif atau mudah berbanding perbankan Konvensional” Responden kajian 161

“Kebanyakan bank-bank di Malaysia masih menggunakan sistem kapitalis dalam urusan walaupun bank di naik taraf perbankan Islam”
Responden kajian 104

Justeru, dapatan kajian ini menunjukkan 2.4% dari responden masih memilih untuk menjual produk perbankan konvensional walaupun mereka berada di dalam industri perbankan Islam. Faktor ini juga dilihat sebagai penyebab pengaruh motivasi kerja tidak menyokong peningkatan prestasi kerja.

Sebagai kesimpulan, konsep peningkatan tahap motivasi kerja seharusnya selari dengan peningkatan prestasi kerja berdasarkan hasil kajian telah dilakukan. Namun, hal ini berbeza dan tidak berlaku di perbankan Islam apabila dapatan kajian

membuktikan bahawa secara perlaksanaannya pergerakan tahap motivasi tidak mempengaruhi peningkatan prestasi kerja.

5.3.3 Faktor Keagamaan Sebagai Moderator Dalam Mempengaruhi Hubungan Antara Kompetensi Dan Peningkatan Prestasi Kerja

Objektif ketiga dan keempat adalah untuk mengkaji faktor keagamaan sebagai moderator dalam mempengaruhi hubungan antara kompetensi dan motivasi terhadap peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia. Sebagai sebuah institusi perbankan yang mengamalkan *syariat* Islam sebagai dasar dalam setiap aktiviti yang dilakukan, adalah wajar untuk melihat sejauh mana faktor keagamaan ini bertindak sebagai moderator dalam mempengaruhi hubungan kompetensi dan motivasi kerja terhadap peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia. Kajian lepas menunjukkan bahawa faktor keagamaan mempunyai hubungan yang signifikan terhadap peningkatan prestasi kerja. Namun begitu, terdapat juga kajian yang menunjukkan bahawa faktor keagamaan sebagai faktor moderator tidak mempengaruhi hubungan pemboleh ubah bersandar dan tidak bersandar seperti kajian yang telah dilakukan oleh Lau et al., (2013) and Sims & Bingham, (2017).

Hasil kajian yang dilakukan ini mendapati bahawa faktor keagamaan tidak memberi kesan terhadap hubungan antara kompetensi teknikal, kompetensi perilaku dan motivasi dengan peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia. Walau bagaimanapun seperti yang telah dinyatakan di atas secara purata, dapatan

kajian terhadap fungsi faktor keagamaan sebagai moderator adalah tinggi iaitu 4.33 namun ianya tidak memberi kesan kepada hubungan antara kompetensi dan motivasi kerja terhadap peningkatan prestasi kerja. Sebagai sebuah institusi yang berlandaskan kepada Islam, ciri-ciri dan nilai-nilai Islam harus di praktikan dalam semua urusan.

Pengurusan perbankan Islam seharusnya menekankan kepada konsep penghayatan Islam kepada setiap kakitangannya terutama dari segi menunaikan tuntutan keagamaan dan sebagainya. Jika dilihat dari latar belakang responden kajian, 71.9% telah berkhidmat dalam industri perbankan melebihi 5 tahun. Ini memberi gambaran bahawa kebarangkalian sesetengah dari mereka pernah bekerja di beberapa bank konvensional sebelum menyertai perbankan Islam adalah tinggi. Sementara 50.8% menyatakan bahawa mereka pernah bekerja di perbankan Konvensional sebelum menyertai perbankan Islam. Ini menunjukkan bahawa pengurusan perbankan Islam memberi keutamaan terhadap latar belakang pendidikan dan pengalaman untuk mengambil kakitangan untuk berkhidmat di perbankan Islam. Pendapat ini disokong oleh kajian yang telah dilakukan oleh Harun, Rashid, & Hamed, (2015), di mana dapatan kajian menunjukkan kakitangan yang diambil bekerja di perbankan Islam adalah dari konvensional bank. Justeru tidak hairan apabila terdapat kakitangan bukan Muslim yang bekerja di perbankan Islam terutama di cawangan. Ini terbukti apabila 4.9% responden kajian adalah kakitangan bukan Muslim.

Hakikat ini memberi implikasi bahawa faktor keagamaan bukanlah faktor utama pemilihan kakitangan perbankan Islam. Dapatan ini selari dengan pendapat yang diberikan oleh Adnan Alias (2012), yang menyatakan bahawa perlaksanaan sistem

perbankan Islam yang semakin mengejar keuntungan berbanding menepati matlamat (maqasid) *Syariah*. Perkara ini termasuklah urusan penyediaan modal insan di mana kriteria keagamaan yang merangkumi aspek kompetensi teknikal dan kompetensi perilaku tidak diambil kira sebagai salah satu syarat pemilihan kakitangan.

5.3.4 Faktor Keagamaan Sebagai Moderator Dalam Mempengaruhi Hubungan Antara Motivasi Kerja Dan Peningkatan Prestasi Kerja

Faktor keagamaan juga tidak memberi impak kepada hubungan motivasi terhadap prestasi kerja kakitangan perbankan Islam. Sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya, kakitangan yang diambil bekerja di perbankan Islam adalah mereka yang pernah berkhidmat di perbankan konvensional. Faktor ini memberi impak kepada pengaruh keagamaan ini ditambah pula apabila mereka ditawarkan dengan imbuhan yang lumayan untuk bekerja di perbankan Islam berdasarkan pengalaman mereka di perbankan konvensional.

Dapatan kajian menunjukkan bahawa purata motivasi intrinsik dalam kalangan kakitangan adalah tinggi. Ini menunjukkan bahawa setiap pekerja mempunyai kesedaran dalaman yang mendorong mereka untuk bekerja di perbankan Islam. Terdapat ayat-ayat al-Quran yang menganjurkan motivasi. Antaranya adalah seperti berikut:

Allah berfirman dalam Al-Quran:

“...Sesungguhnya Allah tidak mengubah apa yang ada pada sesuatu kaum sehingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka sendiri”

(Surah Ar-Ra’d: 11)

“Dan janganlah kamu merasa lemah (dalam perjuangan mempertahankan dan menegakkan Islam), dan janganlah kamu berdukacita (terhadap apa yang akan menimpa kamu), padahal kamulah orang-orang yang tertinggi (mengatasi musuh dengan mencapai kemenangan) jika kamu orang-orang yang (sungguh-sungguh) beriman.”.

(Surah al-Imran 3:139)

“...dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat serta pertolongan Allah. Sesungguhnya tidak berputus asa dari rahmat dan pertolongan Allah itu melainkan kaum yang kafir.”

(Surah Yusuf 12:87)



Sehubungan dengan itu, kakitangan perbankan Islam diseru agar tidak bersikap lemah dan berputus asa terutama dalam menghadapi persaingan dengan perbankan konvensional. Mereka disarankan agar sentiasa berdoa dan meminta pertolongan Allah serta sentiasa sedar tentang hakikat bahawa manusia akan kembali kepada Allah sebagaimana yang dinyatakan dalam ayat al-Quran dibawah:

“Wahai sekalian orang-orang yang beriman! Mintalah pertolongan (untuk menghadapi susah payah dalam menyempurnakan sesuatu perintah Tuhan) dengan bersabar dan dengan (mengerjakan) sembahyang; kerana sesungguhnya Allah menyertai (menolong) orang-orang yang sabar. Dan janganlah kamu mengatakan (bahawa) sesiapa yang terbunuh dalam perjuangan membela Agama Allah itu: orang-orang mati; bahkan mereka itu orang-orang yang hidup (dengan keadaan hidup yang istimewa), tetapi

kamu tidak dapat menyedarinya. Demi sesungguhnya! Kami akan menguji kamu dengan sedikit perasaan takut (kepada musuh) dan (dengan merasai) kelaparan, dan (dengan berlakunya) kekurangan dari harta benda dan jiwa serta hasil tanaman. Dan berilah khabar gembira kepada orang-orang yang sabar.: (Iaitu) orang-orang yang apabila mereka ditimpa oleh sesuatu kesusahan, mereka berkata: "Sesungguhnya kami adalah kepunyaan Allah dan kepada Allah jualah kami kembali."

(Surah al-Baqarah 2:153-156)

Secara kesimpulannya, kajian ini telah mencapai objektif untuk mengkaji faktor keagamaan sebagai moderator dalam mempengaruhi hubungan antara kompetensi dan motivasi terhadap peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia.

5.4 Sumbangan Kajian

Penemuan kajian ini memberi sumbangan kepada aspek teoretikal dan konsep perlaksanaan sistem perbankan Islam. Sehubungan dengan itu, perbincangan berkaitan sumbangan kajian dibahagikan kepada dua bahagian iaitu sumbangan kepada aspek teoretikal (akademik) serta sumbangan kepada perlaksanaan. Dari sudut teoretikal, kajian ini telah membawa dimensi baharu dalam bidang perbankan Islam melalui kajian secara langsung terhadap konsep kompetensi dan motivasi kerja dalam kalangan kakitangan perbankan Islam di Malaysia.

5.4.1 Sumbangan Kepada Teori

Penggunaan Teori David C. McClelland dan teori Spenser & Spenser sebagai teori utama dalam kajian ini dapat menjelaskan pengaruh kompetensi, motivasi kerja dan faktor keagamaan terhadap peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia. Secara spesifiknya, kajian ini menggunakan andaian-andaian daripada teori tersebut dalam menyediakan penjelasan yang munasabah tentang bagaimana kompetensi dan motivasi kerja dalam kalangan kakitangan perbankan Islam mempengaruhi peningkatan prestasi kerja serta dengan kesan kehadiran pemboleh ubah keagamaan sebagai moderator.

Kajian ini berjaya menemukan kaitan antara kompetensi teknikal dan kompetensi perilaku terhadap peningkatan prestasi kerja dimana kedua-dua kompetensi ini mempunyai hubungan yang signifikan terhadap peningkatan prestasi kerja. Penemuan ini telah menyokong dapatan dari teori David C. McClelland dan teori Spenser & Spenser di mana kejayaan seseorang untuk memberi sumbangan kepada sesebuah organisasi bukan hanya bergantung kepada kelayakan akademik dan pengalaman semata-mata tetapi mesti digabungkan dengan sikap dan sifat yang positif yang lahir dari dalam diri individu terbabit. Justeru, penemuan hubungan yang signifikan ini telah mengukuhkan pernyataan teori tersebut terutama dalam kajian khusus terhadap kakitangan perbankan Islam di Malaysia. Hasil penemuan ini juga membawa maksud gabungan kedua-dua kompetensi ini amat perlu diberi perhatian khusus bagi memastikan peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia dan seterusnya meningkatkan prestasi industri perbankan Islam. Penemuan ini juga disokong oleh teori Campbell dimana pengetahuan dan pemahaman tentang keperluan tugas amat diperlukan bagi melaksanakan tugas yang diamanahkan. Justeru, pekerja

yang mempunyai kefahaman yang tinggi terhadap tugasnya pasti dapat melakukan tugas mereka dengan baik.

Di samping itu juga, tahap motivasi yang tinggi harus dikekalkan bagi memastikan mutu layanan yang berkualiti. Motivasi merupakan satu dorongan untuk kakitangan memberikan hasil kerja yang terbaik kepada organisasi. Dapatan dari kajian yang lalu membuktikan faktor motivasi kerja memainkan peranan yang penting untuk meningkatkan prestasi kerja. Apabila tahap motivasi kerja meningkat maka prestasi kerja juga akan meningkat. Hasil kajian menunjukkan purata tahap motivasi kerja samada motivasi kerja intrinsik mahupun motivasi ekstrinsik kakitangan perbankan Islam adalah tinggi. Namun begitu dapatan kajian ini menunjukkan faktor motivasi kerja tersebut tidak bergerak selari dengan peningkatan prestasi kerja. Dapatan ini bertentangan dengan teori yang dibentangkan dalam kajian ini dan juga penemuan oleh penyelidik yang lalu. Ini bermakna berkemungkinan terdapat kekangan atau faktor lain yang mempengaruhi peningkatan prestasi kerja. Faktor-faktor ini harus diambil kira dan ditangani supaya ia tidak menjejaskan momentum peningkatan motivasi kerja dalam kalangan kakitangan perbankan Islam. Justeru, kajian lanjutan harus dilakukan bagi mengetahui penyebab faktor motivasi kerja tidak bergerak selari dengan peningkatan prestasi kerja.

Kesimpulannya, sumbangan kajian ini kepada teori adalah kompetensi teknikal dan kompetensi perilaku mempunyai hubungan dengan peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam. Sementara itu, faktor ihsan dan motivasi kerja tidak mempunyai hubungan yang signifikan terhadap peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam walaupun dapatan kajian mendapati bahawa nilai purata bagi faktor ihsan dan motivasi kerja dalam kalangan kakitangan perbankan Islam adalah tinggi.

Kajian ini telah menyumbangkan dapatan secara empirikal terhadap konsep modal insan dalam industri perbankan Islam.

5.4.2 Sumbangan Kepada Perlaksanaan

Secara amnya, kajian ini memberikan pemahaman yang lebih baik kepada pihak yang berkepentingan seperti pihak pengurusan, pembuat dasar, dan intitusi pendidikan terhadap faktor yang mempengaruhi prestasi kerja kakitangan sektor perbankan Islam di Malaysia. Dengan memahami keadaan ini, pihak yang berkepentingan tersebut akan dapat membuat strategi serta rangka kerja berhubung dengan langkah dan pendekatan terbaik untuk memastikan program pembangunan modal insan itu berkesan dan seterusnya dapat meningkatkan prestasi kerja dan prestasi industri perbankan Islam. Melalalui kajian ini terdapat beberapa cadangan yang boleh diikuti oleh pihak pengurusan dan juga pihak lain yang terlibat dalam pembangunan perbankan Islam.

Bagi pihak pengurusan perbankan Islam, hasil kajian menunjukkan bahawa peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam merangkumi aspek kompetensi teknikal dan kompetensi perilaku. Perkara ini memberi petunjuk kepada pihak pengurusan agar mereka sentiasa menumpukan perhatian kepada tindakan mengukuhkan amalan-amalan pemboleh ubah tersebut dalam kalangan kakitangan mereka terutama yang berada di barisan hadapan yang menguruskan pelanggan secara langsung. Sehubungan dengan itu pihak pengurusan harus meningkatkan kompetensi

teknikal selari dengan kompetensi perilaku. Ini bermakna kakitangan tidak hanya dilihat dari segi ilmu pengetahuan dan pengalaman semata-mata, malah konsep sikap dan sifat serta keperibadian yang tinggi harus diutamakan bagi memastikan prestasi industri perbankan Islam terus meningkat.

Walau bagaimanapun, peningkatan prestasi kakitangan perbankan Islam melalui faktor motivasi kerja dan Ihsan pula tidak menunjukkan sebarang hubungan yang signifikan dengan peningkatan prestasi kerja. Penemuan ini bertentangan dengan implikasi perlaksanaan dapatan kajian yang telah dilakukan oleh penyelidik yang terdahulu. Kajian penyelidik yang terdahulu menemukan bahawa faktor motivasi kerja dan Ihsan bergerak selari dengan peningkatan prestasi. Pihak pengurusan memandangkan berat faktor motivasi kerja dalam kalangan pekerja mereka dan sentiasa mencari jalan penyelesaian untuk memastikan peningkatan prestasi bergerak seiring dengan peningkatan prestasi. Oleh itu, kajian ini bertentangan dengan dapatan kajian yang lalu maka kajian ini perlu dipanjangkan lagi untuk melihat faktor lain yang mempengaruhi motivasi kerja dan ihsan terhadap peningkatan prestasi kerja. Dalam konteks ini kajian terhadap faktor moderator yang mempengaruhi hubungan antara motivasi kerja dan ihsan terhadap peningkatan prestasi kerja perlu dilakukan.

Berdasarkan nilai min relatif yang tinggi bagi kompetensi teknikal (4.12), kompetensi perilaku (4.19), motivasi kerja (4.11), ihsan (4.38) dan amalan agama Islam (4.33) pada skala 5 mata ini memberi petunjuk bahawa kakitangan perbankan Islam telah mengamalkan nilai-nilai ini sebagai faktor peningkatan prestasi dalam pekerjaan mereka. Justeru, pihak pengurusan perbankan Islam harus mengambil kesempatan dengan merangka plan pembangunan modal insan yang lebih efektif berdasarkan

dapatan kajian ini bagi memastikan industri perbankan Islam mencapai matlamat dan tujuan yang telah ditetapkan.

Bagi pihak institusi pendidikan, dapatan kajian ini memberi implikasi bahawa pelaksanaan program penyediaan modal insan untuk industri perbankan Islam tidak hanya dilihat untuk kelulusan akademik semata-mata malah ia harus diterapkan dengan pembangunan sikap, sifat dan keperibadian diri yang tinggi bagi memberi impak yang besar terhadap peningkatan prestasi industri perbankan Islam. Untuk mencapai matlamat ini, jaringan yang baik antara industri dan universiti harus diwujudkan supaya pasaran modal kerja manusia yang disediakan oleh universiti mampu memenuhi kehendak perbankan Islam. Institusi pengajian tinggi akan menyediakan modul pembelajaran yang meliputi soal akademik, sahsiah dan hubungan sosial supaya para pelajar dapat meningkatkan tahap keyakinan diri dan menjadi pekerja yang berbakat apabila mereka tamat pengajian nanti. Di samping itu juga keutamaan pembentukan kemahiran *insaniah* di institusi pendidikan harus dilaksanakan bagi memastikan golongan pelapis yang profesional dan efisien dapat dibentuk dan memenuhi keperluan industri perbankan Islam.

5.5 Cadangan Bagi Meningkatkan Prestasi Kerja Kakitangan Perbankan Islam.

Langkah-langkah yang sesuai diperlukan untuk melahirkan kakitangan perbankan Islam yang berjaya, berkompentensi dan bermotivasi. Hasil kajian ini dijangka sangat sesuai untuk dijadikan panduan kepada pihak pengurusan perbankan Islam dan juga pihak lain yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam membangunkan

industri perbankan Islam di Malaysia. Kajian ini telah menyumbang dapatan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam yang telah dianalisis. Antara faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan prestasi kerja tersebut adalah kompetensi teknikal, kompetensi perilaku, ihsan dan motivasi kerja serta amalan keagamaan. Justeru, kajian ini ingin memberi cadangan kepada pihak yang terlibat agar faktor-faktor ini dijadikan sebagai panduan bagi membentuk program pembangunan modal insan yang berkesan:

5.5.1 Matlamat Program Latihan Yang Laksanakan.

Bagi beberapa institusi perbankan Islam, program latihan merupakan aspek yang terpenting dalam meningkatkan ilmu pengetahuan dalam kalangan kakitangan mereka. Malah ada yang menetapkan bahawa setiap kakitangan perlu menghadiri sesi latihan sebagai salah satu dari penilaian prestasi kerja mereka. Persoalan yang timbul adalah tahap keberkesanan program atau modul yang dijalankan. Jika program yang dijalankan itu hanya untuk peningkatan pengetahuan dan sebagai sesi perkongsian semata-mata pasti ia kurang berkesan dan tidak memberi impak yang besar terhadap peningkatan prestasi industri perbankan Islam. Justeru, program latihan yang diadakan harus menjurus kepada kefahaman tentang matlamat dan objektif utama perbankan Islam. Tambahan pula, ada institusi perbankan Islam yang mengambil pekerja yang berpengalaman dari perbankan konvensional bagi memastikan matlamat utama untuk menjana keuntungan dapat di laksanakan. Walaupun pekerja tersebut mempunyai pengalaman yang lama dalam institusi perbankan, mereka perlu diberi pendedahan yang secukupnya terhadap konsep dan objektif perbankan Islam melalui seminar atau program latihan dalaman yang dikendalikan oleh pihak bank secara

berterusan. Modul seminar tersebut harus meliputi aspek kemahiran teknikal dan perilaku yang menjurus kepada pembentukan kemahiran *Insaniah* dan kefahaman yang mendalam terhadap objektif utama perbankan Islam.

5.5.2 Pembentukan Konsep Pengurusan Bakat

Konsep pengurusan bakat (*talent management*) harus diterapkan dalam program pendidikan yang dijalankan di institusi pengajian awam mahu pun swasta. Bakat atau *talent* secara umum merujuk kepada keupayaan, kemahiran seseorang dalam bidang tertentu. Ia juga merujuk kepada orang-orang yang berpotensi tinggi, berpengetahuan dan mempunyai kemahiran atau boleh membawa transformasi dan perubahan dalam organisasi. Kakitangan yang mempunyai bakat yang tinggi akan diburu dalam pasaran dan sumbangan mereka kepada perusahaan akan memberi nilai tambah kepada kedudukan yang strategik dan kompetitif. Konsep pengurusan bakat ini harus selari antara pemain dalam industri dan juga institusi pendidikan samada institusi pendidikan awam mahupun swasta. Untuk mencapai matlamat ini, jaringan yang baik antara industri dan universiti harus diwujudkan supaya pasaran modal kerja manusia yang disediakan oleh universiti mampu memenuhi kehendak industri perbankan Islam. Modul pembelajaran di institusi pendidikan harus menekankan kepada pembentukan jati diri dan menjadikan pembentukan kemahiran *Insaniah* sebagai penanda aras dalam menilai kemampuan graduan di samping pencapaian akademik. Melalui proses pengurusan bakat yang berkesan akan melahirkan pelajar yang berilmu pengetahuan, berketrampilan, berakhlak mulia,

bertanggungjawab dan berkeupayaan mencapai kesejahteraan diri dan menyumbang kepada peningkatan prestasi industri perbankan Islam.

5.5.3 Penyediaan Kakitangan Pelapis

Institusi perbankan Islam memerlukan kakitangan pelapis yang profesional dan mempunyai bakat yang khusus terutama dalam memahami aspek Syariah, dalam melaksanakan aktiviti harian dan penjualan produk dan layanan. Kekurangan kakitangan pelapis yang profesional ini akan menyebabkan masalah perebutan kakitangan yang berbakat dalam kalangan institusi perbankan Islam. Ini akan mengakibatkan masalah kenaikan gaji yang tidak setimpal dengan penghasilan atau produktiviti, dan kecekapan. Jika institusi perbankan Islam hanya mementingkan aspek pengalaman, maka masalah kekurangan kakitangan profesional dalam perbankan Islam yang berkecukupan akan berterusan. Ini merupakan satu cabaran yang dilihat dapat menimbulkan ancaman serius terhadap pertumbuhan dan perkembangan industri. Pelajar yang mempunyai kelayakan profesional yang telah digarap dengan kompetensi teknikal dan kompetensi perilaku memerlukan pekerjaan dan pendedahan tentang aspek praktikal. Sehubungan dengan itu institusi perbankan Islam harus mempunyai keseimbangan untuk melabur bagi membangunkan pekerja yang berkompentensi dan tidak hanya mengejar keuntungan semata-mata dengan mengutamakan pekerja yang berpengalaman dan berkemahiran semata-mata.

5.5.4 Memberi Keutamaan Pembentukan Model Perbankan Secara Penuh.

Cadangan juga dikemukakan agar cawangan perbankan Islam tidak digabungkan dengan cawangan perbankan konvensional. Walaupun antara matlamat penggabungan tersebut adalah untuk menjimatkan kos operasi namun hakikat yang sebenarnya adalah ia mendatangkan kekeliruan kepada masyarakat. Di samping itu juga, kakitangan barisan hadapan yang menjual produk perbankan akan mengambil kesempatan untuk tidak menjual produk perbankan Islam. Ini ditambah pula apabila mereka tidak mempunyai pengetahuan yang mencukupi berhubung dengan produk perbankan Islam. Justeru, apabila pengasingan ini berlaku pelanggan mempunyai pilihan yang jelas samada untuk mendapatkan produk perbankan konvensional ataupun produk perbankan Islam. Apabila mereka mahukan produk perbankan Islam maka mereka akan berurusan langsung dengan perbankan Islam. Begitu juga sebaliknya. Ini akan mengelakkan masalah kekeliruan dalam masyarakat. Di samping itu juga, pengasingan ini akan memberi peluang yang lebih kepada industri perbankan Islam untuk membangunkan modal insan yang mempunyai kepakaran dan tahap profesionalisme yang tinggi dan mampu untuk bersaing dengan perbankan konvensional.

Konsep perbankan melalui penubuhan anak syarikat seharusnya dilihat sebagai sesuatu yang positif dimana sistem perbankan Islam dipisahkan dari segi operasi dan pengurusan dari perbankan induk yang mengamalkan konsep perbankan konvensional (Hanuddin Amin, 2017). Walaubagaimana melalui konsep penubuhan anak syarikat perbankan Islam ini, telah timbul beberapa isu antaranya terdapat entiti perbankan Islam yang beroperasi dibawah satu bumbung dengan perbankan konvensional dan isu bank induk mengutamakan keuntungan dari tanggungjawab sosial (Hanuddin Amin, 2017).

5.5.5 Memperbanyak Program Keagamaan Di Institusi Perbankan Islam.

Penerapan nilai keIslaman harus ditanam dalam diri setiap kakitangan bagi memastikan sistem perbankan Islam itu menggambarkan imej yang baik dalam kalangan masyarakat sesuai dengan ajaran Islam. Program keagamaan yang melibatkan masyarakat dan kakitangan harus diperbanyakkan. Setiap kakitangan harus diterap dengan nilai-nilai keIslaman yang tinggi melalui program yang diatur. Setiap kakitangan juga diberi penekanan berhubung dengan perkara fardhu yang harus ditunaikan walaupun mereka begitu sibuk dengan tugas-tugas harian mereka. Adalah sesuatu yang menarik apabila pihak pengurusan menyediakan ruang untuk solat di setiap cawangan bagi kemudahan kakitangan dan juga pelanggan. Ini dapat menggambarkan suasana institusi perbankan Islam yang sebenar.

5.6 Batasan Kajian

Kajian ini mempunyai batasan yang tidak dapat dielakkan. Cadangan kepada penyelidikan akan datang supaya beberapa isu dapat diatasi adalah melalui responden kajian, instrumentasi dan pengukuran.

5.6.1 Responden Kajian

Terdapat beberapa kelemahan yang membataskan tafsiran terhadap penemuan kajian ini. Pertama sekali, kajian yang dijalankan ini melibatkan kakitangan perbankan Islam di Malaysia. Kesukaran yang pertama adalah untuk mendapatkan senarai kakitangan yang berada di cawangan terbabit sebelum pemilihan sampel secara rawak dilakukan.

Bagi cawangan yang mempamerkan carta organisasi di ruang utama bank, ini tidak menjadi masalah untuk mendapatkan senarai nama tersebut, tetapi bagi yang tidak mempunyai carta organisasi, masalah untuk mendapatkan senarai nama tersebut akan timbul. Justeru, penyelidik telah mengambil pendekatan dengan bertanya kepada pegawai di kaunter untuk mendapatkan senarai nama kakitangan di cawangan tersebut atau mengenal pasti responden berdasarkan posisi seperti pegawai khidmat pelanggan, *back office officer*, teller 1, teller 2 dan sebagainya. Kadang kala nama yang diperolehi adalah nama singkatan atau nama panggilan dan penyelidik terpaksa menerimanya bagi memastikan kejayaan soal selidik yang hendak dijalankan.

Di samping itu juga, terdapat kesukaran untuk membuat temujanji dengan pegawai yang bertanggungjawab. Ini adalah kerana ada antara pegawai yang terlibat dengan penyediaan laporan akhir tahun dan jadual pekerjaan mereka agak padat. Sebagai satu alternatif, penyelidik akan menghubungi cawangan lain untuk membuat temujanji dan ini akan mengambil masa untuk mendapatkan tarikh dan masa temujanji tersebut. Terdapat responden yang mengambil masa yang agak lama untuk menyiapkan soal selidik yang disediakan. Kemungkinan ini berlaku adalah kerana kekangan masa dan waktu untuk menjawab soal- selidik yang disediakan. Di samping itu juga terdapat responden yang agak ragu-ragu untuk menjawab soala selidik yang diberikan. Tidak menghairankan hal ini berlaku kerana setiap kakitangan bank perlu mematuhi akta kerahsiaan yang ketat. Walau bagaimanapun, penyelidik berjaya mengatasi masalah ini apabilan penjelasan secara terperinci diberikan tentang tujuan dan matlamat soal selidik ini dijalankan.

Faktor jarak juga antara batasan kajian yang harus diambil kira. Oleh kerana kajian ini meliputi kakitangan perbankan Islam di seluruh Malaysia, penyelidik terpaksa berkunjung ke cawangan perbankan Islam di Selatan, Timur dan Barat serta Utara Semenanjung Malaysia. Antara batasan utama adalah dari segi kos dimana penyelidik terpaksa berada beberapa hari di setiap satu kawasan bagi memastikan penyelidik dapat mengambil kembali borang soal selidik yang diberikan dalam satu perjalanan bagi menjimatkan kos. Terdapat juga soal selidik yang tidak sempat diambil kembali oleh kerana kekangan masa dan responden tidak menjawab soal selidik yang diberikan dalam jangka masa yang ditetapkan.

5.6.2 Pemboleh ubah Kajian

Kajian ini hanya mengambil pemboleh ubah bersandar peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam dan pemboleh ubah tidak bersandar kompetensi teknikal dan kompetensi perilaku serta faktor motivasi. Namun begitu pemboleh ubah tidak bersandar kajian ini tidak hanya terhad kepada kompetensi teknikal, kompetensi perilaku serta faktor motivasi kerja semata-mata kerana masih banyak faktor lain yang harus diambil kira. Justeru, beberapa pemboleh ubah lain juga harus diambil kira dan diteliti sebagai sebahagian dari faktor yang memberi kesan kepada peningkatan prestasi kerja.

Di samping itu kajian ini mengkaji faktor keagamaan sebagai faktor moderator yang mempengaruhi hubungan antara pemboleh ubah bersandar dan tidak bersandar. Soal selidik yang berkaitan dengan faktor keagamaan ini agak sensitif. Justeru, penyelidik mengambil pendekatan berhati-hati dan mengolah penggunaan perkataan dalam soal selidik berkenaan agar lebih santai dan demi menjaga sensitiviti responden. Di

samping itu juga faktor moderator ini tidak seharusnya terikat kepada faktor keagamaan semata-mata malah beberapa faktor lain juga harus diambil kira.

5.7 Cadangan Kajian Lanjutan

Kajian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana faktor kompetensi teknikal dan perilaku serta faktor motivasi kerja mempengaruhi peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia. Hasil kajian telah diperolehi dan dibentangkan dalam bab yang lalu. Namun begitu, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan dalam kajian pada masa akan datang. Berikut disenaraikan beberapa perkara yang boleh dipertimbangkan.

1. Kajian ini dilakukan terhadap kakitangan perbankan Islam komersial dibawah seliaan Bank Negara Sahaja. Maka itu, adalah wajar untuk dikembangkan kajian ini selanjutnya dengan meliputi Bank Rakyat dan Bank Agro untuk mendapatkan hasil kajian yang lebih menyeluruh. Kedua-dua bank ini telah menjalankan aktiviti sistem perbankan Islam secara sepenuhnya. Bank Rakyat merupakan sebuah bank koperasi dan tertakluk dibawah akta koperasi 1948. Bank Agro pula merupakan Bank yang dimiliki sepenuhnya oleh Kerajaan Malaysia dan dikawal selia oleh Kementerian Kewangan di Perbadanan. Kedua-dua bank ini menjalankan urusan perbankan Islam sepenuhnya diseluruh cawangan mereka.
2. Dapatan kajian mendapati faktor motivasi kerja tidak mempengaruhi peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam di Malaysia. Walau

bagaimanapun purata motivasi kerja kakitangan perbankan Islam adalah tinggi. Dapatan ini tidak selari dengan teori dan hasil kajian yang telah dilakukan. Justeru, satu kajian lanjutan harus dilakukan bagi melihat faktor lain yang mempengaruhi faktor motivasi kerja terhadap peningkatan prestasi kerja. Dalam konteks ini kajian lanjut harus dilakukan bagi melihat faktor lain yang mempengaruhi hubungan antara faktor motivasi kerja terhadap peningkatan prestasi kerja.

3. Pembahagian soal selidik ini telah dilakukan keatas kakitangan perbankan Islam di seluruh Malaysia tidak termasuk Sabah dan Sarawak. Pembahagian sampel bank telah dilakukan mengikut kawasan Tengah, Selatan, Timur dan Utara Semenanjung Malaysia berdasarkan jumlah cawangan yang terbanyak di kawasan terbabit. Untuk mengembangkan kajian ini, disarankan agar pembahagian soal selidik dilakukan secara lebih komprehensif dengan hanya memfokus kepada satu-satu kawasan sahaja. Ini bermakna kajian yang dilakukan tidak hanya mengikut kawasan samada Tengah, Selatan, Timur dan Utara bagi mendapatkan jumlah responden yang ramai untuk mewakili setiap bank. Di samping itu juga kajian ini boleh dilakukan untuk kawasan Sabah dan Sarawak sahaja.
4. Kajian selanjutnya juga boleh dilakukan untuk melihat perbezaan antara pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap peningkatan prestasi dalam kalangan Bank Islam sepenuhnya dan Bank Islam di bawah konsep anak syarikat (*Subsidiaries*).

5. Kajian selanjutnya juga boleh mengambil kira faktor kepatuhan Syariah sebagai faktor moderator dalam mempengaruhi hubungan antara kompetensi dan motivasi terhadap peningkatan prestasi kerja.
6. Kajian yang dijalankan ini dilaksanakan dengan menggunakan kaedah kuantitatif melalui pengedaran soal selidik kepada responden. Walaupun kaedah soal selidik ini mempunyai banyak kelebihan, adalah wajar kajian ini dijalankan dengan menggunakan kaedah-kaedah lain seperti kaedah kualitatif dengan teknik temubual agar kajian dapat dilaksanakan dengan lebih mendalam.
7. Kajian ini menggunakan teori Mc Celelland dan Spenser & Spenser sebagai teori utama dalam memahami faktor peningkatan prestasi kerja kakitangan perbankan Islam. Maka, kajian pada masa hadapan bolehlah memperluaskan kajian ini dengan mengembangkan lagi teori ini dengan menggunakan dimensi-dimensi dan pemboleh ubah-pemboleh ubah yang baru dan relevan serta gabungan dengan teori-teori lain berdasarkan kajian-kajian lepas dalam menguji faktor peningkatan prestasi ini. Ini kerana masih terdapat banyak teori asas yang berkaitan dengan kompetensi dan motivasi kerja yang boleh digunapakai dan digabungkan dengan teori asas Mc Celelland dan Spenser & Spenser di samping memasukkan pemboleh ubah-pemboleh ubah baru.

5.8 Kesimpulan

Banyak faktor yang harus dilihat dan dikaji bagi memastikan prestasi perbankan Islam

berada dilandasana yang betul. Faktor utama adalah yang berkaitan dengan modal insan yang menjadi penggerak bagi menentukan hala tuju sesebuah industri. Hasil kajian ini mendapati bahawa kompetensi merupakan aspek yang penting dalam merangka modal insan yang berkualiti sebagai penggerak kepada peningkatan prestasi industri perbankan Islam. Kompetensi teknikal merupakan hal yang berkait dengan pengetahuan, pengalaman dan kemahiran. Sementara kompetensi perilaku adalah hal yang berkait dengan sifat, sikap dan nilai seseorang kakitangan. Industri perbankan konvensional boleh berjaya jika ia hanya mempunyai kakitangan yang mempunyai tahap kompetensi teknikal yang tinggi. Namun bagi industri perbankan Islam gabungan antara kompetensi teknikal dan kompetensi perilaku amat diperlukan. Ini adalah kerana tanggungjawab kakitangan perbankan Islam bukan hanya untuk menjual produk dan layanan semata-mata malah mereka juga merupakan dai'i yang menyeru masyarakat kepada kebaikan dan mencegah kepada kemungkaran. Justeru, hasil gabungan kedua-dua faktor kompetensi ini akan menghasilkan pekerja yang bukan hanya bekerja semata-mata malah mempunyai tanggungjawab dan nilai keikhlasan yang tinggi. Apabila matlamat utama sistem perbankan Islam difahami, maka tidak timbul keraguan untuk terus memperjuangkan sistem perbankan Islam ini dalam kalangan masyarakat. Ini adalah kerana matlamat sistem perbankan Islam adalah untuk mendapat keuntungan dunia dan akhirat. Pelanggan harus mendapat penjelasan bahawa setiap pelaburan yang dilakukan, pertimbangan utama adalah keuntungan yang diperolehi bukan hanya di dunia malah keuntungan akhirat. Penjelasan secara ikhlas boleh menyelesaikan masalah perseptif negatif masyarakat. Hanya kakitangan yang mempunyai kompetensi teknikal dan kompetensi perilaku serta tahap motivasi yang tinggi mampu memberi penjelasan yang ikhlas kepada pelanggan.

Selain itu, faktor keagamaan juga harus diberi penekanan terhadap pemilihan kakitangan perbankan Islam. Kajian ini mendapati bahawa faktor keagamaan tidak memberi kesan kepada hubungan antara kompetensi dan motivasi kerja terhadap peningkatan prestasi. Pihak pengurusan harus memberi kutamaan kepada faktor keagamaan dalam memilih kakitangan perbankan Islam. Mengikut data yang telah dijelaskan dalam bab yang lalu, pemilihan kakitangan hanya berdasarkan kepada pengalaman dan ilmu pengetahuan. Faktor keagamaan dilihat sebagai kurang penting dalam proses pemilihan kakitangan. Ini adalah kerana matlamat utama perbankan Islam sebagai sebuah entiti perniagaan adalah memaksimumkan keuntungan. Justeru faktor keagamaan tidak memberi kesan terhadap hubungan antara pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah tidak bersandar kajian ini. Oleh yang demikian dalam membina intelektual yang berkualiti penekanan harus di berikan kepada pembentukan iman, ilmu dan amal. Iman merupakan asas kepada pembentukan nilai, sikap dan sifat yang menjadi pegangan dan prinsip kepada kakitangan yang berilmu dan berkemahiran dalam menegakkan kebaikan dan mencegah kemungkaran. Melalui konsep iman, ilmu dan amal ini melahirkan organisasi perbankan Islam yang diurus berlandaskan kepada asas taqwa kepada Allah.

Justeru kajian ini bertepatan dan diperlukan bagi melihat aspek modal insan perbankan Islam agar ia selari dengan pembangunan sistem perbankan Islam. Kerjaya di perbankan Islam bukan hanya sebagai kerjaya semata-mata malah ia adalah satu tanggungjawab dan tuntutan yang perlu dilakukan dengan penuh keikhlasan. Akhirnya, kejayaan pembangunan industri perbankan Islam tidak harus dilihat hanya

dari segi keuntungan semata-mata malah keutamaan pembentukan modal insan yang betul-betul menghayati konsep perbankan Islam harus diberi penekanan. Kajian ini diharapkan dapat menjadi panduan kepada pihak yang berkepentingan dalam industri perbankan Islam agar mengambil tindakan drastik bagi memastikan penyediaan modal insan yang lebih efektif dan inovatif agar industri perbankan Islam dapat terus berkembang sepertimana yang telah disasarkan.



RUJUKAN

- Abdi, M. F., Fatimah, S., Wira, D., Nor, M., & Radzi, N. Z. (2014). The Impact of Islamic Work Ethics on Job Performance and Organizational Commitment. *Proceedings of 5th Asia-Pacific Business Research Conference*, 1–12.
- Abduh, M., & Alias, A. (2014). Factors Determine Islamic Banking Performance in Malaysia: A Multiple Regression Approach. *Journal of Islamic Banking and Finance*, Jan(March), 44–54.
- Abdul Aris, N., Othman, R., Mohd Azli, R., Sahri, M., Abdul Razak, D., & Abdul Rahman, Z. (2013). Islamic banking products: Regulations, issues and challenges. *Journal of Applied Business Research*, 29(4), 1145–1156.
- Abdul, I., Azmi, G., & Ahmad, Z. A. (2009). The Effects of Competency Based Career Development and Performance Management Practices on Service Quality: Some Evidence from Malaysian Public Organizations. *International Review of Business Research Papers*, 5(1), 97–112.
- Abdullah, M. (2011). Operational in Islamic Banks: Issues and Management. *Prosiding Perkem Vi, Jilid 1*, 1, 252–269.
- Abdullah, M. and Nadvi, M. (2011). Understanding the Principles of Islamic World-View. *The Dialogue*, 6(3), 1–16.
- Abdullah, M. F. (2012). The Role Of Islam In Human Capital Development: A Juristic Analysis. *Humanomics*, 28 Iss, 64–75. <https://doi.org/10.1108/08288661211200997>.
- Achour, M., Mohd Nor, M. R., & MohdYusoff, M. Y. Z. (2016). Islamic Personal Religiosity as a Moderator of Job Strain and Employee's Well-Being: The Case of Malaysian Academic and Administrative Staff. *Journal of Religion and Health*, 55(4), 1300–1311. <https://doi.org/10.1007/s10943-015-0050-5>
- Adeyemi, A. A., & Zare, I. (2015). An Empirical Investigation Of Banking Customers' Perception Of The Viability Of Islamic Banking In Côte d'Ivoire. *Intellectual Discourse*, 23.
- Agnese Litauniece. (2011). Competency Needs In Financial Sector Call Centers In The Latvian. *Master Thesis*, (August).
- Ahmad, N. (2014). Impact of Organizational Commitment and Employee Performance on the Employee Satisfaction. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 1(1), 84–92.
- Ahmad, S. A., & Al-Aidaros, A.-H. (2017). Customer Awareness and Satisfaction of Local Islamic Banks in Malaysia. 2(2), 18–37.

- Ahmad, S. B. (2017). Islamic Ethics: The Attributes of Al-Ihsan in the Quran and Its Effects on Muslim Morality. *International Journal of Business and Social Science*, 8(11), 102–107.
- Ahmad, S., & Schroeder, R. G. (2003). The impact of human resource management practices on operational performance: recognizing country and industry differences. *Journal of Operations Management*, 21, 19–43.
- Ahmadi, D. K. (2016). Islamic banking Challenge and goals. *New Strights Times*.
- Ahmed, A. (2012). The failure of knowledge & Strategic Management in Islamic Banks. *International Journal of Innovations in Business*.
- Ahmed, H. (2011). Maqasid al-Shariah and Islamic financial products: a framework for assessment. *ISRA International Journal of Islamic Finance*, 3(1), 149–160.
- AIBIM. (2017). Customer Satisfaction Index 2017 Banking Industry.
- AIBIM. (2018). Islamic Banks And Full-Fledged Islamic Branches Distribution By State As At Q4 2018.
- Akhlaq, A., & Ahmed, E. (2013). The effect of motivation on trust in the acceptance of internet banking in a low income country. *International Journal of Bank Marketing*, 31(2), 115–125. <https://doi.org/10.1108/02652321311298690>
- Alam, S. S., Janor, H., Aniza, C., & Wel, C. (2012). Is Religiosity an Important Factor in Influencing the Intention to Undertake Islamic Home Financing in Klang Valley? *World Applied Sciences Journal* 19, 19(7), 1030–1041. <https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2012.19.07.392>
- Alhaji, I. A., & Fauziah, W. (2012). Does Motivational Factor Influence Organizational Commitment And Effectiveness? A Review Of Literature. *E3 Journal of Business Management and Economics*, 3(1), 1–9.
- Ali, S. (2013). Islamic Banking: Is the Confidence Level of Being an Islamic Banking Employee Better Than Conventional Banking Employee? An Exploratory Study Regarding Islamic Banking. *Journal of Business Studies Quarterly*, 4(3).
- Ali, S. A. (2017). Employees' Attitude towards Islamic Banking: An Exploratory Study in Malaysia
- Al-Qur'an (1993). Tafsir pimpinan al-Rahman kepada pengertian al-Quran 30 juzuk. *Pusat Islam Kuala Lumpur. Bahagian Agama Jabatan Perdana Menteri*.
- Aman, Z., & Shukor, K. A. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja Dalam Kalangan Staf Sokongan Kolej Universiti Islam Antarabangsa

Selangor. *2nd International Conference on Management and Muamalah* 2015, 2015(November), 276–286.

- Amin, Hanuddin. (2017). Explaining the terms Islamic window and Islamic subsidiary. *The Borneo Post*.
- Amin, Hanudin, Rahim, A., Rahman, A., Sondoh, S. L., Magdalene, A., & Hwa, C. (2013). Factors Influencing Malaysian Bank Customers To Choose Islamic Credit Cards Empirical Evidence From The TRA model. *Journal of Islamic Marketing*, 4(3), 245–263. <https://doi.org/10.1108/JIMA-02-2012-0013>
- Anitha, R. (2016). Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan Perbankan Islam: Kajian Ke Atas Pelanggan Bank-Bank Islam Di Kuching , Sarawak.
- Asmadi, M. N. (2016). Memahami Kerangka Maqasid Al-Syariah Dalam Kewangan Dan Pelaburan. (October).
- Awan, H. M., & Bukhari, K. S. (2011). Customer's Criteria For Selecting An Islamic Bank: Evidence From Pakistan. *Journal of Islamic Marketing*, 2(1), 14–27. <https://doi.org/10.1108/17590831111115213>
- Azharul Adha Dzulkarnain;, & Hatta, M. F. M. (2017). Factors Influencing Consumer Intention Towards Investment Account: Post IFSA 2013. *ASEAN Comparative Education Research Journal on Islam and Civilization (ACER-J)*, 1(2)(September), 17–32.
- Aziz, A. E. H. A. (2014). Shari ' ah issues in Islamic banking : A Qualitative Survey in Malaysia. *Qualitative Research in Financial Markets*, 6(2), 198–210. <https://doi.org/10.1108/QRFM-12-2012-0035>
- Azlina, R., Ruhaya, A., & Amrizah, K. (2017). Human Capital Efficiency And Firm Performance: An Empirical Study On Malaysian Technology Industry.
- Baba, A. I., & Ghazali, S. B. (2017). Effects of motivation, working conditions and Perceived Organizational Justice On Employee Performance. *Asian Journal of Multidisciplinary Studies*, 5(8), 118–123.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182.
- Barclay, D.W., Higgins, C. & Thompson, R. (1995). The partial least squares approach to causal modeling: personal computer adoption and use as illustration. *Technology Studies* 2(2): 285-309.

- Barrett, G. V, & Depinet, R. L. (1991). A reconsideration of testing for competence rather than for intelligence. *The American Psychologist*, 46(10), 1012–1024. <https://doi.org/doi: 10.1037//0003-066X.46.10.1012>
- Bayanie, M. (2012). Hubungan Motivasi Berprestasi Dan Konsep Diri Dengan Sikap Kreatif, *Jurnal Pendidikan Usia Dini* 7(1)
- Belwal, R., Maqbali, A. Al, & Maqbali, A. Al. (2018). A Study Of Customers' Perception Of Islamic Banking In Oman. *Journal Of Islamic Marketing*. <https://doi.org/10.1108/JIMA-02-2016-0008>
- Bierly, P. E., Eric, I. I. I., Edward, H. K., & Kessler, E. H. (2011). Organizational Learning, Knowledge And Wisdom. *Journal Of Organizational Change Management*, 13(6), 595–618.
- Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization Of Managers In Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533–546. <https://doi.org/10.2307/2391809>
- Buchari, R. And Q. (2014). The Employees' Awareness and Attitudes Towards Islamic Banking Products: A Survey Of Islamic Banks In Bahrain. *World Applied Sciences Journal*, 32(3), 436–443. <https://doi.org/10.5829/Idosi.Wasj.2014.32.03.1092>
- Bunch, M. E. (1958). The Concept Of Motivation. *Journal Of General Psychology*, 58(2), 189–205. <https://doi.org/10.1080/00221309.1958.9920394>
- Buntat, Y. (2000). Kemahiran “ Employability ” (Soft Skills) Dan Kepentingan Penerapannya Di Kolej-Kolej Kediaman Pelajar. (March).
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach for structural equation modeling. In G. A. Marcoulides (Ed.), *Methodology for business and management. Modern methods for business research* (p. 295–336). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Chong, Siong-choy, & Kumar T.K.Fong, M. (2011). Measuring Service Quality Of Conventional And Islamic Banks: A Comparative Analysis. *International Journal of Quality & Reliability Management*, (February 2015). <https://doi.org/10.1108/026567111111162505>
- Chong, Soon, & Liu, M. (2009). Islamic Banking : Interest-Free Or Interest-Based ? *Pacific-Basin Finance Journal*, 17(1), 125–144. <https://doi.org/10.1016/j.pacfin.2007.12.003>
- Christina M. Stello. (2011). An Integrative Literature Review. Herzberg's Two-Factor Theory of Job Satisfaction, 32.

- Clark, L.A. & Watson, D. (1995). Constructing validity: Basic issues in objective scale development. *Psychological Assessment* 7(3): 309-319.
- Cohen, J. (1988). Statistical Power Analysis for the Behavioural Sciences. *Lawrence Erlbaum*, Hillsdale, NJ.
- Curado, C. (2008). Perceptions Of Knowledge Management And Intellectual Capital In The Banking Industry. *Journal of Knowledge Management*, 12(3), 141–155. [https://doi.org/ 10.1108/13673270810875921](https://doi.org/10.1108/13673270810875921)
- Dahari, Z., Abduh, M., & Fam, K.-S. (2015). Measuring Service Quality in Islamic Banking: Importance-Performance Analysis Approach. *Asian Journal of Business Research*, 5(1), 15–28. <https://doi.org/10.14707/ajbr.150008>
- Dhesi, D. (2019). Time to boost Islamic deposits. *The Star Online*.
- Dhevika, V. P. T., & Latasri, T. V. (2016). A Study On Quality Of Work Life. *Journal of Humanities and Social Sciences*, 2(2), 5–16.
- Djalil, M. A., Sule, E. T., & Masbar, R. (2015). Influence Of The Development Of Core Competency On Increase In The Performance Of Islamic. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, United Kingdom, III(4), 1–20.
- Dobre, O. (2013). Employee Motivation And Organizational Performance. *Review of Applied Socio-Economic Research*, 5(1), 53–60. <https://doi.org/10.1.1.473.4070>
- Dubinsky, M. K. O. O. A. J. (2014). Influence Of Religiosity On Retail Salespeople's Ethical Perceptions: The Case In Iran.
- Dusuki, A. W., & Bouheraoua, S. (2011). The Framework of Maqasid Al-Shari'ah and its Implication for Islamic Finance. *Islam and Civilisation Renewal*, 2(2).
- Echchabi, A., & Abd. Aziz, H. (2012). The Relationship between Religiosity and Customers' Adoption of Islamic Banking Services in Morocco. *Oman Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 1(10), 89–94. <https://doi.org/10.12816/0002190>
- Echchabi, A., & Olaniyi, O. N. (2012). Malaysian Consumers Preferences For Islamic Banking Attributes. *International Journal Of Social Economics*, 39(11), 859–874. [https://doi.org/ 10.1108/03068291211263907](https://doi.org/10.1108/03068291211263907)
- Eid, R., & El-gohary, H. (2015). The Role Of Islamic Religiosity On The Relationship Between Perceived Value And Tourist Satisfaction. *Tourism Management*, 46, 477–488. [https://doi.org/10.1016/ j.tourman. 2014.08.003](https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.08.003)

- Fallis, A. . (2013). Hubungan Akhlak Islam Dengan Penguasaan Kemahiran Insaniah Dalam Kalangan Pelajar Institusi Pengajian Tinggi Di Malaysia. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Firdaus, R., Abdullah, S., Rahim, A., & Rahman, A. (2007). Factors Influencing Knowledge of Islamic Banking Services : The Case of Malaysian Bank Managers. *Review of Islamic Economic*, 11(2), 31–54.
- Fouad H Al Salem. (2009). Islamic financial product innovation.
<https://doi.org/10.1108/17538390910986326>
- Gay, L. R., & Airasian, P. (2003). Educational research (7th ed.). *Upper Saddle River, NJ: Merrill*.
- Ghalba, F., & Wandebori, H. (2013). Proposed Business Strategy Formulation For Cimb Niaga Syariah,. 2(8), 986–1003.
- Gollwitzer, P. M., & Oettingen, G. (2015). Motivation: History of the Concept. In *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences: Second Edition* (pp. 936–939). <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.03102-0>
- Goodman, S. A., & Svyantek, D. J. (1999). Person-Organization Fit And Contextual Performance: Do shared values matter. *Journal of Vocational Behavior*, 55(2), 254–275. <https://doi.org/10.1006/Jvbe.1998.1682>
- Gold, A.H., Malhotra, A. & Segars, A.H. (2001). Knowledge management: an organizational capabilities perspective. *Journal of Management Information Systems* 18(1): 185-214.
- Hair, J.F., Ringle, C.M. & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice* 19(2): 139-151.
- Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M. & Sarstedt, M. (2014). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM). *California: Sage Publication, Inc*.
- Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M. & Sarstedt, M. (2017). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). *Second Edition. Los Angeles. Sage*.
- Henseler, J., Ringle, C.M. & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy Marketing Science* 43: 115-135.
- Henseler, J., Ringle, C.M. & Sinkovics, R.R. (2009). The use of the partial least squares path modeling in international marketing. *New Challenges to International Marketing Advances in International Marketing* 20: 277-319.

- Hameed, S. a. (2009). Software Engineering Ethical Principles Based on Islamic Values. *Journal of Software*, 4(6), 563–570.
- Harun, T. W. R., Rashid, R. A., & Hamed, A. B. (2015). Factors Influencing Products' Knowledge of Islamic Banking Employees. *Journal of Islamic Studies and Culture*, 3(1), 23–33. <https://doi.org/10.15640/jisc.v3n1a4>
- Hashi, A. A. , & Samad, B. a. (2009). Human Capital Development (HCD) from Islamic Perspective. *International Conference on Human Capital Development*, 05(01), 18–26.
- Hashi, A. A., & Bashiir, A. (2009). Human Capital Development from Islamic Perspective. *Schultz , T . W . Investment in Human Capital*. (New York: The Free Press, 1971). (2000), 1–9.
- Hayati, K., & Caniago, I. (2012). Islamic Work Ethic: The Role of Intrinsic Motivation, Job Satisfaction, Organizational Commitment and Job Performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 65(ICIBSoS 2012), 1102–1106. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.05.148>
- Hee, O. C., Kamaludin, N. H., & Ping, L. L. (2016). Motivation and Job Performance among Nurses in the Health Tourism Hospital in Malaysia. 6(4), 668–672.
- Henseler, J., Ringle, C.M. & Sarstedt, M. 2015. A New Criterion For Assessing Discriminant
- Henseler, J., Ringle, C.M. & Sinkovics, R.R. 2009. The Use Of The Partial Least Squares Path
- Hettiararchchi, H. A. H., & Jayarathna, S. M. D. Y. (2014). The Effect Of Employee Work Related Attitudes On Employee Job Performance : A Study Of Tertiary And Vocational Education Sector In Sri Lanka. 16(4), 74–83.
- Hossain, M. I., Yagamaran, K. S. A., Afrin, T., Limon, N., Nasiruzzaman, M., & Karim, A. M. (2018). Factors Influencing Unemployment Among Fresh Graduates: A Case Study In Klang Valley, Malaysia. *International Journal Of Academic Research In Business And Social Sciences*, 8(9). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v8-i9/4859>
- Hsieh, S., Lin, J., & Lee, H.-C. (2012). Analysis on Literature Review of Competency. *International Review of Business and Economics*, 2(October), 25–50.
- Husna, N., Nor, S., Hj, N., Japar, M., Bakar, A. A., & Abdullah, S. (2012). Manpower Competency in Bank Islam Malaysia Berhad. 1, 23–37.

- Ibnu 'Allan Al-Siddiqi, M.(2009). Dalil Al- Falahin Lituruq Riyad Al-Salihin 3. *Beirut: Dar al-Kotob al-Ilmiyah.*
- Ibnu Hajar Al-Asqalani, A. B. A. (2004) Fathul Bari Syarh Sohih Al-Bukhari. Mesir: Dar al-Hadith Ibnu 'Allan Al-Siddiqi, M. 2009. Dalil Al- Falahin Lituruq Riyad Al-Salihin 3. *Beirut: Dar al-Kotob al-Ilmiyah.*
- Ibrahim, M. H. (2015). Issues In Islamic Banking And Finance: Islamic Banks, Shari'ah-Compliant Investment And Sukuk. *Pacific Basin Finance Journal*, 34, 185–191. <https://doi.org/10.1016/j.pacfin.2015.06.002>
- IFSB. (2019). Stability report 2019.
- Inasoria, R. D. C. (2014). Effects of Profile , Religiosity and Job Attitude on the Job Performance of the Philippine National Police : The Case of Bulacan Province. 2(5), 22–32.
- Irawan, I. (2011). The Design Of Spencer Generic Competency As A Model For Banking Supervisors Position Specification In Surabaya. *Journal Of Economics, Business, And Accountancy ...*, 14(3), 217–224. Retrieved from <http://journal.perbanas.ac.id/index.php/ventura/article/view/49>
- Ismail, Aa. M. O.-G. J. H. Y. (2013). Establishing Linkages Between Religiosity And Spirituality On Employee Performance, *Employee Relations*, Vol. 35 Iss 4 pp. 360 - 376
- Ismail, M. A. S. S. A. G. (2012). Operational Risk In Islamic Banks : Examination Of Issues. <https://doi.org/10.1108/175541711111155366>
- Izhar, H. (2010). Identifying Operational Risk Exposures in Islamic Banking. 2(March), 17–53.
- Izzaty Ulya Munirah Abd Aziz, Ahmad Irdha Mokhtar, & Zulkefli Aini. (2015). Ihsan dalam pengurusan organisasi Islam. *Seminar Pengurusan Islam: Ke Arah Pemantapan Ummah*, 7, 1–12.
- Jehanzeb, K., Rasheed, M. F., Rasheed, A., & Aamir, A. (2012). Impact Of Rewards And Motivation On Job Satisfaction In Banking Sector Of Saudi Arabia. *International Journal of Business and Social Science*, 3(21), 272–278.
- Jevšček, M. (2016). Competencies of process managers. *Journal of Universal Excellence*, 5(1), 13–29.
- Judge, T. A. (1991). The Effects of Work Values on Job Choice Decisions The Effects of Work Values on Job Choice Decisions.

- June, S., Kheng, Y. K., & Mahmood, R. (2013). Determining the Importance of Competency and Person-Job Fit for the Job Performance of Service SMEs Employees in Malaysia. 9(10). <https://doi.org/10.5539/ass.v9n10p114>
- Kagaari, J. R. K., & Munene, J. C. (2007). Engineering lecturers' competencies and organisational citizenship behaviour (OCB) at Kyambogo University. *Journal of European Industrial Training*, 31(9), 706–726. <https://doi.org/10.1108/03090590710846675>
- Karakas, F. (2009). Spirituality and Performance in Organizations: A Literature Review. 44(0), 1–43.
- Kamus Dewan Edisi Keempat (2010) *Dewan Bahasa dan Pustaka*: Kuala Lumpur, cet. 4..
- Khan, S.K., Memon, M.A. & Ramayah, T. (2018). Leadership And Innovative Culture Influence On Organisational Citizenship Behaviour And Affective Commitment: The Mediating Role Of Interactional Justice. *International Journal of Business and Society* 19(3): 725-747.
- Kline, R.B. (2011). Principles and Practice of Structural Equation Modelling. 3rd ed. New York: The Guilford Press.
- Ken, S., Ting, T., & Isa, A. (2012). Business Graduates' Competencies In The Eyes Of Employers : An Exploratory Study In Malaysia. *World Review Of Business Research*, 2(2), 176–190.
- Khadijah, S., Manan, A., Saidon, R., Ishak, A. H., & Sahari, N. H. (2018). Competency Skills Of Graduating Islamic Finance Students. *The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication*, (September), 1420–1426.
- Khan, A., Bin, R., Yusoff, M., & Ali, A. M. (2014). Assessing Reliability and Validity of Job Performance Scale among University Teachers. *J. Basic. Appl. Sci. Res*, 4(1), 35–41.
- Khiyar, K. A. (2012). Malaysia: 30 Years of Islamic Banking Experience (1983-2012). *International Business & Economics Research Journal*, 11(10), 1133–1147.
- Krauss, S. E., Hamzah, A., & Idris, F. (2007). Adaptation of a Muslim Religiosity Scale for Use with Four Different Faith Communities in Malaysia. *Review of Religious Research*, 49(2), 147–165.
- Kunhibava, S., & Rachagan, S. (2011). Shariah and Law in Relation to Islamic Banking and Finance. *Banking & Finance Law Review*, 26(3), 539–553.
- Laldin, M. A. (2008). Islamic Financial System : The Malaysian Experience And The Way Forward. <https://doi.org/10.1108/08288660810899377>

- Lamba, G. K. J. S. T. (2012). Exploring the impact of total quality service on bank employees' organisational commitment.
- Larry, J., & Stella, E. (1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors. *Journal of Management*; Sep 1991
- Lau, T.-C., Choe, K.-L., & Tan, L.-P. (2013). The Moderating Effect of Religiosity in the Relationship between Money Ethics and Tax Evasion. *Asian Social Science*, 9(11), 213–220. <https://doi.org/10.5539/ass.v9n11P213>
- Leonard, N. H., Beauvais, L. L., & Scholl, R. W. (1999). Work Motivation: The Incorporation of Self-Concept-Based Processes. *Human Relations*, 52(8), 969–998. <https://doi.org/10.1023/A:1016927507008>
- Lyons, P. (2006). A Robust Approach To Employee Skill And Knowledge Development. 2–10. <https://doi.org/10.1108/00197850510576420>
- Madhuri, K. (2014). The Effect Of Organizational Commitment, And Job Satisfaction, On Employee' S Job Performance. 1(2), 20–23.
- Madun, Y. K. A. (2013). Marketing Islamic Banking Products : Malaysian Perspective. <https://doi.org/10.1108/17515631311325114>
- Mahudin, N. D. M., Noor, N. M., Dzulkifli, M. A., & Janon, S. N. (2016). Religiosity Among Muslims : A Scale Development And Validation Study. *Makara Hubs-Asia*, 20(2), 109–120. <https://doi.org/10.7454/Mssh.V20i2.3492>
- Mangla, J. Y. U. and I. U. (2014). Islamic Banking and Finance Revisited after Forty Years: Some Global Challenges. *Journal of Finance Issues: Spring 2014*, (Spring).
- Mardiana, T. (2018). Kemampuan Self Concept Memediasi Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja. 16(2), 213–228.
- Marhaini, W., & Ahmad, W. (2008). Religiosity And Banking Selection Criteria Among Malays In Lembah Klang 1. 16(2), 279–304.
- Mccloy, R. A., Campbell, J. P., & Cudeck, R. (1994). A Confirmatory Test Of A Model Of Performance Determinants. *Journal Of Applied Psychology*, 79(4), 493–505. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.4.493>
- Mohd Ali, Zakiah Mohamed, Shahida Shahmi. (2015). Competency Of Shariah Auditors In Malaysia : Issues And Challenges. *Journal Of Islamic Finance*, 4(1), 22–30.
- Moidunny, K. (2013). Kesahan Dan Kebolehpercayaan Instrumen Kajian. 71–80.

- Moore, D. R., & Cheng, M. (2006). Competence, Competency And Competencies: Performance Assessment In Organisations. <https://doi.org/10.1108/00438020210441876>
- Motowidlo, S. J. (2003). Job Performance. *Handbook Of Psychology: Industrial And Organizational Psychology*, Pp. 39–53.
- Motowidlo, S. J., & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence That Task Performance Should Be Distinguished From Contextual Performance. *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 475–480. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.4.475>
- MS, S. (2014). Etika Jual Beli Dalam Islam. HUNAFa: *Jurnal Studia Islamika*, 11(2), 371–387. Retrieved from <http://www.jurnalhunafa.org/index.php/hunafa/article/view/361/347>
- Muhammad Arifin, H. (2015). The Influence Of Competence, Motivation, And Organisational Culture To High School Teacher Job Satisfaction And Performance. *International Education Studies*, 8(1), 38–45. <https://doi.org/10.5539/ies.V8n1p38>
- Mustafa Omar Mohammad, S. S. (2013). The Objective Of Islamic Economic And Islamic Banking In Light Of Maqasid Al-Shariah : A Critical Review. *Middle-East Journal Of Scientific Research* 13, 13, 75–84. <https://doi.org/10.5829/idosi.Mejsr.2013.13.1885>
- Nafei, W. A. (2014). Assessing Employee Attitudes Towards Organizational Commitment And Change: The Case Of King Faisal Hospital In Al-Taif Governorate, Kingdom Of Saudi Arabia. *Journal Of Management And Sustainability*, 4(1), 204–219. <https://doi.org/10.5539/jms.V4n1p204>
- Nimsith, S. I., Munas, M. H. A., & Shibly, F. H. A. (2014). Study On Impact Of The Core Competency On Competitive Advantage Special Reference With Islamic Financial Institutions In Sri Lanka. *First International Symposium 2014*, 12–16.
- Nizar Souiden, P. Dr. M. (2015). The Influence Of Religiosity On Consumer Attitudes And Purchase Intentions Toward Islamic Banks.
- Norhanim Dewa, & Sabarudin Zakaria. (2012). Training and Development of Human Capital in Islamic Banking Industry. *Journal of Islamic Economics, Banking and Finance*, 8(1), 95–108.
- Olowookere, E. I. (2014). Influence of Religiosity and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behaviors: A Critical (Review of Literature. 1(3), 48–63.

- Omar, M. A. (2012). Islamic Bank Selection Criteria In Malaysia : An Ahp Approach.
- Osman-Gani, A. M., Hashim, J., & Ismail, Y. (2007). Effects Of Religiosity, Spirituality, And Personal Values On Employee Performance: A Conceptual Analysis
- Ozolins, U. (2009). Back Translation As A Means Of Giving Translators A Voice. *The International Journal Of Translation And Interpreting Research*, 1(2), 1–13. <https://doi.org/10.12807/T&I.V1I2.38>
- Pangil, F., & Nasurddin, A. M. (2013). Knowledge And The Importance Of Knowledge Sharing In Organizations. *Business Management Research* 2013, (1983), 349–357. Retrieved From [Http://Repo.Um.Edu.My/16360/1/15.Pdf](http://Repo.Um.Edu.My/16360/1/15.Pdf)
- Quinn, J. B., Anderson, P., & Sydney, F. (1996). Making the Most of the Best. *Harvard Business Review*, pp. 71–80. Retrieved from <http://hbr.org/1996/03/making-the-most-of-the-best/ar/1>
- Rafay, A., & Sadiq, R. (2015). Problems and issues in transformation from conventional banking to Islamic banking: Literature review for the need of a comprehensive framework for a smooth change. *City University Research Journal*, 5(02), 315–326.
- Rahman, K.-U., Akhter, W., Khan, S. U., Nisar, T., & Rehman, K.-U. (2017). Factors affecting employee job satisfaction: A comparative study of conventional and Islamic insurance. *Cogent Business & Management*, 4. <https://doi.org/10.1080/23311975.2016.1273082>
- Rahman, N. M., Abdullah, N. A., Adham, K. A., & Mat, N. (2014). Managerial Competencies: Comparing Conventional and Islamic Perspectives. 41, 91–99.
- Rainsbury, E., Hodges, D., Burchell, N., & Lay, M. (2002). Ranking Workplace Competencies: Student and Graduate Perceptions. 8–18.
- Ramayah, T., Cheah, J., Chuah, F., Ting, H. & Memon, M.A. (2017). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) using SmartPLS 3.0: An Updated and Practical Guide to Statistical Analysis. *Basic Level. First Edition. Kuala Lumpur: Pearson Malaysia Sdn Bhd.*
- Ramlee, N., Osman, A., Salahudin, S. N., Yeng, S. K., Ling, S. C., & Safizal, M. (2016). The Influence of Religiosity, Stress and Job Attitude towards Organizational Behavior: Evidence from Public Universities in Malaysia. *Procedia Economics and Finance*, 35(October 2015), 563–573. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)00069-1](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)00069-1)
- Ravesangar, K., & Muthuveloo, R. (2019). The Influence Of Intrinsic And Extrinsic Motivating Factors On Work Performance At Banking Sectors In Malaysia:

The Mediator Role Of Psychological Ownership. *E-Jurnal Penyelidikan Dan Inovasi*, (July), 51–70.

Rehman, A. A., & Masood, O. (2012). Why do customers patronize Islamic banks? A case study of Pakistan. <https://doi.org/10.1108/17554171211252475>

Rossen, D., Mazalah, A., M.Faisal, K., Norhaslinda Mohamad, S., Aidah Abdul, K., Nur Ayu, J., ... Siti Rahayah, A. (2009). Kesahan dan kebolehppercayaan soal selidik gaya e-pembelajaran (else) versi 8.1 menggunakan Model Pengukuran Rasch. *Jurnal Pengukuran Kualiti Dan Analisis*, 5(2), 15–27.

Saini, Y., Bick, G., & Abdulla, L. (2011). Consumer Awareness And Usage Of Islamic Banking. 14(3), 298–313.

Salajeghe, S., Sayadi, S., & Mirkamali, K. S. (2014). The Relationship between Competencies of Project Managers and Effectiveness in Project Management: A Competency Model. 2(4), 4159–4167.

Salamon, H. Bin. (2015). Speculation: The Islamic Perspective; A Study on Al-Maisir (Gambling). 6(1), 371–378. <https://doi.org/10.5901/mjss.2015.v6n1s1p371>

Sheko, A. & Braimllar, A. (2018). Information Technology Inhibitors and Information Quality in Supply Chain Management: A PLS-SEM Analysis. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies* 7(3): 125-138.

Saleemad, K. (2015). Leadership Competency Model for Islamic School Leaders. 3(2), 86–88.

Salleh, F., Dzulkifli, Z., Abdullah, W. A. W., & Yaakob, N. H. M. (2011). The effect of motivation on job performance of state government employees in Malaysia. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(4), 147–154.

Sarina, T., Tengku, A., & Mansor, F. (2007). Keperluan Motivasi Dalam Pengurusan Kerja Berkualiti Dari Perspektif Pemikiran Islam. *Jurnal Usuluddin*, 25, 103–124.

Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2004). A beginner's guide to structural equation modeling. In *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary* Retrieved from <http://www.tandfonline.com doi/abs/10.1080/10705511.2011.607726>

Sekaran, U. (2000). Data Collection Methods. *Research Methods for Business*, (1997), 221–249. <https://doi.org/10.3390/s110707188>

Sekaran, U., & Bougie, R. (2009). *Research methods for business* (5th ed.). A skill building approach. *TJ International Ltd, Padstow, Cornwall*.

- Selamat, Z. (2012). Attitude and Patronage Factors of Bank Customers in Malaysia : Muslim and non-Muslim Views. *Journal Islamic Economics, Banking and Finance*, 8(4).
- Sheko, A. & Braimllar, A. 2018. Information Technology Inhibitors and Information Quality
- Shen, N. M. (2017). Islamic finance sector in Malaysia is yet to reach its full potential. *The Malaysian Reserve*.
- Siew Hoong, Angela Lee and Tong-Ming, L. (2013). A qualitative investigation on factors that influence knowledge sharing in organizations. (October), 587–604.
- Sims, R. L., & Bingham, G. D. (2017). The Moderating Effect of Religiosity on the Relation Between Moral Intensity and Moral Awareness. 4(May).
- Sonnentag, S., Volmer, J., & Spychala, A. (2008). Job Performance. *The SAGE Handbook of Organizational Behavior*, 1, 427–447.
<https://doi.org/10.4135/9781849200448>
- Sousa, C. M. P., & Coelho, F. (2011). From Personal Values To Creativity : Evidence From Frontline Service Employees.
<https://doi.org/10.1108/03090561111137598>
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). Competence at Work : Models for Superior Performance. *John Wiley & Sons*, 1–372.
- Stringer, C., Didham, J., & Theivananthampillai, P. (2011). Motivation, pay satisfaction, and job satisfaction of front-line employees. *Qualitative Research in Accounting & Management*, 8(2), 161–179.
<https://doi.org/10.1108/11766091111137564>
- Structural Equation Modeling (PLS-SEM) using SmartPLS 3.0: An Updated and Practical Studies 7(3): 125-138.
- Sungit, F. B. I. N., Anuar, K., Ahmad, B. I. N.,(2018). Dilema Perbankan Dan Kewangan Islam: Analisis Dimensi Fiqh Dan Maqasid Al-Syariah. 1(1), 18–36.
- Susanty, A., & Miradipta, R. (2013). Employee’s Job Performance: The Effect of Attitude toward Works, Organizational Commitment, and Job Satisfaction. *Jurnal Teknik Industri*, 15(1). <https://doi.org/10.9744/jti.15.1.13-24>
- Tamkin, J. B. (2001). Sistem Perbankan Islam Di Malaysia: Sejarah Perkembangan , Prinsip Dan Amalannya. *Researchgate*, (January 2001), 137–164.

- Tang Keow Ngang, T. A. B. R. H. (2015). Hubungan kepemimpinan etika, komitmen afektif, penglibatan kerja dan sokongan organisasi. *Kajian Malaysia*, 33(1), 93–119.
- Teo, T.S.H., Srivastava, S. C. & Jiang, L. (2008). Trust and electronic government success: An empirical study. *Journal of Management Information Systems* 25(3): 99-132
- Tremblay, M. A., Blanchard, C. M., Taylor, S., Pelletier, L. G., & Villeneuve, M. (2009). Work Extrinsic And Intrinsic Motivation Scale: Its Value For Organizational Psychology Research. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 41(4), 213–226. <https://doi.org/10.1037/a0015167>
- Uygur, S. (2010). The Influence Of Religion Over Work Ethic Values: The Case Of Islam And Turkish SME Owner-Managers. (September). Retrieved from <http://bura.brunel.ac.uk/handle/2438/4396>
- Vathanophas, Vichita; Thai-ngam, J. (2007). Competency Requirements for Effective Job Performance in The Thai Public Sector. *Contemporary Management Research*, 3(1), 45–70.
- Vazirani, N. (2010). Review Paper Competencies and Competency Model-A Brief overview of its Development and Application Self-Concepts. 7(August), 121–131.
- Yatim, N. (2018). Perbankan Islam menekan pengguna? *Utusan Online*.
- Zulkifli, M., & Rosli, M. (2013). Entrepreneurial Orientation And Business Success Of Malay Entrepreneurs: Religiosity As Moderator. *Ijhssnet*, 3(10), 264–275.
- Zulkifli, R. M. (2013). Entrepreneurial Orientation and Business Success of Malay Entrepreneurs: Religiosity as Moderator. *International Journal of Humanities and Social Science*, 3(10), 264–275.

LAMPIRAN

Lampiran A : Pengesahan Terjemahan Soal Selidik

MOHD FODLI HAMZAH
No 8 Jalan TTS 4/9,
Taman Tasik Semenyih,
43500 Selangor

MS SATHIYAPERBA SUBRAMANIAM
Pensyarah Kanan/Koordinator,
Akademi Pengajian Bahasa
Pusat Asasi,
UITM Dengkil, Selangor

30/09/2018

Dear Ms,

PENGESAHAN TERJEMAHAN SOAL SELIDIK

Perkara diatas adalah dirujuk. Saya sedang menyiapkan program PhD di Universiti Utara Malaysia dalam bidang Perbankan Islam. Tajuk tesis saya adalah *Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Peningkatan Prestasi Kerja Kakitangan Perbankan Islam Di Malaysia: Faktor Keagamaan Sebagai Moderator*. Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif dengan melakukan soal selidik bagi pengumpulan data.

Saya telah menyediakan satu set soal selidik yang akan diedarkan kepada kakitangan perbankan Islam yang terlibat dalam kajian ini. Kandungan soal selidik ini telah diambil dari soal selidik yang digunapakai oleh penyelidik yang lalu dan diterjemahkan ke dalam versi bahasa Melayu untuk menampung responden yang mungkin mengalami kesukaran untuk memahami soal selidik dalam bahasa Inggeris Bagi menyesuaikan dengan objektif dan tujuan kajian cara pengolahan dan susun atur ayat telah dilakukan perubahan.

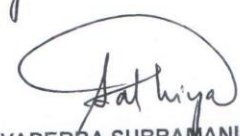
Justeru itu saya mohon jasa baik puan untuk menyemak terjemahan yang saya lakukan bagi memastikan maksud soal selidik ini tidak lari dari maksud sebenar soal selidik asal kajian. Soal selidik asal dan terjemahan dilampirkan untuk rujukan pihak puan. Kerjasama pihak puan amat saya hargai dan saya dahulukan dengan ucapan terima kasih.

Sekian wassalam.

Yang benar,


MOHD FODLI HAMZAH
NO PELAJAR :900531

*I have gone through the
Questionnaire. Contextually,
the translation has been done
correctly.*


SATHIYAPERBA SUBRAMANIAM
Koordinator Akademi Pengajian Bahasa
Pusat Asasi
UiTM Cawangan Selangor Kampus Dengkil
43500 Dengkil, Selangor

30/9/2018

Lampiran B : Soal Selidik

01/10/2018

Mohd Fodli Hamzah

No 8 Jalan TTS 4/9 Taman Tasik Semenyih

43500 Semenyih Selangor.

السَّلامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Tuan/Puan yang saya hormati;

SOAL SELIDIK PENGAJIAN SISWAZAH UUM

Sukacita dimaklumkan bahawa saya **Mohd Fodli Hamzah**, No Matrik: **900531** adalah pelajar peringkat pengajian siswazah dari Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya kini sedang menjalankan kajian PhD bertajuk: *Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Peningkatan Prestasi Kerja Kakitangan Perbankan Islam Di Malaysia: Faktor Keagamaan Sebagai Moderator* di bawah seliaan Prof. Madya Dr. Muhammad Nasri Md Hussain. dan Dr. Ahmad Khilmy Abdul Rahim

Sehubungan dengan itu saya ingin menjemput pihak tuan/puan untuk meluangkan sedikit masa dengan mengambil bahagian menjawab soal selidik yang di sediakan ini. Untuk makluman pihak tuan/puan kajian ini adalah bersifat ilmiah dan akademik semata-mata dan sebarang maklumat adalah dirahsiakan. Saya mohon agar mendapat kerjasama yang sewajarnya dari pihak tuan/puan.

Kerjasama pihak tuan/puan amat saya hargai dan saya dahulukan dengan ucapan ribuan terima kasih. Sekiranya ada sebarang pertanyaan boleh diajukan kepada saya melalui talian **019-6637052**.

Sekian, Terimakasih

tt
(MOHD FODLI HAMZAH)
720104065665

Kod	PERNYATAAN / SKALA	1	2	3	4	5
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Berkecuali	Setuju	Sangat Setuju
BAHAGIAN A : Bahagian ini memerlukan pandangan anda terhadap prestasi kerja anda. Sila baca dan buat pilihan yang paling sesuai berdasarkan pernyataan yang dinyatakan berdasarkan skala yang diberi:						
PT1	Saya mampu menghabiskan tugas yang diberikan dalam masa yang ditetapkan	1	2	3	4	5
PT2	Saya mampu memenuhi tugas kerja seperti yang tertera di dalam deskripsi tugas yang diberikan.	1	2	3	4	5
PT3	Saya bersedia melakukan pekerjaan secara sukarela walaupun di luar dari tugas kerja saya yang sebenar.	1	2	3	4	5
PT4	Saya mempunyai kemampuan untuk mencapai tahap prestasi kerja yang di tetapkan oleh majikan saya.	1	2	3	4	5
PT5	Saya memahami matlamat pekerjaan yang saya lakukan.	1	2	3	4	5
PT6	Saya mampu mencapai matlamat pekerjaan saya.	1	2	3	4	5
PT7	Saya mempunyai kompetensi (pengetahuan, kemahiran dan sikap positif) untuk mengendalikan tugas yang di berikan.	1	2	3	4	5
PK8	Saya bersedia melakukan tugas pekerja lain apabila pekerja terbabit tidak hadir ketempat kerja	1	2	3	4	5
PK9	Saya secara sukarela melakukan pekerjaan yang di luar dari tugas sebenar saya di tempat kerja	1	2	3	4	5
PK10	Saya membantu pekerja lain apabila saya dapati tugas pekerja terbabit terlalu banyak	1	2	3	4	5
PK11	Saya bersedia untuk memberi komen atau cadangan bagi meningkatkan kualiti layanan kepada para pelanggan	1	2	3	4	5

PK12	Saya bersedia menghadiri sebarang program yang di luar dari keperluan pekerjaan saya tetapi dapat menaikkan imej organisasi.	1	2	3	4	5
PK13	Saya sentiasa memastikan ketepatan masa hadir ketempat kerja.	1	2	3	4	5
PK14	Saya tidak mengambil masa rehat yang lama ketika waktu bekerja.	1	2	3	4	5
PK15	Saya selalu memberikan perkhabaran awal sekiranya saya tidak dapat hadir ke tempat kerja	1	2	3	4	5
PK16	Saya tidak menghabiskan masa yang lama untuk melakukan perkara yang tidak berfaedah	1	2	3	4	5
PK17	Saya amat tegas dalam memastikan tidak menggunakan masa yang lama untuk berbual melalui telefon terutama terkait hal peribadi.	1	2	3	4	5

BAHAGIAN B: Bahagian ini berkaitan dengan kriteria keupayaan yang membantu anda di dalam melaksanakan tugas. Sila baca dan buat pilihan yang paling sesuai bagi setiap pernyataan yang tertera berdasarkan skala yang diberikan:

KT1	Saya berkeupayaan menggunakan pelbagai jenis perisian komputer.	1	2	3	4	5
KT2	Saya mempunyai kesedaran yang tinggi tentang kepentingan teknologi maklumat.	1	2	3	4	5
KT3	Saya berkemampuan memberikan cadangan secara kreatif dan inovatif untuk penyelesaian masalah.	1	2	3	4	5
KT4	Saya mempunyai pengetahuan teknikal dan kemahiran yang mendalam berkaitan dengan tugas harian saya.	1	2	3	4	5
KT5	Saya mempunyai keupayaan untuk memberi tunjuk ajar dan berkongsi kepakaran kepada rakan yang lain.	1	2	3	4	5
KT6	Saya mempunyai kemahiran untuk merancang dan menyelesaikan masalah dengan baik dan sistematik.	1	2	3	4	5

KT7	Saya berkemampuan untuk melakukan tugas yang di beri tanpa bergantung kepada orang lain.	1	2	3	4	5
KT8	Saya mempunyai kepakaran untuk membuat kertas kerja dan kertas cadangan bagi meningkatkan prestasi syarikat.	1	2	3	4	5
KT9	Saya mempunyai kefahaman yang tinggi tentang produk kewangan Islam.	1	2	3	4	5
KT10	Saya memahami bahawa tidak terdapat sebarang unsur riba dalam produk dan perkhidmatan perbankan Islam.	1	2	3	4	5
KT11	Saya memahami bahawa produk pembiayaan yang di laksanakan oleh perbankan Islam memberi manfaat kepada semua pihak i.e bank dan pelanggan.	1	2	3	4	5
KT12	Saya memahami bahawa matlamat perbankan Islam adalah untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat	1	2	3	4	5
KT13	Saya memahami bahawa dengan mengaitkan perbankan Islam dengan agama Islam, kakitangan akan lebih beretika dalam setiap tingkah laku dan perbuatan mereka.	1	2	3	4	5
KT14	Produk perbankan Islam mendapat sambutan yang baik dari setiap lapisan masyarakat.	1	2	3	4	5
KT15	Ciri-ciri produk dan perkhidmatan yang di tawarkan oleh perbankan sangat menarik dan memenuhi kehendak pengguna.	1	2	3	4	5
KT16	Produk dan perkhidmatan yang di tawarkan oleh perbankan Islam adalah unik dan mampu bersaing dengan produk perbankan konvensional.	1	2	3	4	5
KP17	Saya mampu menjalinkan perhubungan yang baik dengan pelanggan.	1	2	3	4	5
KP19	Saya mampu menjalinkan perhubungan yang baik dengan rakan sekerja.	1	2	3	4	5
KP19	Saya sentiasa memberikan perhatian tentang ketertiban, kualiti serta ketepatan dalam melakukan pekerjaan	1	2	3	4	5

KP20	Saya mampu memberikan impak dan pengaruh terhadap orang lain untuk bekerjasama dan membuat keputusan.	1	2	3	4	5
KP21	Saya seorang yang proaktif serta mempunyai ketekunan yang tinggi dalam melakukan pekerjaan.	1	2	3	4	5
KP22	Saya sentiasa bersedia dan fokus untuk membantu menyelesaikan masalah pelanggan	1	2	3	4	5
KP23	Saya mampu memberi pelatihan serta dorongan kepada rakan sekerja terutama hal yang berkaitan dengan pekerjaan.	1	2	3	4	5
KP24	Saya seorang yang tegas, mampu membuat keputusan, mampu memimpin dan sentiasa menjaga disiplin.	1	2	3	4	5
KP25	Saya mempunyai daya kawalan diri, sentiasa tenang dan mampu menghadapi sebarang tekanan.	1	2	3	4	5
KP26	Saya mempunyai keinginan dan keupayaan untuk belajar dan menambah ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan pekerjaan.	1	2	3	4	5
KP27	Saya seorang yang memahami dan menghormati perasaan orang lain.	1	2	3	4	5
KP28	Saya mempunyai tahap keyakinan diri yang tinggi dan boleh menerima tanggungjawab.	1	2	3	4	5
KP29	Saya mempunyai keupayaan untuk mendapatkan maklumat apabila di perlukan	1	2	3	4	5
KP30	Saya sentiasa mementingkan kejayaan dalam kerjaya saya.	1	2	3	4	5
KP31	Saya mempunyai sasaran serta matlamat dalam kerjaya saya.	1	2	3	4	5

BAHAGIAN C : Pernyataan di bawah merupakan sifat Ihsan yang perlu ada dalam diri. Berdasarkan pernyataan di bawah, sila kenal pasti pandangan yang paling tepat menggambarkan diri anda berdasarkan skala yang diberi.

IH1	Saya merasa tidak selesa melakukan sesuatu yang dilarang walaupun saya tahu orang lain juga melakukannya	1	2	3	4	5
-----	--	---	---	---	---	---

IH2	Saya gembira dengan apa yang saya ada	1	2	3	4	5
IH3	Kerana takut kepada Tuhan, saya tidak berbohong dan selalu bercakap benar.	1	2	3	4	5
IH4	Saya percaya segala pekerjaan yang saya lakukan akan mendapat ganjaran yang setimpal dari Tuhan	1	2	3	4	5
IH5	Saya yakin dan percaya bahawa segala kebaikan yang saya lakukan akan membawa kebaikan kepada orang lain	1	2	3	4	5
BAHAGIAN D : Pernyataan dibawah berhubung kait dengan motivasi kerja. Sila kenal pasti pandangan yang paling tepat menggambarkan diri anda berdasarkan skala yang diberi.						
M1	Saya dapat mempelajari banyak perkara baru dari pekerjaan yang saya lakukan.	1	2	3	4	5
M2	Saya mendapat banyak keseronokan dari pekerjaan yang saya lakukan.	1	2	3	4	5
M3	Saya mendapat kepuasan apabila saya berjaya menghadapi cabaran dalam setiap tugas yang dilakukan.	1	2	3	4	5
M4	Saya mendapat kepuasan setiap kali saya berjaya melakukan tugas yang sukar	1	2	3	4	5
M5	Pekerjaan yang saya lakukan ini telah membentuk siapa saya sekarang.	1	2	3	4	5
M6	Pekerjaan ini adalah sebahagian daripada cara saya memilih untuk menjalani kehidupan saya sekarang	1	2	3	4	5
M7	Pekerjaan ini telah menjadi sebahagian dari kehidupan saya sekarang.	1	2	3	4	5
M8	Pekerjaan yang saya lakukan ini adalah jenis pekerjaan yang saya pilih untuk mencapai gaya hidup tertentu.	1	2	3	4	5
M9	Saya memilih pekerjaan ini untuk mencapai matlamat kerjaya saya.	1	2	3	4	5
M10	Saya memilih pekerjaan ini untuk mencapai matlamat dan objektif tertentu dalam kehidupan.	1	2	3	4	5

M11	Saya memilih pekerjaan ini kerana hasil pendapatan yang lumayan.	1	2	3	4	5
-----	--	---	---	---	---	---

BAHAGIAN E: Pernyataan di bawah berhubung kait dengan faktor keagamaan. Sila kenal pasti pandangan yang paling tepat menggambarkan diri anda berdasarkan skala yang diberi.						
AR1	Saya selalu menggalakkan ahli keluarga saya mengamalkan ajaran agama dalam kehidupan harian.	1	2	3	4	5
AR2	Saya berusaha agar diri saya sentiasa dalam keadaan bersih	1	2	3	4	5
AR3	Saya berusaha menambahkan kekerapan dalam melakukan amalan keagamaan dalam kehidupan saya.	1	2	3	4	5
AR4	Saya berusaha untuk mendalami ajaran keagamaan	1	2	3	4	5
AR5	Saya suka mencari peluang untuk mendalami ajaran keagamaan bersama keluarga	1	2	3	4	5
AR6	Saya sentiasa mengajak orang lain untuk melakukan kebaikan	1	2	3	4	5
AR7	Saya selalu membincangkan isu-isu keagamaan bersama teman-teman.	1	2	3	4	5
AR8	Saya berusaha untuk mengamalkan akhlak yang baik dalam kehidupan seharian	1	2	3	4	5
AR9	Saya menyumbang/memberi derma sejumlah wang untuk kabajikan setiap tahun.	1	2	3	4	5
AR10	Saya tidak masuk ke rumah seseorang selagi tidak dijemput	1	2	3	4	5
AP11	Saya menghormati setiap pendapat orang lain	1	2	3	4	5
AP12	Saya merasa gelisah apabila menyakiti perasaan ibu bapa saya	1	2	3	4	5

AP13	Saya menyembunyikan keaiban orang lain	1	2	3	4	5
AP14	Saya tidak menjatuhkan maruah kawan-kawan saya	1	2	3	4	5
AP15	Saya selalu menggunakan kemudahan awam dengan baik	1	2	3	4	5
AP16	Saya gembira apabila rakan saya mendapat pujian.	1	2	3	4	5
AP17	Saya menyembunyikan identiti seseorang apabila membicarakan tentang dirinya	1	2	3	4	5
AP18	Saya lebih suka bekerja daripada meminta wang orang lain	1	2	3	4	5
AP19	Saya merujuk kepada yang mengetahui apabila ragu-ragu terhadap sesuatu isu terutama yang berkaitan dengan keagamaan.	1	2	3	4	5
AP20	Saya lebih suka membantu orang susah tanpa diketahui orang lain	1	2	3	4	5
AP21	Saya berusaha bersungguh-sungguh untuk mencapai matlamat kehidupan dalam waktu yang saya tetapkan	1	2	3	4	5

Universiti Utara Malaysia

BAHAGIAN F : Bahagian ini berkaitan dengan maklumat latar belakang anda. Untuk makluman, segala maklumat yang diberikan dianggap sebagai sulit Sila baca dan tanda [/] di bahagian yang sesuai.				
Kategori Bank	Bank Islam Tempatan	☐	Bank Islam Asing	☐
Jantina	Lelaki	☐	Perempuan	☐
Umur	18-20 tahun	☐	31-35 tahun	☐
	21-25 tahun	☐	36-45 tahun	☐
	26-30 tahun	☐	>46 tahun	☐
Pendidikan Tertinggi	Doktor/PhD	☐	Sarjana	☐
	Sarjana Muda	☐	Diploma	☐
	STP/SPM	☐	LCE/SRP	☐
			Lain –Lain _____	
Pengalaman Bekerja di Industri Perbankan	< 1 tahun	☐	1 Tahun - 3 Tahun	☐
	3 Tahun - 5 Tahun	☐	>5 Tahun	☐

Pengalaman Bekerja di Bank ini		< 1 tahun		1 Tahun - 3 Tahun	
		3 Tahun - 5 Tahun		>5 Tahun	
Jawatan Sekarang	Pengurus		Pegawai Khidmat Pelanggan		
	Teller		Pegawai Operasi		
	Lain-lain _____				
Pernakah anda bekerja di Bank Konvensional ?		YA		Jika ya, berapa tahun _____	
		TIDAK			
Adakah anda seorang Muslim		YA		TIDAK	
Jika anda di beri pilihan untuk menawarkan produk perbankan kepada pelanggan, apakah jenis produk perbankan yang anda tawarkan					
Produk Perbankan Islam		Produk Perbankan Konvensional		Mengikut Arahan Dari Pihak Atasan	
Komen atau Pandangan Lain (Sekira ada) berkait dengan Industri Perbankan Islam					
TERIMA KASIH ATAS KERJASAMA ANDA					

Lampiran C : Laporan Purata Dan Sisihan Piawai Bagi Pemboleh Ubah

Purata Dan Sisihan Piawai Bagi Konstruk Prestasi Kerja

Konstruk	Pengukuran Item	Purata	Sisihan Piawai
Peningkatan Prestasi Kerja (Purata: 4.11)	Peningkatan Prestasi Kerja 1	4.06	0.703
	Peningkatan Prestasi Kerja 2	4.11	0.628
	Peningkatan Prestasi Kerja 3	3.82	0.764
	Peningkatan Prestasi Kerja 4	4.09	0.62
	Peningkatan Prestasi Kerja 5	4.21	0.579
	Peningkatan Prestasi Kerja 6	4.15	0.612
	Peningkatan Prestasi Kerja 7	4.12	0.517
	Peningkatan Prestasi Kerja 8	4.02	0.65
	Peningkatan Prestasi Kerja 9	3.84	0.709
	Peningkatan Prestasi Kerja 10	4.04	0.655
	Peningkatan Prestasi Kerja 11	4.1	0.556
	Peningkatan Prestasi Kerja 12	3.99	0.683
	Peningkatan Prestasi Kerja 13	4.31	0.626
	Peningkatan Prestasi Kerja 14	4.07	0.742
	Peningkatan Prestasi Kerja 15	4.41	0.614
	Peningkatan Prestasi Kerja 16	4.21	0.634
	Peningkatan Prestasi Kerja 17	4.28	0.624

Purata Dan Sisihan Piawai Bagi Konstruk Kompetensi Teknikal

Konstruk	Pengukuran Item	Purata	Sisihan Piawai
Kompetensi Teknikal (Purata: 4.12)	Kompetensi Teknikal 1	3.89	0.723
	Kompetensi Teknikal 2	4.15	0.589
	Kompetensi Teknikal 3	4.01	0.607
	Kompetensi Teknikal 4	4.06	0.595
	Kompetensi Teknikal 5	4.15	0.566
	Kompetensi Teknikal 6	4.03	0.557
	Kompetensi Teknikal 7	4.02	0.683
	Kompetensi Teknikal 8	3.76	0.742
	Kompetensi Teknikal 9	4.04	0.645
	Kompetensi Teknikal 10	4.26	0.682
	Kompetensi Teknikal 11	4.29	0.597
	Kompetensi Teknikal 12	4.32	0.581
	Kompetensi Teknikal 13	4.27	0.673
	Kompetensi Teknikal 14	4.2	0.619
	Kompetensi Teknikal 15	4.15	0.655
	Kompetensi Teknikal 16	4.23	0.633

Purata Dan Sisihan Piawai Bagi Konstruk Kompetensi Perilaku dan Ihsan

Konstruk	Pengukuran Item	Purata	Sisihan Piawai
Kompetensi Perilaku (Purata: 4.24)	Kompetensi Perilaku 1	4.28	0.593
	Kompetensi Perilaku 2	4.31	0.559
	Kompetensi Perilaku 3	4.22	0.564
	Kompetensi Perilaku 4	4.06	0.634
	Kompetensi Perilaku 5	4.15	0.604
	Kompetensi Perilaku 6	4.21	0.564
	Kompetensi Perilaku 7	4.11	0.585
	Kompetensi Perilaku 8	4.07	0.619
	Kompetensi Perilaku 9	4.08	0.643
	Kompetensi Perilaku 10	4.26	0.58
	Kompetensi Perilaku 11	4.24	0.573
	Kompetensi Perilaku 12	4.2	0.57
	Kompetensi Perilaku 13	4.17	0.593
	Kompetensi Perilaku 14	4.22	0.621
	Kompetensi Perilaku 15	4.25	0.628
Ihsan	Ihsan 1	4.35	0.66
	Ihsan 2	4.26	0.653
	Ihsan 3	4.35	0.703
	Ihsan 4	4.46	0.633
	Ihsan 5	4.45	0.62

Purata Dan Sisihan Piawai Bagi Konstruk Motivasi Kerja

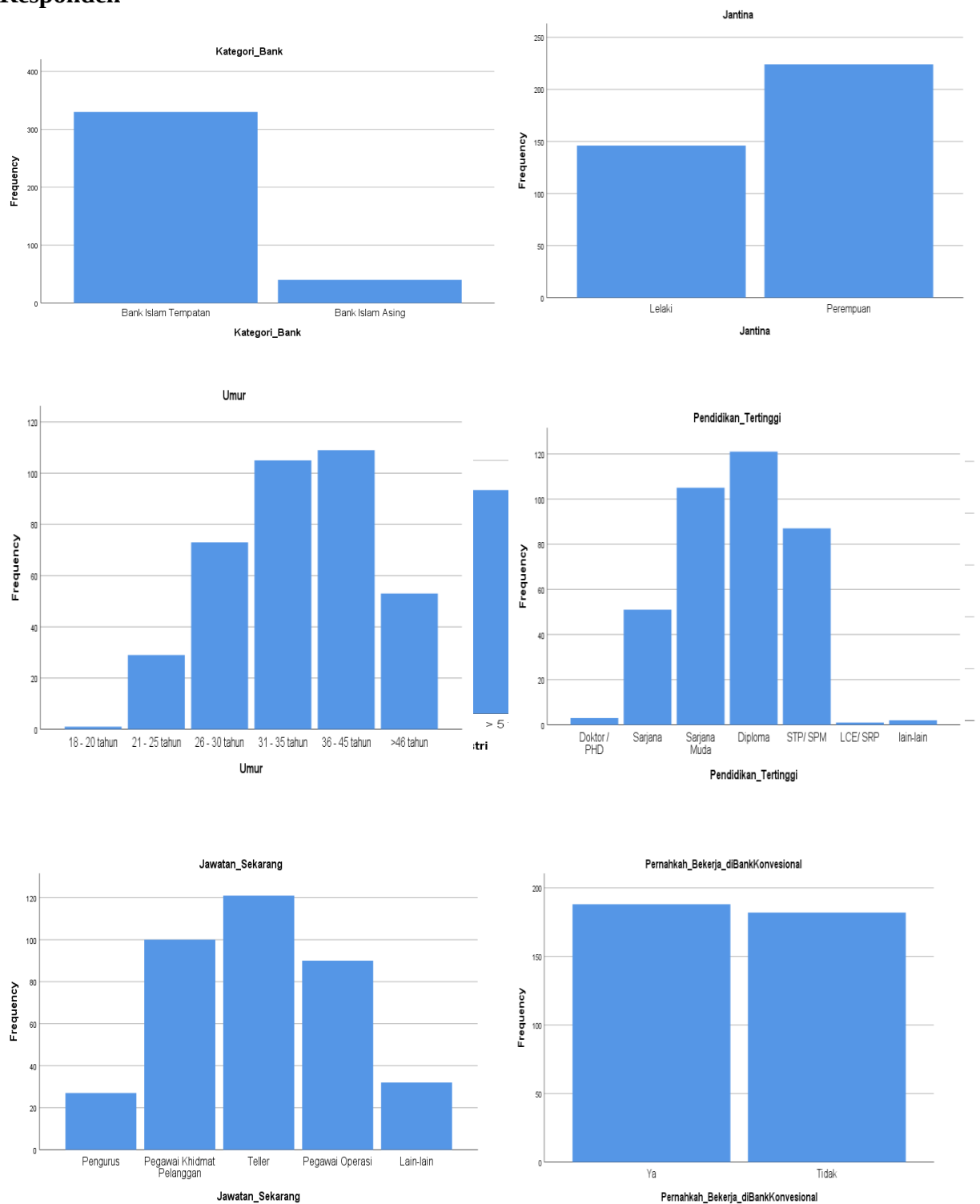
Konstruk	Pengukuran Item	Purata	Sisihan Piawai
Motivasi Kerja (Purata: 4.11)	Motivasi Kerja 1	4.3	0.583
	Motivasi Kerja 2	4.16	0.648
	Motivasi Kerja 3	4.31	0.59
	Motivasi Kerja 4	4.31	0.596
	Motivasi Kerja 5	4.2	0.66
	Motivasi Kerja 6	4.15	0.65
	Motivasi Kerja 7	4.22	0.651
	Motivasi Kerja 8	3.89	0.717
	Motivasi Kerja 9	3.98	0.702
	Motivasi Kerja 10	4.03	0.709
	Motivasi Kerja 11	3.72	0.882

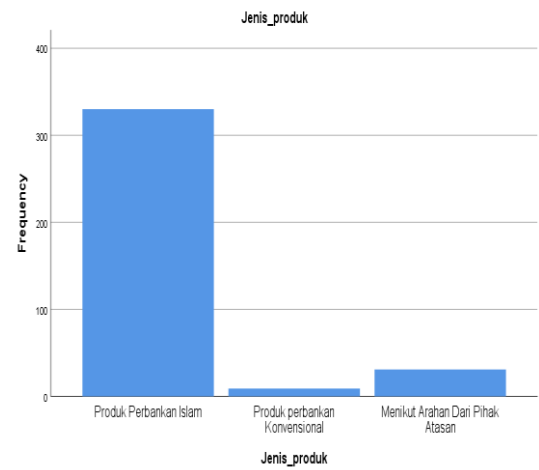
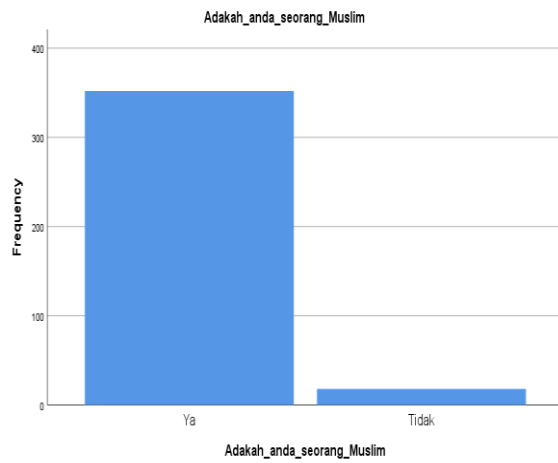
Purata Dan Sisihan Piawai Bagi Konstruk Faktor Keagamaan

Konstruk	Pengukuran Item	Purata	Sisihan Piawai
Faktor Keagamaan (Purata: 4.33)	Faktor Keagamaan 1	4.4	0.644
	Faktor Keagamaan 2	4.45	0.602
	Faktor Keagamaan 3	4.38	0.64
	Faktor Keagamaan 4	4.39	0.671
	Faktor Keagamaan 5	4.29	0.666
	Faktor Keagamaan 6	4.29	0.616
	Faktor Keagamaan 7	4.08	0.675
	Faktor Keagamaan 8	4.34	0.595
	Faktor Keagamaan 9	4.14	0.649
	Faktor Keagamaan 10	4.34	0.631
	Faktor Keagamaan 11	4.33	0.589
	Faktor Keagamaan 12	4.54	0.638
	Faktor Keagamaan 13	4.28	0.671
	Faktor Keagamaan 14	4.28	0.67
	Faktor Keagamaan 15	4.34	0.585
	Faktor Keagamaan 16	4.3	0.628
	Faktor Keagamaan 17	4.24	0.638
	Faktor Keagamaan 18	4.46	0.593
	Faktor Keagamaan 19	4.38	0.639
	Faktor Keagamaan 20	4.35	0.6
	Faktor Keagamaan 21	4.36	0.596

Lampiran D : SPSS Latar Belakang

Responden





UUM
Universiti Utara Malaysia

Lampiran E : Blindfodling Direct Effect

Construct Crossvalidated Redundancy

Total

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
aKT	4,070.000	4,070.000	
bKP	5,550.000	5,550.000	
cIH	1,850.000	1,850.000	
dMK	4,070.000	4,070.000	
eFK	7,770.000	7,770.000	
fPPK	4,440.000	3,150.633	0.290

Construct Crossvalidated Communnality

Total

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
aKT	4,070.000	2,413.963	0.407
bKP	5,550.000	2,691.657	0.515
cIH	1,850.000	862.841	0.534
dMK	4,070.000	2,237.748	0.450
eFK	7,770.000	4,006.467	0.484
fPPK	4,440.000	2,610.945	0.412

Indicator Crossvalidated Redundancy

Total

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
AP11	370.000	370.000	
AP12	370.000	370.000	
AP13	370.000	370.000	
AP14	370.000	370.000	
AP15	370.000	370.000	
AP16	370.000	370.000	
AP17	370.000	370.000	
AP18	370.000	370.000	
AP19	370.000	370.000	
AP20	370.000	370.000	
AP21	370.000	370.000	
AR1	370.000	370.000	
AR10	370.000	370.000	
AR2	370.000	370.000	
AR3	370.000	370.000	
AR4	370.000	370.000	
AR5	370.000	370.000	
AR6	370.000	370.000	
AR7	370.000	370.000	
AR8	370.000	370.000	
AR9	370.000	370.000	
IH1	370.000	370.000	
IH2	370.000	370.000	
IH3	370.000	370.000	

Indicator Crossvalidated Communnality

Total

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
AP11	370.000	190.175	0.486
AP12	370.000	222.095	0.400
AP13	370.000	202.042	0.454
AP14	370.000	185.654	0.498
AP15	370.000	191.860	0.481
AP16	370.000	181.074	0.511
AP17	370.000	213.043	0.424
AP18	370.000	222.599	0.398
AP19	370.000	161.839	0.563
AP20	370.000	184.004	0.503
AP21	370.000	177.379	0.521
AR1	370.000	167.638	0.547
AR10	370.000	205.270	0.445
AR2	370.000	154.851	0.581
AR3	370.000	172.779	0.533
AR4	370.000	147.964	0.600
AR5	370.000	166.113	0.551
AR6	370.000	156.943	0.576
AR7	370.000	265.971	0.281
AR8	370.000	165.784	0.552
AR9	370.000	271.392	0.267
IH1	370.000	223.136	0.397
IH2	370.000	207.168	0.440
IH3	370.000	159.552	0.569

IH4	370.000	370.000		IH4	370.000	134.175	0.637
IH5	370.000	370.000		IH5	370.000	138.811	0.625
KP17	370.000	370.000		KP17	370.000	204.460	0.447
KP18	370.000	370.000		KP18	370.000	172.927	0.533
KP19	370.000	370.000		KP19	370.000	162.963	0.560
KP20	370.000	370.000		KP20	370.000	200.116	0.459
KP21	370.000	370.000		KP21	370.000	177.689	0.520
KP22	370.000	370.000		KP22	370.000	173.384	0.531
KP23	370.000	370.000		KP23	370.000	176.850	0.522
KP24	370.000	370.000		KP24	370.000	192.229	0.480
KP25	370.000	370.000		KP25	370.000	198.531	0.463
KP26	370.000	370.000		KP26	370.000	176.655	0.523
KP27	370.000	370.000		KP27	370.000	164.279	0.556
KP28	370.000	370.000		KP28	370.000	161.312	0.564
KP29	370.000	370.000		KP29	370.000	152.288	0.588
KP30	370.000	370.000		KP30	370.000	188.704	0.490
KP31	370.000	370.000		KP31	370.000	189.271	0.488
KT10	370.000	370.000		KT10	370.000	204.924	0.446
KT11	370.000	370.000		KT11	370.000	197.002	0.468
KT12	370.000	370.000		KT12	370.000	190.543	0.485
KT13	370.000	370.000		KT13	370.000	248.235	0.329
KT15	370.000	370.000		KT15	370.000	243.196	0.343
KT3	370.000	370.000		KT3	370.000	228.325	0.383
KT4	370.000	370.000		KT4	370.000	219.498	0.407
KT5	370.000	370.000		KT5	370.000	219.251	0.407
KT6	370.000	370.000		KT6	370.000	218.130	0.410
KT7	370.000	370.000		KT7	370.000	209.342	0.434
KT9	370.000	370.000		KT9	370.000	235.515	0.363
M1	370.000	370.000		M1	370.000	210.222	0.432
M10	370.000	370.000		M10	370.000	205.549	0.444
M11	370.000	370.000		M11	370.000	286.707	0.225
M2	370.000	370.000		M2	370.000	211.060	0.430
M3	370.000	370.000		M3	370.000	190.457	0.485
M4	370.000	370.000		M4	370.000	195.590	0.471
M5	370.000	370.000		M5	370.000	156.499	0.577
M6	370.000	370.000		M6	370.000	177.379	0.521
M7	370.000	370.000		M7	370.000	169.660	0.541
M8	370.000	370.000		M8	370.000	232.884	0.371
M9	370.000	370.000		M9	370.000	201.741	0.455
PK11	370.000	258.043	0.303	PK11	370.000	256.489	0.307
PK13	370.000	255.472	0.310	PK13	370.000	223.668	0.395
PK15	370.000	265.320	0.283	PK15	370.000	242.683	0.344
PK16	370.000	246.905	0.333	PK16	370.000	227.949	0.384
PK17	370.000	240.963	0.349	PK17	370.000	224.980	0.392

PK8	370.000	285.422	0.229		PK8	370.000	262.048	0.292
PT2	370.000	279.602	0.244		PT2	370.000	192.749	0.479
PT4	370.000	251.666	0.320		PT4	370.000	182.329	0.507
PT5	370.000	259.238	0.299		PT5	370.000	195.575	0.471
PT6	370.000	259.895	0.298		PT6	370.000	176.240	0.524
PT7	370.000	257.541	0.304		PT7	370.000	200.269	0.459
PT1	370.000	290.566	0.215		PT1	370.000	225.966	0.389



UUM
Universiti Utara Malaysia

Lampiran F : PLS Algorithm _Measurement Model

Path Coefficients

	aKT	bKP	cIH	dMK	eFK	fPPK
aKT						0.317
bKP						0.294
cIH						0.010
dMK						0.078
eFK						0.174
fPPK						

Total Effects

	aKT	bKP	cIH	dMK	eFK	fPPK
aKT						0.317
bKP						0.294
cIH						0.010
dMK						0.078
eFK						0.174
fPPK						

Outer Loadings

	aKT	bKP	cIH	dMK	eFK	fPPK
AP11					0.755	
AP12					0.688	
AP13					0.717	
AP14					0.758	
AP15					0.734	
AP16					0.767	
AP17					0.700	
AP18					0.676	
AP19					0.798	
AP20					0.757	

	aKT	bKP	cIH	dMK	eFK	fPPK
KT10	0.744					
KT11	0.759					
KT12	0.770					
KT13	0.661					
KT15	0.669					
KT3	0.697					
KT4	0.716					
KT5	0.720					
KT6	0.708					
KT7	0.737					

AP21					0.774		KT9	0.679					
AR1					0.785		M1				0.748		
AR10					0.725		M10				0.744		
AR2					0.806		M11				0.555		
AR3					0.777		M2				0.731		
AR4					0.822		M3				0.774		
AR5					0.786		M4				0.768		
AR6					0.804		M5				0.831		
AR7					0.585		M6				0.799		
AR8					0.795		M7				0.812		
AR9					0.568		M8				0.691		
IH1			0.768				M9				0.747		
IH2			0.784				PK11					0.647	
IH3			0.862				PK13					0.711	
IH4			0.892				PK15					0.665	
IH5			0.891				PK16					0.701	
KP17		0.731					PK17					0.705	
KP18		0.781					PK8					0.615	
KP19		0.806					PT2					0.752	
KP20		0.727					PT4					0.788	
KP21		0.778					PT5					0.762	
KP22		0.784					PT6					0.790	
KP23		0.774					PT7					0.747	
KP24		0.751					PT1					0.686	
KP25		0.732											

KP26		0.782				
KP27		0.797				
KP28		0.809				
KP29		0.818				
KP30		0.757				
KP31		0.763				

Outer Weights

	aKT	bKP	cIH	dMK	eFK	fPPK	KT10	0.130					
AP11					0.068		KT11	0.139					
AP12					0.058		KT12	0.139					
AP13					0.057		KT13	0.117					
AP14					0.059		KT15	0.120					
AP15					0.058		KT3	0.120					
AP16					0.066		KT4	0.124					
AP17					0.064		KT5	0.134					
AP18					0.056		KT6	0.119					
AP19					0.060		KT7	0.140					
AP20					0.064		KT9	0.111					
AP21					0.071		M1				0.140		
AR1					0.072		M10				0.112		
AR10					0.067		M11				0.074		
AR2					0.075		M2				0.112		
AR3					0.074		M3				0.134		
AR4					0.070		M4				0.140		

AR5					0.063		M5				0.143		
AR6					0.067		M6				0.132		
AR7					0.051		M7				0.134		
AR8					0.071		M8				0.095		
AR9					0.048		M9				0.107		
IH1			0.239				PK11					0.122	
IH2			0.223				PK13					0.122	
IH3			0.244				PK15					0.117	
IH4			0.234				PK16					0.127	
IH5			0.249				PK17					0.131	
KP17		0.090					PK8					0.105	
KP18		0.088					PT2					0.104	
KP19		0.095					PT4					0.120	
KP20		0.077					PT5					0.118	
KP21		0.088					PT6					0.116	
KP22		0.088					PT7					0.118	
KP23		0.080					PT1					0.098	
KP24		0.077											
KP25		0.082											
KP26		0.089											
KP27		0.087											
KP28		0.090											
KP29		0.089											
KP30		0.087											
KP31		0.084											

Latent Variable

Case ID	aKT	bKP	cIH	dMK	eFK	fPPK	194	0.307	1.757	1.132	1.572	1.413	0.187
1	1.553	0.755	1.132	1.420	1.029	1.698	195	0.687	0.938	1.132	1.405	1.413	1.444
2	1.186	1.483	1.132	0.391	1.413	1.482	196	0.687	0.944	0.789	1.621	1.245	0.683
3	-1.115	-0.425	-0.324	-1.210	-0.718	-1.031	197	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	0.708	0.155
4	-0.535	-0.425	-0.694	-0.089	-0.310	-0.409	198	1.923	1.757	1.132	1.704	1.413	1.893
5	0.786	1.340	1.132	0.790	0.479	0.880	199	-0.520	-0.966	0.789	-0.456	-0.228	-0.676
6	0.253	-0.360	0.426	0.465	1.056	-0.699	200	-2.177	0.478	1.132	-0.083	1.155	0.006
7	0.665	0.273	0.426	-0.324	-0.089	0.786	201	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409
8	-0.707	-0.879	-0.694	-1.312	-0.814	-0.629	202	-0.330	-0.425	-0.694	-0.324	0.297	-0.244
9	0.544	1.480	1.132	-0.561	1.336	1.893	203	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.251	-0.409
10	0.716	1.180	1.132	0.048	1.231	1.587	204	0.069	-0.268	-0.694	-0.324	-0.243	-0.409
11	0.485	0.303	0.789	-0.015	0.019	0.414	205	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409
12	0.687	1.757	1.132	1.704	1.413	0.388	206	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409
13	1.362	1.225	1.132	-1.894	1.336	0.003	207	-0.707	-0.574	-1.058	-0.324	-0.720	-0.570
14	-0.932	-0.715	-0.694	-0.921	-0.720	-0.014	208	0.281	-0.577	0.099	1.164	0.123	-0.633
15	0.259	1.084	0.442	-0.171	1.413	0.334	209	0.478	-0.150	0.442	0.518	0.124	-0.629
16	-0.912	-1.060	0.079	-1.180	-0.974	-0.997	210	-0.955	-1.514	-1.037	-0.821	-0.696	0.022
17	-0.542	0.189	0.447	-0.166	0.464	1.249	211	-0.131	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	1.120
18	-0.715	-0.709	-0.694	-0.733	-0.836	-1.823	212	0.098	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	0.007
19	0.138	-0.268	0.769	0.810	0.928	0.847	213	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409
20	-1.493	-0.931	-0.269	-0.810	1.129	0.003	214	1.923	1.757	1.132	1.488	0.725	1.893
21	-0.814	0.070	0.079	-0.089	0.149	0.179	215	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.570
22	-0.982	-0.862	-1.042	-0.780	-1.032	-2.309	216	-0.871	-0.370	0.784	-0.567	0.310	0.886

23	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409	217	-0.520	-0.553	-0.331	-0.838	-0.741	-0.198
24	-0.528	-0.425	-1.037	-0.965	-0.720	-1.136	218	0.504	0.038	0.769	0.621	1.413	0.196
25	1.740	1.123	1.132	0.958	0.709	0.346	219	1.923	1.757	1.132	1.704	1.413	1.893
26	1.485	1.636	0.426	1.348	0.735	1.194	220	0.261	-0.007	-0.694	0.127	-0.389	0.434
27	1.128	0.474	0.079	1.007	0.195	-0.079	221	0.708	-0.135	-0.694	-0.089	-0.720	-0.409
28	1.351	1.065	0.784	1.042	0.672	-0.536	222	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	0.060	-0.570
29	1.305	1.353	1.132	1.178	1.043	1.426	223	0.355	-0.535	1.132	-1.132	-0.051	-1.049
30	1.137	1.060	1.132	0.861	0.844	1.142	224	0.166	1.368	1.132	1.272	0.945	-0.521
31	-0.337	-0.150	-0.694	1.704	0.914	0.230	225	-0.337	0.190	0.426	-0.491	-0.794	-0.214
32	-0.024	-1.611	-0.347	0.180	-0.370	-2.336	226	-0.153	-0.405	-1.058	-0.564	-0.930	-0.629
33	1.923	1.757	1.132	1.704	1.413	1.893	227	0.687	1.204	1.132	1.272	-0.169	0.388
34	0.053	0.208	0.016	-0.324	0.369	-0.214	228	1.725	1.201	1.132	0.343	0.646	1.503
35	-0.337	-0.982	-1.748	-1.485	-0.987	-0.218	229	-0.509	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.610
36	-0.337	-0.425	-2.118	-1.889	-1.586	-0.409	230	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.549
37	-1.671	-1.104	-3.244	-1.648	-3.649	-0.213	231	-0.737	-0.879	-1.037	-0.770	-1.283	-0.409
38	1.133	0.348	0.784	0.476	0.020	0.886	232	-0.162	-0.953	0.442	0.234	-0.184	-0.007
39	-0.337	-0.830	0.789	-0.083	-0.539	-0.629	233	-0.162	-0.953	0.442	0.234	-0.184	-0.007
40	0.854	-0.583	1.132	0.653	1.413	0.694	234	-0.286	-0.799	0.442	-0.540	-0.151	-0.409
41	1.923	1.757	1.132	1.704	1.413	-0.230	235	-0.337	0.727	0.769	1.332	0.581	-0.214
42	-0.703	-0.764	-2.075	-2.288	-0.626	-1.068	236	0.886	1.155	-0.694	1.572	-0.010	-0.724
43	1.155	-0.833	-2.225	-0.934	-0.813	-0.682	237	-0.315	-0.811	-0.694	-1.066	0.314	-0.705
44	-1.133	-0.425	-2.178	-1.476	-2.080	-1.148	238	-1.400	-0.425	1.132	-0.407	0.160	0.026
45	-0.542	-0.948	-0.694	-0.407	-1.003	-0.409	239	-2.597	-2.607	-2.521	-1.825	-2.074	-2.711
46	-0.337	0.943	0.769	0.552	1.413	0.438	240	-2.597	-2.607	-2.521	-0.324	-0.720	-2.711
47	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	0.164	-0.409	241	-0.337	-0.425	-1.384	-0.324	-0.400	-0.218

48	-2.597	-0.425	-0.694	-1.084	-0.720	-0.409	242	-0.919	-0.403	1.132	-0.581	0.296	0.388
49	1.218	1.053	0.789	0.511	0.341	1.511	243	-0.752	-0.425	-1.037	-0.324	-0.844	-0.409
50	-1.279	-0.395	-0.694	-0.324	-0.720	-0.408	244	-0.074	-0.072	0.421	-0.688	0.014	0.138
51	-0.737	-0.553	-0.694	-0.540	-0.054	-0.409	245	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409
52	1.923	1.757	1.132	1.704	1.413	1.893	246	-1.367	-1.444	-0.726	-0.998	-1.870	-1.370
53	1.923	1.757	1.132	1.704	1.413	1.893	247	1.690	1.757	1.132	1.704	1.413	0.533
54	1.923	1.757	1.132	1.704	1.413	1.893	248	-0.138	-1.790	1.132	-1.111	1.223	0.519
55	1.923	1.757	1.132	1.704	1.413	1.893	249	-0.151	1.757	0.359	-0.850	1.187	-0.409
56	1.923	1.757	1.132	1.704	1.413	1.893	250	-0.509	-0.833	-1.058	-0.497	-0.796	-0.603
57	1.923	1.757	1.132	1.704	1.413	1.893	251	0.924	1.034	1.132	1.178	0.737	0.375
58	1.923	1.757	1.132	1.704	1.413	1.893	252	0.897	0.467	0.413	1.704	1.413	0.457
59	1.923	1.757	1.132	1.704	1.413	1.893	253	1.327	1.362	0.784	0.777	0.931	1.478
60	-0.321	-0.507	0.421	-0.647	0.508	0.758	254	-1.169	-0.546	-1.037	-1.107	-0.870	-0.409
61	-1.761	-1.125	-0.694	-0.324	1.218	-0.830	255	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.375
62	-0.434	0.871	-1.776	0.201	-0.720	0.046	256	0.504	-0.425	0.442	-0.456	0.699	-0.017
63	0.310	1.211	-0.586	0.679	0.970	1.498	257	0.163	1.368	1.132	0.370	1.301	0.685
64	0.108	-0.673	-0.694	-0.324	-0.720	-0.798	258	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409
65	-0.052	0.462	1.132	0.681	-0.155	-0.441	259	-0.315	0.858	-0.723	-0.744	0.325	0.955
66	0.075	-0.206	-0.269	1.012	-0.246	0.388	260	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409
67	-1.456	-0.677	-0.694	-0.527	-0.703	-0.369	261	-0.337	-0.425	-0.694	-0.491	-0.433	-0.409
68	1.923	1.757	1.132	1.704	1.413	1.893	262	0.398	-0.131	-0.694	-0.167	-1.081	-0.163
69	-0.341	-0.150	0.387	-1.750	-0.257	0.184	263	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.715
70	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409	264	0.491	-0.010	1.132	0.908	0.412	1.048
71	0.924	-0.103	0.426	0.167	0.283	0.783	265	-0.337	0.762	1.132	0.333	0.085	0.178
72	-0.700	-1.670	-1.421	-1.354	-0.990	-0.409	266	0.462	0.007	1.132	-0.324	0.348	-0.027

73	0.213	-0.290	1.132	-0.113	0.872	-0.214	267	-1.363	-0.425	-0.694	-0.540	-0.796	-0.598
74	-1.310	-1.543	-0.694	-0.324	-2.175	-0.830	268	1.280	-0.425	1.132	-0.284	0.155	0.295
75	-0.109	-0.261	1.132	-0.692	0.433	0.701	269	0.227	0.645	-0.004	0.508	0.171	0.002
76	-0.328	0.036	0.058	-0.850	1.413	-0.218	270	0.609	0.480	0.016	0.685	-0.118	0.181
77	-0.162	-0.255	1.132	-0.407	0.563	-0.013	271	-0.546	-0.425	-0.694	-0.456	0.721	-0.409
78	-0.695	-0.425	1.132	-1.343	0.856	-0.409	272	0.265	0.316	0.426	-0.250	0.914	-0.218
79	0.504	-0.290	0.426	-0.850	1.031	0.194	273	0.202	0.896	0.387	-0.234	0.197	-0.626
80	-1.392	-1.559	-0.694	-1.062	-1.395	-1.762	274	-0.337	-0.425	-0.694	-0.766	-0.720	-0.409
81	-1.964	-2.126	-1.400	-0.827	-0.747	-2.317	275	-0.337	-0.425	0.729	-0.324	-0.720	-0.409
82	0.687	0.004	0.769	0.527	-0.084	0.036	276	-2.597	-2.607	-2.521	-2.351	-2.853	-2.711
83	1.923	1.757	0.789	1.252	1.336	1.893	277	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409
84	0.091	1.757	1.132	1.704	1.339	1.511	278	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.629	-0.409
85	1.751	1.324	1.132	1.537	1.413	1.732	279	0.045	0.055	-0.347	0.650	-0.247	-0.214
86	-1.169	-0.674	0.789	-0.167	-0.389	0.109	280	0.687	-0.114	0.442	0.295	0.683	-0.380
87	-0.509	-0.425	0.079	-0.324	0.844	-0.409	281	-0.337	-0.425	-0.710	-0.324	-0.815	-0.409
88	1.531	-0.143	-0.694	-0.118	-0.720	1.231	282	-0.535	0.173	0.426	0.139	0.027	0.358
89	1.548	1.505	1.132	0.817	1.339	0.425	283	-0.528	-0.425	-0.694	-0.324	0.163	-0.689
90	-0.571	-0.729	0.769	1.178	-0.720	-1.166	284	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409
91	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409	285	-0.528	-0.264	-0.324	-0.815	-0.481	0.439
92	-0.748	-0.549	-0.694	-0.769	-1.070	-0.409	286	0.667	0.482	0.789	0.396	0.093	0.194
93	1.339	0.650	1.132	-0.611	0.753	0.156	287	-0.528	-0.425	1.132	-0.324	-0.456	-0.732
94	-0.153	1.757	1.132	1.414	1.061	-2.309	288	0.588	-0.544	-0.694	-0.562	-1.535	-1.008
95	1.923	1.757	1.132	1.704	1.413	1.587	289	0.064	0.177	-0.292	-0.787	-1.138	0.549
96	-0.337	-0.425	0.426	0.119	-0.050	-0.103	290	1.294	0.042	0.039	0.038	-0.467	-0.413
97	-2.597	-2.607	-2.521	-2.351	-2.853	-2.711	291	-1.191	-1.148	-0.694	-0.581	-1.498	-0.986

98	-2.597	-2.607	-2.521	-2.351	-2.401	-0.840	292	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409
99	0.312	-0.143	1.132	-0.575	1.263	-0.023	293	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409
100	0.716	0.714	1.132	0.196	0.706	0.877	294	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409
101	1.472	1.221	1.132	1.704	1.413	1.893	295	-3.164	-2.298	0.079	-0.609	-2.347	-2.155
102	1.348	1.347	1.132	1.248	0.629	1.664	296	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409
103	-0.162	-0.132	0.426	-0.089	0.541	-0.409	297	0.489	-0.072	0.079	0.082	-0.824	-1.185
104	1.122	0.670	0.769	0.636	0.009	-0.188	298	0.350	0.155	1.132	-0.482	0.609	0.791
105	0.482	-0.546	1.132	0.867	1.312	0.194	299	-0.308	-1.084	-2.111	-1.023	-0.518	-0.570
106	0.083	-0.425	-0.694	-0.324	-0.277	1.070	300	-0.263	-0.425	-0.694	-0.324	1.413	-0.035
107	-0.707	-0.425	-0.694	-0.324	0.686	-0.027	301	-0.337	-0.425	1.132	-0.565	0.233	-0.409
108	0.665	1.757	1.132	1.704	1.413	0.210	302	1.065	0.310	0.789	0.090	-0.239	1.088
109	-0.337	-0.425	0.442	-0.407	-0.429	-0.103	303	-0.140	0.906	0.769	0.288	-0.061	0.164
110	-0.680	0.800	1.132	-1.123	0.847	-0.379	304	-0.110	0.004	-0.694	-0.089	-0.720	0.092
111	-0.337	-0.425	0.442	1.621	0.091	-0.409	305	0.489	0.189	0.079	0.082	0.167	-1.185
112	1.499	0.676	-0.292	0.479	0.228	-0.224	306	-1.167	0.493	-1.444	-0.318	0.023	0.194
113	0.756	0.872	0.421	0.549	0.455	-3.326	307	1.266	0.703	0.421	0.817	0.531	-0.409
114	-0.542	-0.300	-0.694	-0.324	-0.720	-0.454	308	0.893	0.127	0.769	1.171	0.265	1.007
115	1.302	1.757	1.132	1.331	1.413	1.893	309	-0.383	-0.337	-0.347	0.379	0.526	0.187
116	-0.337	-0.565	-0.694	-0.407	-0.814	-0.409	310	-0.715	-0.570	-0.694	-0.407	-0.814	-0.575
117	0.718	-0.266	1.132	1.463	1.024	0.388	311	-0.951	-0.826	-0.694	-0.540	-0.796	-0.409
118	-0.595	-0.955	0.426	-0.830	1.252	-1.020	312	-0.752	-0.425	-0.694	-0.540	-0.796	-0.409
119	-0.279	-0.425	0.789	-0.540	-0.510	-0.419	313	0.515	-0.425	1.132	0.150	0.926	0.714
120	-0.153	-0.272	1.132	0.802	0.825	0.194	314	-0.551	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409
121	-1.169	-1.972	-1.042	-0.324	-0.796	-0.619	315	-0.551	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409
122	-0.153	-0.272	1.132	0.802	0.825	0.194	316	-0.909	-1.593	-1.408	-1.450	-1.768	-0.409

123	-0.542	-1.500	0.789	-0.324	-0.720	-0.749	317	-0.371	-0.259	1.132	-0.089	1.228	0.036
124	0.650	0.871	-1.024	0.171	-0.073	0.729	318	-1.052	-0.243	-1.097	-0.012	-0.250	-0.604
125	-0.933	0.207	1.132	0.486	0.174	0.032	319	-0.681	-0.425	-0.694	-0.407	-0.720	-0.409
126	0.467	0.641	0.426	-0.324	0.149	-1.428	320	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409
127	0.687	0.168	1.132	0.559	0.819	0.388	321	0.513	-0.268	1.132	1.420	1.413	0.525
128	-2.429	-0.646	-1.037	-1.323	0.093	-0.659	322	-1.149	-0.559	-1.042	-0.850	-0.720	-1.226
129	-1.898	-1.689	0.073	-0.491	-0.742	-1.879	323	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409
130	0.538	1.617	1.132	1.704	0.318	0.610	324	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409
131	0.498	1.207	1.132	1.420	0.860	1.893	325	0.095	0.588	0.405	1.488	0.036	1.478
132	-0.162	-0.090	-0.285	-0.850	0.280	-1.118	326	1.171	0.705	-0.694	0.443	-0.061	0.397
133	1.923	1.757	1.132	1.704	1.413	1.893	327	0.329	0.459	-0.694	0.777	0.356	0.948
134	1.338	1.599	-1.384	0.305	-1.614	0.599	328	0.070	0.667	-0.694	0.318	-0.079	-0.218
135	1.553	1.757	0.789	1.336	1.064	1.893	329	0.385	0.291	-0.331	0.174	-0.351	0.774
136	-0.339	1.757	1.132	1.531	1.035	-0.626	330	0.124	0.436	-0.694	0.401	-0.299	0.777
137	0.482	1.042	1.132	1.704	1.413	1.291	331	-0.275	-0.290	-0.292	-0.324	-0.496	-0.017
138	-0.546	-0.830	-0.694	-0.898	-0.535	-0.409	332	-0.337	0.155	0.071	-0.096	-0.314	0.308
139	-0.162	-0.425	0.769	-0.180	0.175	-0.058	333	0.347	0.158	-0.326	0.127	-0.137	0.168
140	0.078	-0.142	-0.694	-0.324	-0.411	-0.247	334	0.762	0.586	0.079	0.758	0.203	0.003
141	-0.337	-0.570	0.079	0.278	1.045	0.011	335	0.118	0.010	0.442	0.552	-0.527	0.088
142	-1.400	-0.553	-1.058	-0.558	-0.720	-1.176	336	0.408	0.623	0.039	0.527	0.113	1.066
143	0.560	0.872	1.132	0.459	1.413	1.893	337	-0.103	0.031	-0.331	0.536	-0.299	0.900
144	-1.363	-1.122	-0.694	-1.040	-1.318	-1.409	338	0.079	0.436	-0.331	-0.083	-0.383	-0.046
145	-0.437	-0.099	0.419	1.028	0.676	0.268	339	1.281	0.290	0.071	0.573	-0.035	0.573
146	-0.437	-0.099	0.419	1.028	0.676	0.268	340	0.920	0.723	0.039	0.002	0.065	0.586
147	-0.707	-0.425	1.132	-0.324	1.157	-0.604	341	0.262	0.450	-0.331	0.935	0.018	0.303

148	-0.337	-0.567	-0.292	-0.529	0.049	-0.219	342	0.041	0.743	-0.331	0.273	0.189	0.562
149	0.146	-0.425	-0.694	-0.324	-0.380	1.072	343	0.053	0.320	0.359	-0.034	0.026	0.292
150	-0.337	-0.425	-1.042	-0.717	-0.720	-0.409	344	0.667	-0.150	0.359	0.513	0.152	-0.218
151	-1.118	-0.645	0.789	-0.117	0.177	-0.793	345	0.408	0.192	-0.347	0.180	-0.305	0.948
152	1.125	1.361	-0.694	0.224	0.515	0.583	346	0.105	1.026	-0.694	0.857	0.826	1.503
153	1.923	1.757	1.132	1.704	1.413	1.247	347	1.065	0.786	0.789	0.537	1.157	1.673
154	0.138	-0.425	0.079	1.095	-0.292	-0.218	348	-0.153	0.550	-0.004	0.580	-0.212	0.319
155	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409	349	-0.337	-0.425	-0.694	-0.766	-1.706	-0.613
156	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409	350	0.280	0.754	-0.694	0.857	0.826	1.292
157	-0.150	0.318	-0.303	-0.456	-0.422	-0.563	351	0.408	0.168	-0.347	0.180	-0.305	0.948
158	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409	352	-0.951	-0.833	0.024	-0.914	-0.923	-0.214
159	-0.337	-0.425	-1.058	-0.324	-0.428	-0.409	353	1.065	0.786	0.789	0.537	1.157	1.673
160	-0.337	-0.150	-0.694	-0.324	-0.720	-0.218	354	-0.153	0.550	-0.004	0.580	-0.212	0.319
161	1.333	1.116	1.132	0.278	-0.491	-0.497	355	-0.337	-0.425	-0.694	-0.766	-1.706	-0.613
162	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409	356	1.280	0.422	0.359	0.127	0.122	0.296
163	1.557	1.757	1.132	1.704	1.413	1.893	357	0.860	0.440	1.132	-1.066	-0.111	0.312
164	-0.509	-0.549	-0.331	-0.324	-0.703	0.617	358	0.504	0.858	1.132	-0.697	-0.242	0.180
165	-0.337	-0.425	-0.694	-2.351	-0.720	-0.954	359	0.860	0.672	0.789	-0.456	-0.193	1.444
166	-1.313	-0.995	-0.694	-0.398	0.299	-0.710	360	0.213	0.189	0.359	0.099	0.724	0.856
167	0.124	0.609	0.769	0.602	1.149	0.962	361	0.860	0.342	0.789	-0.540	0.146	0.609
168	-0.337	-0.425	-0.694	-0.697	-0.720	-0.409	362	1.065	0.007	1.132	0.333	0.038	0.587
169	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409	363	0.030	-0.674	0.789	0.015	-0.283	0.507
170	0.329	0.014	-0.331	-0.201	-0.353	-0.214	364	0.202	0.144	0.387	-0.407	-0.110	0.194
171	-0.560	-1.267	1.132	1.011	1.263	-1.388	365	0.268	0.447	0.011	0.700	-0.022	0.598
172	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409	366	-0.473	-0.487	-1.377	-1.304	-1.003	-0.032

173	-0.337	-0.284	-0.331	1.447	-0.496	-0.023	367	-0.337	-0.425	0.789	1.572	1.413	-0.015																																																	
174	-5.844	-5.419	-5.447	-5.994	-4.789	-5.956	368	0.054	-0.422	1.132	0.322	0.159	-0.007																																																	
175	-4.649	-5.944	-5.467	-6.407	-6.626	-5.059		369	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.710																																																
176	-0.337	-0.425	-0.694	0.271	-0.499	0.006	370	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409																																																	
177	0.512	-0.072	0.789	-0.167	0.644	0.058	Latent Variable Correlations <table><tr><td></td><td>aKT</td><td>bKP</td><td>clH</td><td>dMK</td><td>eFK</td><td>fPPK</td></tr><tr><td>aKT</td><td>1.000</td><td>0.809</td><td>0.635</td><td>0.701</td><td>0.653</td><td>0.730</td></tr><tr><td>bKP</td><td>0.809</td><td>1.000</td><td>0.656</td><td>0.751</td><td>0.724</td><td>0.742</td></tr><tr><td>clH</td><td>0.635</td><td>0.656</td><td>1.000</td><td>0.664</td><td>0.786</td><td>0.594</td></tr><tr><td>dMK</td><td>0.701</td><td>0.751</td><td>0.664</td><td>1.000</td><td>0.696</td><td>0.649</td></tr><tr><td>eFK</td><td>0.653</td><td>0.724</td><td>0.786</td><td>0.696</td><td>1.000</td><td>0.656</td></tr><tr><td>fPPK</td><td>0.730</td><td>0.742</td><td>0.594</td><td>0.649</td><td>0.656</td><td>1.000</td></tr></table>								aKT	bKP	clH	dMK	eFK	fPPK	aKT	1.000	0.809	0.635	0.701	0.653	0.730	bKP	0.809	1.000	0.656	0.751	0.724	0.742	clH	0.635	0.656	1.000	0.664	0.786	0.594	dMK	0.701	0.751	0.664	1.000	0.696	0.649	eFK	0.653	0.724	0.786	0.696	1.000	0.656	fPPK	0.730	0.742	0.594	0.649	0.656	1.000
	aKT	bKP	clH	dMK	eFK	fPPK																																																								
aKT	1.000	0.809	0.635	0.701	0.653	0.730																																																								
bKP	0.809	1.000	0.656	0.751	0.724	0.742																																																								
clH	0.635	0.656	1.000	0.664	0.786	0.594																																																								
dMK	0.701	0.751	0.664	1.000	0.696	0.649																																																								
eFK	0.653	0.724	0.786	0.696	1.000	0.656																																																								
fPPK	0.730	0.742	0.594	0.649	0.656	1.000																																																								
178	0.687	0.024	1.132	0.191	1.162	0.208																																																								
179	-0.151	1.757	1.132	1.178	0.263	0.160																																																								
180	0.494	-0.733	0.769	-0.237	-0.209	-0.549																																																								
181	1.923	1.483	-0.694	-0.850	0.520	0.178																																																								
182	0.094	0.192	-0.635	-0.725	0.246	-0.470																																																								
183	-0.577	-0.425	-0.694	-0.324	-0.420	-0.179																																																								
184	-0.337	-0.425	1.132	-1.186	1.413	-0.409																																																								
185	0.359	0.399	1.132	-1.557	0.780	0.168																																																								
186	0.969	1.757	1.132	1.531	1.413	1.753	Latent Variable Covariances <table><tr><td></td><td>aKT</td><td>bKP</td><td>clH</td><td>dMK</td><td>eFK</td><td>fPPK</td></tr><tr><td>aKT</td><td>1.000</td><td>0.809</td><td>0.635</td><td>0.701</td><td>0.653</td><td>0.730</td></tr><tr><td>bKP</td><td>0.809</td><td>1.000</td><td>0.656</td><td>0.751</td><td>0.724</td><td>0.742</td></tr><tr><td>clH</td><td>0.635</td><td>0.656</td><td>1.000</td><td>0.664</td><td>0.786</td><td>0.594</td></tr><tr><td>dMK</td><td>0.701</td><td>0.751</td><td>0.664</td><td>1.000</td><td>0.696</td><td>0.649</td></tr><tr><td>eFK</td><td>0.653</td><td>0.724</td><td>0.786</td><td>0.696</td><td>1.000</td><td>0.656</td></tr><tr><td>fPPK</td><td>0.730</td><td>0.742</td><td>0.594</td><td>0.649</td><td>0.656</td><td>1.000</td></tr></table>								aKT	bKP	clH	dMK	eFK	fPPK	aKT	1.000	0.809	0.635	0.701	0.653	0.730	bKP	0.809	1.000	0.656	0.751	0.724	0.742	clH	0.635	0.656	1.000	0.664	0.786	0.594	dMK	0.701	0.751	0.664	1.000	0.696	0.649	eFK	0.653	0.724	0.786	0.696	1.000	0.656	fPPK	0.730	0.742	0.594	0.649	0.656	1.000
	aKT	bKP	clH	dMK	eFK	fPPK																																																								
aKT	1.000	0.809	0.635	0.701	0.653	0.730																																																								
bKP	0.809	1.000	0.656	0.751	0.724	0.742																																																								
clH	0.635	0.656	1.000	0.664	0.786	0.594																																																								
dMK	0.701	0.751	0.664	1.000	0.696	0.649																																																								
eFK	0.653	0.724	0.786	0.696	1.000	0.656																																																								
fPPK	0.730	0.742	0.594	0.649	0.656	1.000																																																								
187	-0.162	-0.272	0.366	0.729	-0.691	0.203																																																								
188	-0.556	-0.026	-0.321	-1.147	0.613	-0.289																																																								
189	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-0.409																																																								
190	0.307	1.757	1.132	1.572	1.413	0.187																																																								
191	1.067	0.887	1.132	1.311	1.413	0.779																																																								
192	-0.337	-0.425	-0.694	-0.324	-0.720	-1.480																																																								
193	-0.337	0.425	-1.400	-1.392	0.390	0.282																																																								

Lampiran G : Keputusan Analisa PLS : Boothstraping Direct Effect

R Square

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
fPPK	0.621	0.629	0.058	10.778	0.000

R Square Adjusted

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
fPPK	0.616	0.624	0.058	10.543	0.000

f Square

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
aKT -> fPPK	0.084	0.091	0.041	2.072	0.038
bKP -> fPPK	0.058	0.065	0.038	1.526	0.127
cIH -> fPPK	0.000	0.002	0.003	0.030	0.976
dMK -> fPPK	0.006	0.009	0.010	0.576	0.565
eFK -> fPPK	0.024	0.028	0.016	1.532	0.126

Average Variance Extracted (AVE)

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
aKT	0.512	0.510	0.033	15.608	0.000
bKP	0.598	0.596	0.034	17.744	0.000
cIH	0.707	0.707	0.029	24.130	0.000
dMK	0.561	0.558	0.040	14.151	0.000
eFK	0.554	0.553	0.035	15.918	0.000

Composite Reliability

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
aKT	0.920	0.919	0.010	92.951	0.000
bKP	0.957	0.956	0.006	162.681	0.000
clH	0.923	0.923	0.010	90.683	0.000
dMK	0.933	0.932	0.010	89.434	0.000
eFK	0.963	0.962	0.005	186.443	0.000
fPPK	0.926	0.925	0.010	95.188	0.000

Cronbach's Alpha

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
aKT	0.904	0.903	0.013	69.910	0.000
bKP	0.952	0.951	0.007	137.725	0.000
clH	0.895	0.894	0.015	59.331	0.000
dMK	0.921	0.919	0.013	71.549	0.000
eFK	0.959	0.958	0.006	163.103	0.000
fPPK	0.913	0.911	0.012	74.177	0.000

Latent Variable Correlations

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
bKP -> aKT	0.809	0.808	0.030	27.214	0.000
clH -> aKT	0.635	0.633	0.053	12.034	0.000
clH -> bKP	0.656	0.651	0.052	12.731	0.000

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
aKT -> fPPK	0.317	0.319	0.071	4.484	0.000
bKP -> fPPK	0.294	0.292	0.082	3.592	0.000
clH -> fPPK	0.010	0.009	0.049	0.213	0.831

dMK -> aKT	0.701	0.699	0.045	15.715	0.000	dMK -> fPPK	0.078	0.076	0.056	1.386	0.166
dMK -> bKP	0.751	0.748	0.042	17.993	0.000	eFK -> fPPK	0.174	0.180	0.052	3.362	0.001
dMK -> cIH	0.664	0.661	0.050	13.239	0.000						
eFK -> aKT	0.653	0.652	0.049	13.309	0.000						
eFK -> bKP	0.724	0.720	0.045	16.034	0.000						
eFK -> cIH	0.786	0.783	0.033	23.498	0.000						
eFK -> dMK	0.696	0.693	0.048	14.487	0.000						
fPPK -> aKT	0.730	0.732	0.041	17.745	0.000						
fPPK -> bKP	0.742	0.743	0.045	16.518	0.000						
fPPK -> cIH	0.594	0.593	0.055	10.725	0.000						
fPPK -> dMK	0.649	0.648	0.053	12.195	0.000						
fPPK -> eFK	0.656	0.658	0.048	13.629	0.000						

Outer Loadings

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values		Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
AP11 <- eFK	0.755	0.752	0.038	19.775	0.000	KT10 <- aKT	0.744	0.742	0.031	23.666	0.000

AP12 <- eFK	0.688	0.685	0.053	13.050	0.000	KT11 <- aKT	0.759	0.756	0.036	20.789	0.000
AP13 <- eFK	0.717	0.714	0.049	14.543	0.000	KT12 <- aKT	0.770	0.768	0.032	23.795	0.000
AP14 <- eFK	0.758	0.754	0.050	15.232	0.000	KT13 <- aKT	0.661	0.658	0.050	13.262	0.000
AP15 <- eFK	0.734	0.730	0.041	18.021	0.000	KT15 <- aKT	0.669	0.665	0.045	14.985	0.000
AP16 <- eFK	0.767	0.764	0.038	20.251	0.000	KT3 <- aKT	0.697	0.695	0.033	21.145	0.000
AP17 <- eFK	0.700	0.697	0.041	17.255	0.000	KT4 <- aKT	0.716	0.712	0.038	18.869	0.000
AP18 <- eFK	0.676	0.672	0.060	11.351	0.000	KT5 <- aKT	0.720	0.720	0.032	22.683	0.000
AP19 <- eFK	0.798	0.795	0.029	27.365	0.000	KT6 <- aKT	0.708	0.707	0.032	22.254	0.000
AP20 <- eFK	0.757	0.754	0.056	13.620	0.000	KT7 <- aKT	0.737	0.735	0.034	21.972	0.000
AP21 <- eFK	0.774	0.771	0.037	21.106	0.000	KT9 <- aKT	0.679	0.678	0.033	20.518	0.000
AR1 <- eFK	0.785	0.782	0.030	26.041	0.000	M1 <- dMK	0.748	0.747	0.033	22.547	0.000
AR10 <- eFK	0.725	0.724	0.045	16.009	0.000	M10 <- dMK	0.744	0.740	0.040	18.632	0.000
AR2 <- eFK	0.806	0.806	0.023	35.256	0.000	M11 <- dMK	0.555	0.550	0.053	10.483	0.000
AR3 <- eFK	0.777	0.777	0.030	26.199	0.000	M2 <- dMK	0.731	0.730	0.038	19.189	0.000
AR4 <- eFK	0.822	0.821	0.025	33.538	0.000	M3 <- dMK	0.774	0.772	0.035	22.407	0.000
AR5 <- eFK	0.786	0.783	0.028	27.903	0.000	M4 <- dMK	0.768	0.766	0.034	22.481	0.000
AR6 <- eFK	0.804	0.802	0.030	27.118	0.000	M5 <- dMK	0.831	0.830	0.021	39.715	0.000

AR7 <- eFK	0.585	0.583	0.058	10.007	0.000	M6 <- dMK	0.799	0.797	0.029	27.643	0.000
AR8 <- eFK	0.795	0.793	0.029	27.483	0.000	M7 <- dMK	0.812	0.811	0.025	31.916	0.000
AR9 <- eFK	0.568	0.562	0.072	7.927	0.000	M8 <- dMK	0.691	0.686	0.044	15.868	0.000
IH1 <- cIH	0.768	0.770	0.038	20.068	0.000	M9 <- dMK	0.747	0.743	0.038	19.675	0.000
IH2 <- cIH	0.784	0.783	0.040	19.372	0.000	PK11 <- fPPK	0.647	0.647	0.035	18.736	0.000
IH3 <- cIH	0.862	0.861	0.027	31.845	0.000	PK13 <- fPPK	0.711	0.711	0.034	21.188	0.000
IH4 <- cIH	0.892	0.890	0.020	45.152	0.000	PK15 <- fPPK	0.665	0.664	0.036	18.262	0.000
IH5 <- cIH	0.891	0.889	0.019	47.763	0.000	PK16 <- fPPK	0.701	0.701	0.032	22.101	0.000
KP17 <- bKP	0.731	0.729	0.037	20.013	0.000	PK17 <- fPPK	0.705	0.703	0.035	20.302	0.000
KP18 <- bKP	0.781	0.778	0.032	24.530	0.000	PK8 <- fPPK	0.615	0.614	0.058	10.613	0.000
KP19 <- bKP	0.806	0.805	0.029	28.281	0.000	PT2 <- fPPK	0.752	0.749	0.040	18.959	0.000
KP20 <- bKP	0.727	0.728	0.036	20.237	0.000	PT4 <- fPPK	0.788	0.783	0.032	24.428	0.000
KP21 <- bKP	0.778	0.777	0.032	24.265	0.000	PT5 <- fPPK	0.762	0.759	0.039	19.714	0.000
KP22 <- bKP	0.784	0.781	0.035	22.399	0.000	PT6 <- fPPK	0.790	0.786	0.031	25.221	0.000
KP23 <- bKP	0.774	0.772	0.035	22.074	0.000	PT7 <- fPPK	0.747	0.744	0.031	24.388	0.000
KP24 <- bKP	0.751	0.749	0.033	22.944	0.000	PT1 <- fPPK	0.686	0.682	0.048	14.388	0.000

KP25 <- bKP	0.732	0.731	0.032	23.140	0.000
KP26 <- bKP	0.782	0.780	0.032	24.817	0.000
KP27 <- bKP	0.797	0.795	0.031	25.474	0.000
KP28 <- bKP	0.809	0.807	0.026	31.033	0.000
KP29 <- bKP	0.818	0.817	0.023	34.912	0.000
KP30 <- bKP	0.757	0.754	0.033	23.029	0.000
KP31 <- bKP	0.763	0.761	0.033	23.053	0.000

Outer Weights

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values		Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
AP11 <- eFK	0.068	0.068	0.005	14.133	0.000	KT10 <- aKT	0.130	0.131	0.008	16.891	0.000
AP12 <- eFK	0.058	0.057	0.008	7.684	0.000	KT11 <- aKT	0.139	0.140	0.009	15.503	0.000
AP13 <- eFK	0.057	0.057	0.007	8.034	0.000	KT12 <- aKT	0.139	0.140	0.009	15.408	0.000
AP14 <- eFK	0.059	0.059	0.006	9.591	0.000	KT13 <- aKT	0.117	0.117	0.009	12.859	0.000
AP15 <- eFK	0.058	0.058	0.006	10.409	0.000	KT15 <- aKT	0.120	0.120	0.010	12.602	0.000
AP16 <- eFK	0.066	0.066	0.005	13.139	0.000	KT3 <- aKT	0.120	0.120	0.008	14.120	0.000
AP17 <- eFK	0.064	0.064	0.005	13.761	0.000	KT4 <- aKT	0.124	0.124	0.009	14.031	0.000
AP18 <- eFK	0.056	0.056	0.008	6.574	0.000	KT5 <- aKT	0.134	0.135	0.012	10.853	0.000
AP19 <- eFK	0.060	0.060	0.004	15.598	0.000	KT6 <- aKT	0.119	0.120	0.011	10.689	0.000
AP20 <- eFK	0.064	0.064	0.010	6.700	0.000	KT7 <- aKT	0.140	0.140	0.009	15.155	0.000

AP21 <- eFK	0.071	0.071	0.005	15.181	0.000	KT9 <- aKT	0.111	0.111	0.010	11.592	0.000
AR1 <- eFK	0.072	0.072	0.006	12.196	0.000	M1 <- dMK	0.140	0.141	0.012	11.608	0.000
AR10 <- eFK	0.067	0.066	0.005	13.090	0.000	M10 <- dMK	0.112	0.112	0.008	13.759	0.000
AR2 <- eFK	0.075	0.075	0.006	12.969	0.000	M11 <- dMK	0.074	0.073	0.011	6.768	0.000
AR3 <- eFK	0.074	0.075	0.007	10.794	0.000	M2 <- dMK	0.112	0.113	0.011	10.614	0.000
AR4 <- eFK	0.070	0.070	0.005	14.765	0.000	M3 <- dMK	0.134	0.134	0.009	15.001	0.000
AR5 <- eFK	0.063	0.063	0.004	14.408	0.000	M4 <- dMK	0.140	0.140	0.009	14.755	0.000
AR6 <- eFK	0.067	0.067	0.004	16.485	0.000	M5 <- dMK	0.143	0.144	0.011	12.769	0.000
AR7 <- eFK	0.051	0.052	0.009	5.588	0.000	M6 <- dMK	0.132	0.133	0.009	14.461	0.000
AR8 <- eFK	0.071	0.071	0.004	16.002	0.000	M7 <- dMK	0.134	0.135	0.009	14.737	0.000
AR9 <- eFK	0.048	0.048	0.009	5.326	0.000	M8 <- dMK	0.095	0.094	0.009	10.723	0.000
IH1 <- cIH	0.239	0.242	0.022	10.645	0.000	M9 <- dMK	0.107	0.107	0.008	13.252	0.000
IH2 <- cIH	0.223	0.224	0.020	11.051	0.000	PK11 <- fPPK	0.122	0.123	0.011	11.337	0.000
IH3 <- cIH	0.244	0.244	0.016	15.267	0.000	PK13 <- fPPK	0.122	0.123	0.010	12.248	0.000
IH4 <- cIH	0.234	0.232	0.012	19.887	0.000	PK15 <- fPPK	0.117	0.117	0.010	11.397	0.000
IH5 <- cIH	0.249	0.247	0.011	23.073	0.000	PK16 <- fPPK	0.127	0.128	0.010	12.510	0.000
KP17 <- bKP	0.090	0.090	0.005	17.171	0.000	PK17 <- fPPK	0.131	0.132	0.009	14.126	0.000
KP18 <- bKP	0.088	0.088	0.005	19.248	0.000	PK8 <- fPPK	0.105	0.105	0.013	8.118	0.000
KP19 <- bKP	0.095	0.096	0.005	18.296	0.000	PT2 <- fPPK	0.104	0.104	0.008	12.955	0.000
KP20 <- bKP	0.077	0.078	0.006	13.124	0.000	PT4 <- fPPK	0.120	0.120	0.007	16.475	0.000
KP21 <- bKP	0.088	0.088	0.005	16.736	0.000	PT5 <- fPPK	0.118	0.118	0.006	18.997	0.000
KP22 <- bKP	0.088	0.088	0.005	17.812	0.000	PT6 <- fPPK	0.116	0.116	0.007	16.363	0.000

KP23 <- bKP	0.080	0.080	0.004	20.516	0.000	PT7 <- fPPK	0.118	0.119	0.009	13.630	0.000
KP24 <- bKP	0.077	0.077	0.005	15.064	0.000	PT1 <- fPPK	0.098	0.098	0.007	13.273	0.000
KP25 <- bKP	0.082	0.083	0.006	12.925	0.000						
KP26 <- bKP	0.089	0.089	0.005	18.996	0.000						
KP27 <- bKP	0.087	0.087	0.004	19.654	0.000						
KP28 <- bKP	0.090	0.090	0.005	19.093	0.000						
KP29 <- bKP	0.089	0.089	0.005	18.494	0.000						
KP30 <- bKP	0.087	0.087	0.005	17.848	0.000						
KP31 <- bKP	0.084	0.085	0.004	18.889	0.000						



Lampiran H : Keputusan Analisa PLS : Boothstraping Moderating Effect

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
*IH -> fPPK	0.015	0.000	0.063	0.244	0.807
*KP -> fPPK	-0.107	-0.124	0.086	1.247	0.212
*KT -> fPPK	0.060	0.092	0.083	0.730	0.465
*MK -> fPPK	0.027	0.031	0.069	0.387	0.699
aKT -> fPPK	0.298	0.292	0.070	4.259	0.000
bKP -> fPPK	0.325	0.328	0.079	4.098	0.000
cIH -> fPPK	0.015	0.009	0.051	0.300	0.764
dMK -> fPPK	0.066	0.056	0.062	1.065	0.287
eFK -> fPPK	0.162	0.182	0.056	2.900	0.004

Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Outer Loadings
---------------------------------	----------------

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values		Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
--	---------------------	-----------------	----------------------------	--------------------------	----------	--	---------------------	-----------------	----------------------------	--------------------------	----------

AP11 <- eFK	0.755	0.752	0.038	19.720	0.000	M1 <- dMK	0.748	0.747	0.033	22.438	0.000
AP12 <- eFK	0.688	0.686	0.052	13.210	0.000	M10 <- dMK	0.744	0.741	0.040	18.740	0.000
AP13 <- eFK	0.717	0.716	0.048	14.951	0.000	M11 <- dMK	0.555	0.550	0.051	10.942	0.000
AP14 <- eFK	0.758	0.756	0.049	15.542	0.000	M2 <- dMK	0.731	0.729	0.039	18.822	0.000
AP15 <- eFK	0.734	0.732	0.040	18.348	0.000	M3 <- dMK	0.774	0.772	0.035	21.935	0.000
AP16 <- eFK	0.767	0.764	0.038	20.267	0.000	M4 <- dMK	0.768	0.766	0.035	22.130	0.000
AP17 <- eFK	0.700	0.698	0.040	17.430	0.000	M5 <- dMK	0.831	0.830	0.021	40.140	0.000
AP18 <- eFK	0.676	0.673	0.059	11.406	0.000	M6 <- dMK	0.799	0.797	0.028	28.122	0.000
AP19 <- eFK	0.798	0.795	0.029	27.512	0.000	M7 <- dMK	0.812	0.811	0.026	31.803	0.000
AP20 <- eFK	0.757	0.756	0.054	14.122	0.000	M8 <- dMK	0.691	0.686	0.043	15.961	0.000
AP21 <- eFK	0.774	0.771	0.037	20.992	0.000	M9 <- dMK	0.747	0.744	0.038	19.837	0.000
AR1 <- eFK	0.785	0.782	0.030	26.190	0.000	PK11 <- fPPK	0.647	0.648	0.035	18.705	0.000
AR10 <- eFK	0.725	0.723	0.045	16.033	0.000	PK13 <- fPPK	0.711	0.711	0.034	21.227	0.000
AR2 <- eFK	0.806	0.805	0.023	35.193	0.000	PK15 <- fPPK	0.665	0.664	0.037	17.930	0.000
AR3 <- eFK	0.777	0.777	0.029	26.833	0.000	PK16 <- fPPK	0.701	0.702	0.031	22.260	0.000
AR4 <- eFK	0.822	0.821	0.025	33.167	0.000	PK17 <- fPPK	0.705	0.703	0.035	20.411	0.000
AR5 <- eFK	0.786	0.783	0.028	27.627	0.000	PK8 <- fPPK	0.615	0.617	0.057	10.734	0.000
AR6 <- eFK	0.804	0.802	0.029	27.397	0.000	PT2 <- fPPK	0.752	0.749	0.040	18.914	0.000
AR7 <- eFK	0.585	0.584	0.057	10.304	0.000	PT4 <- fPPK	0.788	0.784	0.032	24.628	0.000
AR8 <- eFK	0.795	0.793	0.029	27.497	0.000	PT5 <- fPPK	0.762	0.759	0.039	19.740	0.000
AR9 <- eFK	0.568	0.564	0.071	8.023	0.000	PT6 <- fPPK	0.790	0.787	0.031	25.440	0.000

IH1 <- cIH	0.768	0.770	0.038	20.027	0.000	PT7 <- fPPK	0.747	0.746	0.031	24.461	0.000
IH2 <- cIH	0.784	0.783	0.040	19.582	0.000	aKT * eFK <- *KT	2.406	2.277	0.458	5.251	0.000
IH3 <- cIH	0.862	0.861	0.027	31.886	0.000	bKP * eFK <- *KP	2.645	2.447	0.584	4.529	0.000
IH4 <- cIH	0.892	0.890	0.020	45.351	0.000	cIH * eFK <- *IH	2.512	2.335	0.540	4.649	0.000
IH5 <- cIH	0.891	0.889	0.019	47.999	0.000	dMK * eFK <- *MK	2.818	2.582	0.657	4.291	0.000
KP17 <- bKP	0.731	0.729	0.037	19.770	0.000	PT1 <- fPPK	0.686	0.682	0.047	14.531	0.000
KP18 <- bKP	0.781	0.779	0.032	24.541	0.000						
KP19 <- bKP	0.806	0.805	0.029	27.972	0.000						
KP20 <- bKP	0.727	0.727	0.036	20.384	0.000						
KP21 <- bKP	0.778	0.778	0.032	24.433	0.000						
KP22 <- bKP	0.784	0.781	0.035	22.231	0.000						
KP23 <- bKP	0.774	0.772	0.035	21.867	0.000						
KP24 <- bKP	0.751	0.748	0.034	22.328	0.000						
KP25 <- bKP	0.732	0.731	0.032	22.868	0.000						
KP26 <- bKP	0.782	0.780	0.032	24.217	0.000						
KP27 <- bKP	0.797	0.795	0.032	25.108	0.000						
KP28 <- bKP	0.809	0.808	0.026	30.655	0.000						
KP29 <- bKP	0.818	0.817	0.024	34.253	0.000						
KP30 <- bKP	0.757	0.755	0.033	23.118	0.000						
KP31 <- bKP	0.763	0.762	0.033	23.085	0.000						
KT10 <- aKT	0.744	0.742	0.032	23.542	0.000						
KT11 <- aKT	0.759	0.756	0.037	20.628	0.000						

KT12 <- aKT	0.770	0.768	0.032	24.339	0.000
KT13 <- aKT	0.661	0.659	0.050	13.264	0.000
KT15 <- aKT	0.669	0.665	0.044	15.156	0.000
KT3 <- aKT	0.697	0.696	0.033	21.341	0.000
KT4 <- aKT	0.716	0.713	0.037	19.096	0.000
KT5 <- aKT	0.720	0.721	0.031	23.202	0.000
KT6 <- aKT	0.708	0.707	0.032	22.297	0.000
KT7 <- aKT	0.737	0.736	0.033	22.458	0.000
KT9 <- aKT	0.679	0.678	0.034	20.125	0.000

Quality Criteria

R Square Mean, STDEV, T-Values, P-Values						R Square Adjusted Mean, STDEV, T-Values, P-Values					
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values		Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/ST DEV)	P Values
fPPK	0.625	0.639	0.054	11.483	0.000	fPPK	0.615	0.630	0.056	11.035	0.000

f Square Mean, STDEV, T-Values, P-Values					
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
*IH -> fPPK	0.000	0.004	0.005	0.050	0.960
*KP -> fPPK	0.008	0.014	0.015	0.530	0.596
*KT -> fPPK	0.004	0.011	0.014	0.248	0.804
*MK -> fPPK	0.001	0.004	0.006	0.092	0.927
aKT -> fPPK	0.072	0.073	0.035	2.034	0.042
bKP -> fPPK	0.065	0.073	0.039	1.684	0.092
ciH -> fPPK	0.000	0.002	0.004	0.059	0.953
dMK -> fPPK	0.004	0.006	0.007	0.487	0.626
eFK -> fPPK	0.020	0.028	0.016	1.240	0.215

Average Variance Extracted (AVE) Mean, STDEV, T-Values, P-Values					
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
*IH	1.000	1.000	0.000		
*KP	1.000	1.000	0.000		
*KT	1.000	1.000	0.000		
*MK	1.000	1.000	0.000		
aKT	0.512	0.510	0.033	15.589	0.000
bKP	0.598	0.597	0.034	17.489	0.000
ciH	0.707	0.707	0.029	24.012	0.000
dMK	0.561	0.558	0.039	14.210	0.000
eFK	0.554	0.553	0.034	16.150	0.000
fPPK	0.513	0.512	0.035	14.847	0.000

Composite Reliability Mean, STDEV, T-Values, P-Values					
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values

Cronbach's Alpha Mean, STDEV, T-Values, P-Values					
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values

*IH	1.000	1.000	0.000			*IH	1.000	1.000			
*KP	1.000	1.000	0.000			*KP	1.000	1.000			
*KT	1.000	1.000	0.000			*KT	1.000	1.000			
*MK	1.000	1.000	0.000			*MK	1.000	1.000			
aKT	0.920	0.919	0.010	93.279	0.000	aKT	0.904	0.903	0.013	70.231	0.000
bKP	0.957	0.956	0.006	160.183	0.000	bKP	0.952	0.951	0.007	135.597	0.000
cIH	0.923	0.923	0.010	90.155	0.000	cIH	0.895	0.894	0.015	58.935	0.000
dMK	0.933	0.932	0.010	90.086	0.000	dMK	0.921	0.919	0.013	72.134	0.000
eFK	0.963	0.962	0.005	189.804	0.000	eFK	0.959	0.959	0.006	166.206	0.000
fPPK	0.926	0.925	0.010	95.830	0.000	fPPK	0.913	0.912	0.012	74.661	0.000

Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

Confidence Intervals						Confidence Intervals Bias Corrected					
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%			Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
*KP -> *IH	0.941	0.902	0.623	0.979		*KP -> *IH	0.941	0.902	-0.039	0.638	0.981
*KT -> *IH	0.932	0.899	0.628	0.973		*KT -> *IH	0.932	0.899	-0.032	0.630	0.973
*KT -> *KP	0.964	0.955	0.855	0.983		*KT -> *KP	0.964	0.955	-0.009	0.843	0.981
*MK -> *IH	0.960	0.932	0.726	0.985		*MK -> *IH	0.960	0.932	-0.029	0.740	0.986
*MK -> *KP	0.966	0.939	0.748	0.987		*MK -> *KP	0.966	0.939	-0.027	0.769	0.988
*MK -> *KT	0.946	0.924	0.724	0.976		*MK -> *KT	0.946	0.924	-0.021	0.715	0.975
aKT -> *IH	0.394	0.370	0.090	0.566		aKT -> *IH	0.394	0.370	-0.024	0.101	0.576

aKT -> *KP	0.355	0.334	0.096	0.535		aKT -> *KP	0.355	0.334	-0.022	0.105	0.546
aKT -> *KT	0.353	0.328	0.091	0.538		aKT -> *KT	0.353	0.328	-0.025	0.102	0.554
aKT -> *MK	0.346	0.323	0.073	0.535		aKT -> *MK	0.346	0.323	-0.024	0.080	0.544
bKP -> *IH	0.412	0.377	0.065	0.588		bKP -> *IH	0.412	0.377	-0.036	0.084	0.603
bKP -> *KP	0.347	0.316	0.055	0.544		bKP -> *KP	0.347	0.316	-0.031	0.065	0.564
bKP -> *KT	0.381	0.346	0.059	0.567		bKP -> *KT	0.381	0.346	-0.035	0.069	0.586
bKP -> *MK	0.366	0.332	0.055	0.557		bKP -> *MK	0.366	0.332	-0.034	0.065	0.579
bKP -> aKT	0.871	0.870	0.814	0.915		bKP -> aKT	0.871	0.870	-0.002	0.814	0.915
cIH -> *IH	0.463	0.439	0.181	0.608		cIH -> *IH	0.463	0.439	-0.024	0.214	0.618
cIH -> *KP	0.404	0.371	0.058	0.575		cIH -> *KP	0.404	0.371	-0.033	0.070	0.586
cIH -> *KT	0.413	0.379	0.059	0.586		cIH -> *KT	0.413	0.379	-0.034	0.080	0.599
cIH -> *MK	0.422	0.391	0.076	0.587		cIH -> *MK	0.422	0.391	-0.031	0.094	0.596
cIH -> aKT	0.704	0.700	0.589	0.794		cIH -> aKT	0.704	0.700	-0.004	0.592	0.796
cIH -> bKP	0.709	0.704	0.595	0.794		cIH -> bKP	0.709	0.704	-0.005	0.598	0.797
dMK -> *IH	0.464	0.426	0.088	0.641		dMK -> *IH	0.464	0.426	-0.039	0.111	0.655
dMK -> *KP	0.389	0.353	0.063	0.596		dMK -> *KP	0.389	0.353	-0.036	0.074	0.608
dMK -> *KT	0.396	0.359	0.061	0.600		dMK -> *KT	0.396	0.359	-0.037	0.071	0.617
dMK -> *MK	0.363	0.340	0.109	0.578		dMK -> *MK	0.363	0.340	-0.022	0.121	0.589
dMK -> aKT	0.762	0.759	0.665	0.837		dMK -> aKT	0.762	0.759	-0.003	0.666	0.838
dMK -> bKP	0.791	0.788	0.698	0.860		dMK -> bKP	0.791	0.788	-0.004	0.700	0.861
dMK -> cIH	0.713	0.707	0.596	0.805		dMK -> cIH	0.713	0.707	-0.006	0.603	0.809
eFK -> *IH	0.458	0.428	0.138	0.620		eFK -> *IH	0.458	0.428	-0.030	0.171	0.634
eFK -> *KP	0.424	0.393	0.096	0.600		eFK -> *KP	0.424	0.393	-0.032	0.111	0.621
eFK -> *KT	0.438	0.409	0.118	0.605		eFK -> *KT	0.438	0.409	-0.028	0.144	0.623
eFK -> *MK	0.426	0.395	0.100	0.604		eFK -> *MK	0.426	0.395	-0.030	0.118	0.624
eFK -> aKT	0.699	0.695	0.596	0.778		eFK -> aKT	0.699	0.695	-0.004	0.597	0.779

eFK -> bKP	0.755	0.751	0.658	0.828		eFK -> bKP	0.755	0.751	-0.004	0.660	0.830
eFK -> cIH	0.844	0.842	0.779	0.893		eFK -> cIH	0.844	0.842	-0.003	0.781	0.894
eFK -> dMK	0.725	0.720	0.618	0.811		eFK -> dMK	0.725	0.720	-0.005	0.623	0.814
fPPK -> *IH	0.391	0.362	0.086	0.575		fPPK -> *IH	0.391	0.362	-0.029	0.094	0.589
fPPK -> *KP	0.361	0.334	0.071	0.552		fPPK -> *KP	0.361	0.334	-0.028	0.081	0.565
fPPK -> *KT	0.360	0.331	0.084	0.558		fPPK -> *KT	0.360	0.331	-0.028	0.094	0.577
fPPK -> *MK	0.353	0.330	0.087	0.552		fPPK -> *MK	0.353	0.330	-0.024	0.097	0.561
fPPK -> aKT	0.797	0.795	0.706	0.869		fPPK -> aKT	0.797	0.795	-0.003	0.704	0.868
fPPK -> bKP	0.789	0.786	0.684	0.866		fPPK -> bKP	0.789	0.786	-0.003	0.685	0.866
fPPK -> cIH	0.652	0.646	0.523	0.752		fPPK -> cIH	0.652	0.646	-0.006	0.529	0.755
fPPK -> dMK	0.692	0.685	0.565	0.788		fPPK -> dMK	0.692	0.685	-0.006	0.569	0.790
fPPK -> eFK	0.693	0.689	0.581	0.777		fPPK -> eFK	0.693	0.689	-0.004	0.583	0.778