

Hakcipta © tesis ini adalah milik pengarang dan/atau pemilik hakcipta lain. Salinan boleh dimuat turun untuk kegunaan penyelidikan bukan komersil ataupun pembelajaran individu tanpa kebenaran terlebih dahulu ataupun caj. Tesis ini tidak boleh dihasilkan semula ataupun dipetik secara menyeluruh tanpa memperolehi kebenaran bertulis daripada pemilik hakcipta. Kandungannya tidak boleh diubah dalam format lain tanpa kebenaran rasmi pemilik hakcipta.



**HUBUNGAN ANTARA GANJARAN, KECERDASAN EMOSI DAN NIAT
MENINGGALKAN ORGANISASI DALAM INDUSTRI PERBANKAN DI
MALAYSIA**



Oleh

SYAHIRAH BINTI MUHAMMAD SUFIAN SAWARI

UUM
Universiti Utara Malaysia

Tesis ini diserahkan kepada
Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan (SBM)
Kolej Perniagaan
Universiti Utara Malaysia
untuk Memenuhi Keperluan Pengijazahan Ijazah Sarjana
Pengurusan Sumber Manusia



**Pusat Pengajian Pengurusan
Perniagaan**

SCHOOL OF BUSINESS MANAGEMENT

Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PENYELIDIKAN

(Certification of Research Paper)

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa

(I, the undersigned, certified that)

SYAHIRAH BINTI MUHAMMAD SUFIAN SAWARI (822471)

Calon untuk Ijazah Sarjana

(Candidate for the degree of)

MASTER OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

telah mengemukakan kertas penyelidikan yang bertajuk

(has presented his/her research paper of the following title)

**HUBUNGAN ANTARA GANJARAN, KECERDASAN EMOSI DAN NIAT MENINGGALKAN
ORGANISASI DALAM INDUSTRI PERBANKAN DI MALAYSIA**

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas penyelidikan

(as it appears on the title page and front cover of the research paper)

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

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

Nama Penyelia
(Name of Supervisor)

: **ENCIK MOHD RASUL BIN MOHAMMAD NOOR**

Tandatangan
(Signature)

: 

Tarikh
(Date)

: **10 OGOS 2023**

KEBENARAN MERUJUK

Disertasi ini dikemukakan bagi memenuhi syarat kelulusan Ijazah Lulusan Ijazah dari Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya bersetuju membenarkan perpustakaan UUM menyediakannya secara bebas untuk diperiksa. Saya seterusnya bersetuju bahawa kebenaran untuk menyalin disertasi ini secara, keseluruhan atau sebahagian, untuk tujuan ilmiah boleh diberikan oleh penyelia saya dan Dekan Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan semasa ketiadaan mereka. Difahamkan bahawa sebarang penyalinan atau penerbitan atau penggunaan disertasi ini atau sebahagian daripadanya untuk keuntungan kewangan tidak dibenarkan tanpa kebenaran bertulis saya. Adalah juga difahamkan bahawa pengiktirafan yang sewajarnya akan diberikan kepada saya dan kepada universiti dalam sebarang kegunaan ilmiah yang boleh dibuat daripada mana-mana bahan dalam kertas projek saya.

Permintaan kebenaran untuk menyalin atau menggunakan bahan-bahan lain disertasi ini secara keseluruhan atau sebahagian hendaklah ditujukan kepada:

Dekan,
Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan, Kolej Perniagaan,
Universiti Utara Malaysia (UUM),
06100 Sintok,
Kedah Darul Aman.



UUM
Universiti Utara Malaysia

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan bagi melihat hubungan antara ganjaran, kecerdasan emosi dan niat meninggalkan organisasi dalam kalangan pekerja di sebuah bank di Kuala Lumpur. Kajian dimulakan dengan kajian literatur untuk memahami perkaitan antara ganjaran dan kecerdasan emosi dengan niat meninggalkan organisasi. Oleh itu, satu instrumen untuk mengukur perhubungan antara ganjaran, kecerdasan emosi dan niat meninggalkan organisasi ditentukan. Kajian kuantitatif ini menggunakan soalselidik untuk mengumpulkan data dari pekerja di Bank XYZ berdasarkan pensampelan rawak berstrata. Data yang dikumpulkan dianalisa menggunakan statistik deskriptif, analisis korelasi dan analisis regresi pelbagai melalui SPSS versi 26. Hasil kajian menunjukkan bahawa terdapat perhubungan yang negatif antara ganjaran dengan niat meninggalkan organisasi. Manakala terdapat hubungan positif antara kecerdasan emosi dengan niat meninggalkan organisasi. Selain itu, analisis regresi pelbagai menunjukkan ganjaran dan kecerdasan emosi hanya sedikit mempengaruhi ke atas niat meninggalkan organisasi. Hasil kajian ini sangat penting kepada pengurusan di Bank XYZ kerana maklumat yang diperolehi dapat membantu menetapkan strategi yang bersesuaian untuk memastikan kadar hasrat untuk meninggalkan organisasi dalam kalangan pekerja adalah rendah yang mana dapat mengurangkan gangguan dalam usaha mereka untuk mencapai matlamat perniagaan.

Kata kunci: ganjaran, kecerdasan emosi, niat meninggalkan organisasi.



ABSTRACT

This study was conducted to see the relationship between rewards, emotional intelligence and intention to leave the organization among employees at a bank in Kuala Lumpur. The study begins with the literature to understand the relationship between rewards and emotional intelligence with the intention to leave the organization. Therefore, an instrument to measure the relationship between rewards and emotional intelligence with the intention to leave the organization is determined. This quantitative study uses a questionnaire to collect data from employees at Bank XYZ based on stratified random sampling. The collected data was analyzed using descriptive statistics, correlation analysis and multiple regression analysis through SPSS version 26. The results of the study show that there is a negative relationship between rewards and the intention to leave the organization. While there is a positive relationship between emotional intelligence and the intention to leave the organization. Moreover, the multiple regression analysis showed that reward and emotional intelligence have a small influence on the intention to leave the organization. The results of this study are very important to the management at Bank XYZ because the information obtained can help set appropriate strategies to ensure the level of desire to leave the organization among employees is low which can reduce disruptions in their efforts to achieve business goals.

Keywords: rewards, emotional intelligence, intention to leave the organization.



PENGHARGAAN

Dengan nama Allah yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang. Alhamdulillah wa syukurillah. Segala pujian buat Rasulullah s.a.w junjungan mulia. Merafak sembah syukur ke hadrat Allah s.w.t di atas limpah kurnia dan InayahNya kerana akhirnya dapat saya sempurnakan tesis ini sebagai memenuhi keperluan penganugerahan Ijazah Sarjana Pengurusan Sumber Manusia. Saya ingin merakamkan jutaan apresiasi buat penyelia tesis saya, En. Mohd Rasul Bin Mohammad Noor dan Dr. Norizan Haji Azizan yang telah banyak menggembleng tenaga dan usaha dengan memberi bimbingan tunjuk ajar, semangat, serta membantu menggarap idea-idea bernas dalam tempoh penghasilan tesis ini.

Tidak dilupa juga jutaan apresiasi buat kedua ayahanda bonda saya, suami tercinta, ayahanda bonda mertua saya serta adik beradik saya, En. Muhammad Sufian Sawari Bin Shamsuddin, Pn. Suraya Binti Hashim, En. Mohamed Fitri Bin Johari, En. Johari Bin Ramli, Pn. Norainon Binti Shaari, Cik Syahidah Sufian, En. Syafiq Sufian, En. Syazani Sufian, Cik Syazliyana Sufian, Pn. Aisyah Johari, Cik Atikah Johari dan Cik Sofea Johari yang tidak jemu-jemu memberikan kata semangat dan nasihat buat saya tatkala saya menemui jalan buntu dan ingin berputus asa dalam menyiapkan tesis ini. Berkat doa dan sokongan mereka akhirnya saya berjaya menyiapkan tesis ini. Setinggi-tinggi penghargaan juga ditujukan buat semua pihak yang terlibat sama ada secara langsung mahupun tidak langsung dalam usaha menyiapkan tesis ini. Semoga Allah membalas segala jasa baik kalian.

Jazakallahhu Khairan Khatira

ISI KANDUNGAN

PERAKUAN KERJA KERTAS PENYELIDIKAN.....	ii
KEBENARAN MERUJUK.....	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
PENGHARGAAN.....	vi
ISI KANDUNGAN.....	vii
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI RAJAH.....	x
SENARAI SINGKATAN	xi
BAB SATU: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Kajian	1
1.2 Pernyataan Masalah	3
1.3 Persoalan Kajian	7
1.4 Objektif Kajian	8
1.5 Kepentingan Kajian	8
1.6 Skop Kajian	9
1.7 Definisi Terma	10
1.8 Susun Atur Kajian.....	11
BAB DUA: KAJIAN LITERATUR.....	13
2.0 Pendahuluan.....	13
2.1 Niat Meninggalkan Organisasi	13
2.2 Ganjaran.....	16
2.3 Kecerdasan Emosi.....	20
2.4 Teori Hertzberg.....	23
2.5 Kesimpulan	26
BAB TIGA: METODOLOGI KAJIAN.....	27
3.0 Pendahuluan.....	27
3.1 Kerangka Kajian	27
3.2 Reka Bentuk Kajian	28
3.3 Definisi Operasional dan Instrumen Kajian.....	30
3.3.1 Niat Meninggalkan Organisasi	30
3.3.2 Ganjaran	31
3.3.3 Kecerdasan Emosi	33
3.4 Pengukuran Pemboleh ubah	35

3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6	Populasi Kajian.....	39
3.7	Saiz Sampel dan Kaedah Pensampelan	40
3.8	Prosedur Pengumpulan Data.....	42
3.9	Teknik Penganalisan Data.....	43
3.9.1	Kekerapan.....	44
3.9.2	Ujian Kebolehpercayaan	44
3.9.3	Ujian Korelasi.....	45
3.9.4	Analisis Regresi Pelbagai	46
3.10	Kajian Rintis	46
3.10.1	Ujian Kebolehpercayaan Bagi Kajian Rintis.....	47
3.11	Kesimpulan	48
BAB EMPAT: ANALISIS DATA KAJIAN		49
4.0	Pendahuluan.....	49
4.1	Analisis Borang Soal Selidik.....	49
4.2	Analisis Kekerapan Demografi Responden.....	50
4.3	Analisis Ujian Kebolehpercayaan.....	52
4.4	Analisis Korelasi.....	53
4.5	Analisis Regresi Pelbagai	57
4.6	Kesimpulan	58
BAB LIMA: KESIMPULAN DAN CADANGAN		59
5.0	Pendahuluan.....	59
5.1	Perbincangan Hasil Kajian.....	59
5.1.1	Objektif 1: Mengenal pasti hubungan antara ganjaran dengan niat meninggalkan organisasi.	60
5.1.2	Objektif 2: Mengenal pasti hubungan antara kecerdasan emosi dengan niat meninggalkan organisasi.	61
5.1.3	Objektif 3: Mengenal pasti faktor yang paling mempengaruhi niat meninggalkan organisasi antara faktor ganjaran dan kecerdasan emosi.	62
5.2	Implikasi dan Cadangan.....	62
5.3	Limitasi Kajian	63
5.4	Cadangan untuk Kajian Lanjutan	64
5.5	Kesimpulan	65
RUJUKAN.....		66
LAMPIRAN 1: Borang Soal Selidik		74
LAMPIRAN 2: Dapatan SPSS Version 26.....		79

SENARAI RAJAH

Rajah 2.1	Teori Hertzberg	24
Rajah 3.1	Kerangka Kajian	27
Rajah 3.2	Carta Aliran Kajian	29
Rajah 4.1	Hubungan Antara Ganjaran Dengan Niat Meninggalkan Organisasi .	55



SENARAI SINGKATAN

COVID19	<i>Corona Virus Disease 2019</i>
MNC	<i>Multi National Company</i>
IV	Pemboleh Ubah Bebas
DV	Pemboleh Ubah Bersandar



BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kajian

Sejak kebelakangan ini, pusing ganti kerja telah menjadi satu fenomena dalam hampir semua industri. Pusing ganti kerja yang tinggi telah menjadi isu penting dan permasalahan ini amat membimbangkan semua organisasi kerana ia akan menjejaskan keuntungan organisasi (Mohammad I., Krishnavani M., Md Nasiruzzaman & Asifmhabubkarim, 2018). Kajian lepas mengenai pusing ganti kerja mendapati bahawa organisasi menghadapi cabaran dalam pengambilan pekerja dan mengekalkan bakat sedia ada di dalam organisasi kerana permintaan yang semakin meningkat dan peluang kerja yang lebih baik menyebabkan para pekerja bertindak meninggalkan organisasi dan berpindah ke organisasi yang lain (Awang, Amir & Osman, 2013).

Peningkatan jumlah pusing ganti kerja secara sukarela dari tahun ke tahun meletakkan organisasi dalam situasi yang mencabar untuk mengekalkan tenaga kerja yang mencukupi bagi menjamin kestabilan gerak kerja sesebuah organisasi. Masalah tenaga kerja yang tidak mencukupi akan membantutkan pertumbuhan perniagaan. Selain itu, tenaga kerja yang tidak mencukupi juga dikhuatiri akan membebankan pekerja sedia ada dengan tanggungjawab tambahan yang akan menyebabkan tekanan kerja dan menjurus kepada masalah emosi tidak stabil (Harper, 2016).

Muhammad Ashfaq, Ishamuddin dan Sobia (2020) memperlihatkan bahawa kecerdasan emosi amat penting kepada seseorang pekerja terutamanya dalam hubungan sosial dengan orang sekeliling. Kecerdasan intelek semata tidak mampu menjadi asas kepada hubungan interpersonal yang baik. Emosi seseorang individu

yang merasa tersisih dan tidak dihargai akan mengganggu gugat kesihatan mental diri mereka serta menyukarkan mereka untuk menjalani kehidupan yang normal.

Seseorang pekerja itu haruslah mempunyai hubungan sosialisasi yang baik dengan rakan sekerja kerana kerjasama yang mantap antara rakan sekerja menyumbang kepada kejayaan sesebuah organisasi itu. Maka, kecerdasan emosi akan mengawal perasaan negatif dan positif supaya seseorang pekerja itu mempunyai hubungan interpersonal yang baik. Keadaan ini akan menyumbang kepada kerja berpasukan yang mantap dan seterusnya memberi kejayaan kepada sesebuah organisasi.

Farah Amira (2004) pula menyatakan dari hasil kajiannya mendapati bahawa individu akan lebih berjaya dalam pekerjaannya apabila mampu memiliki kebolehan memahami emosi dan perasaan orang lain (empati). Dalam bidang perbankan, empati yang dipamerkan antara rakan sekerja akan meletakkan seseorang itu berasa dihargai dan gembira dalam melaksanakan tugasnya (Farah Amira, 2004). Perkongsian perasaan sesama rakan sekerja adalah lebih mudah berbanding dengan orang lain, kerana dunia perbankan sangat mencabar dan sukar difahami oleh pihak yang bukan dalam industri ini (Mohammad et al., 2018). Farah Amira (2004) mendapati bahawa empati yang berada dalam elemen kecerdasan emosi ini mampu mempengaruhi kejayaan seseorang individu. Cherif (2020) menyatakan bahawa para pekerja percaya apabila pekerjaannya memberikan faedah kewangan, emosi atau intelektual yang tidak diingini, niat meninggalkan organisasi pasti akan terlintas di fikiran mereka dan terdapat kemungkinan yang mereka akan memberikan prestasi kerja yang buruk.

Akgunduz (2019) mengklasifikasikan pelbagai faktor yang mempengaruhi niat meninggalkan organisasi seperti faktor berkaitan dengan kerja termasuk ganjaran berbentuk gaji, di mana organisasi perlu memberi perhatian kepada adakah faedah dan

ganjaran diberikan setimpal mengikut bebanan kerja setiap pekerja. Ini disokong oleh Awang, Amir dan Osman (2013) yang menyatakan faktor ganjaran perlu diberi perhatian oleh organisasi. Pampasan dalam bentuk gaji dan faedah yang bersesuaian dengan bebanan kerja seseorang pekerja perlu diberi perhatian agar matlamat organisasi untuk mengekalkan kesetiaan pekerja terhadap organisasi tidak terganggu (Awang, Amir & Osman, 2013).

Pampasan berbentuk ganjaran gaji mempunyai hubungan penting dengan keputusan pusing ganti kerja (Abd Latif, 2011). Apabila pekerja merasakan gaji diterima adalah tinggi atau mengikut piawaian harga pasaran, niat meninggalkan organisasi akan menjadi rendah dan sebaliknya jika ganjaran gaji yang diterima berkurangan, maka niat meninggalkan organisasi dalam kalangan pekerja akan meningkat (Cherif, 2020). Terdapat kajian-kajian lain yang turut mengesan faktor-faktor niat meninggalkan organisasi seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, tekanan kerja dan sebagainya (Mohammad et al., 2018). Walau bagaimanapun, ganjaran dan kecerdasan emosi diyakini adalah faktor penting yang membawa kepada niat meninggalkan organisasi menjadi tinggi jika kehendak pekerja tidak tercapai (Iqra Saeed, Momina Waseem, Sidra Sikander dan Muhammad Rizwan, 2014 dan Cherif, 2020). Kajian ini dijalankan di sebuah Bank terpilih di Kuala Lumpur, Malaysia yang dalam kajian ini akan dikenali sebagai Bank XYZ di mana terdapatnya pusing ganti pekerja yang tinggi pada tahun 2020 sehingga kini terutamanya selepas dunia dilanda virus COVID19.

1.2 Penyataan Masalah

Statistik menunjukkan Malaysia mencatatkan kadar pusing ganti kerja antara yang tertinggi di Asia Tenggara sebanyak 14.9% pada tahun 2022 (NST Business, 8

Disember 2022). Industri perkhidmatan kewangan dan perbankan di Malaysia pula merekodkan kadar pusing ganti kerja yang meningkat saban tahun daripada 7.4% pada tahun 2020 kepada 13.3% pada tahun 2021 dan meningkat lagi kepada 16% pada tahun 2022 (Willis Towers Watson, 2022).

Kadar pusing ganti kerja yang tinggi merupakan suatu keadaan yang tidak menguntungkan dan mengakibatkan peningkatan kos dari segi pengambilan pekerja baru, latihan dan pembangunan untuk pekerja baru serta pemberian faedah dan pampasan kepada pekerja baru (Arvindraj & Jayakumar, 2019). Kenyataan ini juga disokong oleh Javed, Balouch dan Hassan (2014) iaitu apabila seseorang pekerja meninggalkan organisasi, pihak pengurusan perlu mengeluarkan perbelanjaan tambahan dengan mengambil kakitangan baru, membentuk pakej gaji baru dan menyediakan kursus latihan buat pekerja baru.

Perkara seperti ini akan memberi kesan negatif kepada prestasi bank dalam pasaran dari aspek margin keuntungan. Walaupun gaji dinaikkan, kadar pusing ganti pekerja dalam industri perbankan di Malaysia kekal tinggi (Willis Towers Watson, 2022). Ini membuktikan terdapat keperluan untuk memahami penentu utama niat meninggalkan organisasi yang menjadi penyumbang kepada peningkatan kadar pusing ganti kerja saban tahun dalam industri perbankan di Malaysia.

Untuk melihat impak ganjaran dan kecerdasan emosi terhadap niat meninggalkan organisasi, sebuah bank yang telah mengalami peningkatan isu pusing ganti kerja yang agak membimbangkan telah dipilih sebagai subjek kajian. Statistik daripada Laporan Tahunan Pengurusan Syarikat memaparkan jumlah peratusan pusing ganti kerja di Bank XYZ adalah seperti di Jadual 1.1:

Jadual 1.1:

Peratusan Jumlah Pusing Ganti Kerja di Bank XYZ

Tahun	Peratusan Jumlah Pusing Ganti Kerja (%)
2020	11.4
2021	13.9
2022	14.5

Berdasarkan jadual di atas, peratusan jumlah pusing ganti kerja pada tahun 2020 di Bank XYZ mencatatkan sebanyak 11.4% diikuti peningkatan sebanyak 13.9% pada tahun 2021 dan pada tahun 2022 trend ini dilihat semakin meningkat kepada 14.5%.

Dalam kajian ini, Kajian Tinjauan yang direkodkan menerusi laporan temu bual '*Exit Interview 2022*' yang telah dikendalikan ke atas 52 orang pekerja oleh pegawai sumber manusia di Bank XYZ. Data daripada temu bual tersebut dapat dijelaskan berdasarkan

Jadual 1.2:

Jadual 1.2:

Sebab Meninggalkan Organisasi Berdasarkan Temu bual 'Exit Interview' Pekerja

No	Sebab Meninggalkan Organisasi	Jumlah Pekerja
1	Menerima tawaran gaji lebih tinggi	15
2	Hubungan tidak baik dengan ketua / rakan sekerja / persekitaran kerja toksik	12
3	Bebanan kerja	11
4	Menyambung pengajian	8
5	Masalah kesihatan / keluarga	6

Berdasarkan Jadual 1.2, dapat disimpulkan bahawa sebab utama menjurus kepada tindakan berhenti kerja secara sukarela di dalam Bank XYZ ini adalah disebabkan faktor tawaran gaji yang lebih tinggi oleh organisasi luar dan juga faktor kecerdasan emosi yang melibatkan hubungan tidak baik antara rakan sekerja atau ketua jabatan serta ketidakpuashatian terhadap persekitaran kerja dan bebanan kerja. Berdasarkan data ini, kajian lebih mendalam perlu dilakukan terhadap pekerja-pekerja di dalam Bank XYZ.

Namun begitu, isu meninggalkan organisasi tetap berlaku kerana setiap manusia mempunyai tahap kepuasan dan kehendak yang berbeza-beza serta organisasi juga tidak dapat memenuhi kehendak setiap pekerja sepenuhnya (Arvindraj & Jayakumar, 2019).

Kajian mengenai niat meninggalkan organisasi sering menarik minat para penyelidik untuk terus dikaji tidak kiralah di dalam sektor apapun. Kajian-kajian penyelidikan yang telah dikaji juga telah meningkatkan ilmu pengetahuan kita mengenai isu yang berlaku serta latar belakang dan peramal pemboleh ubah yang digunapakai di dalam kajian mereka. Walaubagaimanapun, menurut Mohammad et al., (2018) dapatan kajian mereka didapati tidak konsisten kerana peramal pemboleh ubah yang berbeza-beza dan menunjukkan hubungan yang berbeza dengan pemboleh ubah yang digunakan (Mohammad et.al., 2018).

Rohaida (2003) menyatakan bahawa masyarakat masih kurang kesedaran mengenai kepentingan kecerdasan emosi dalam menentukan kejayaan individu. Sepertimana yang kita ketahui tiada pekerjaan yang meletakkan syarat utama pengambilan pekerja perlulah mempunyai tahap kecerdasan emosi yang tinggi. Ujian terhadap tahap kecerdasan emosi dalam proses pengambilan pekerja masih belum digunapakai secara meluas kerana sesetengah majikan beranggapan ujian sebegini adalah tidak penting disamping kos pembelian perisian aplikasi ujian tersebut juga agak mahal. Disebabkan itu, organisasi hanya melihat kepada kepentingan kecerdasan intelek serta pengalaman kerja semata-mata sebagai asas pengambilan pekerja. Beliau juga menyatakan kecerdasan intelek hanya menyumbang sebanyak 20 peratus. Manakala 80 peratus lagi adalah daripada kecerdasan emosi yang baik yang menjadi penyumbang kepada sesebuah kejayaan seseorang pekerja. Falahat et. al, (2019) pula menyatakan

kecerdasan emosi merupakan faktor yang perlu dipandang serius dimana menurut kajian beliau, faktor ini merupakan penyumbang terbesar kepada niat meninggalkan organisasi.

Oleh yang demikian, kajian ini dilaksanakan bagi mengkaji pengaruh ganjaran dan kecerdasan emosi terhadap niat meninggalkan organisasi dalam kalangan pekerja-pekerja di bank tersebut.

1.3 Persoalan Kajian

Berdasarkan pernyataan masalah diatas, kajian ini dijalankan bagi menjawab persoalan kajian berikut:

1. Adakah terdapat hubungan antara ganjaran dengan niat meninggalkan organisasi?
2. Adakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosi dengan niat meninggalkan organisasi?
3. Antara ganjaran dan kecerdasan emosi, faktor manakah yang paling mempengaruhi niat meninggalkan organisasi?

1.4 Objektif Kajian

Objektif kajian adalah seperti berikut:

1. Mengenal pasti hubungan antara ganjaran dengan niat meninggalkan organisasi.
2. Mengenal pasti hubungan antara kecerdasan emosi dengan niat meninggalkan organisasi.
3. Mengenal pasti faktor yang paling mempengaruhi niat meninggalkan organisasi antara faktor ganjaran dan kecerdasan emosi.

1.5 Kepentingan Kajian

Objektif utama kajian ini adalah untuk mengkaji hubungan antara ganjaran, kecerdasan emosi dan niat meninggalkan organisasi dalam kalangan pekerja di Bank XYZ. Hasil kajian ini akan memberikan sedikit gambaran tentang niat meninggalkan organisasi serta menyediakan perspektif yang lebih baik kepada pihak pengurusan Bank XYZ mengenai niat meninggalkan organisasi oleh para pekerjanya.

Di samping itu, kajian mengenai hubungan antara ganjaran, kecerdasan emosi dengan niat meninggalkan organisasi bukan sahaja akan memberi manfaat kepada Bank XYZ sahaja tetapi juga bank-bank lain secara amnya. Berdasarkan pandangan teori, tujuan kajian ini adalah untuk memberi sedikit gambaran tentang pengaruh ganjaran dan kecerdasan emosi terhadap niat meninggalkan organisasi.

Dengan menggabungkan kedua-dua pemboleh ubah bebas ini, penemuan dalam kajian ini akan menyumbang kepada pengetahuan sedia ada dalam bidang kajian niat meninggalkan organisasi. Selain itu, berdasarkan pandangan praktikal, dapatan

daripada kajian ini akan bermanfaat dan bernilai untuk kedua-dua organisasi dan juga pengkaji. Mengikut sudut pandangan organisasi, pendedahan sedemikian akan membantu majikan untuk memacu dasar organisasi semasa mereka secara aktif ke arah meminimumkan kadar pusing ganti pekerja.

Tambahan lagi, kajian ini diharapkan dapat menjadi rujukan pengkaji masa hadapan dalam niat meninggalkan organisasi bagi mengenal pasti jenis pelaburan dan strategi berkesan yang boleh digunakan untuk mengurangkan kadar pusing ganti. Kajian ini diyakini dapat membantu meningkatkan komitmen dan kepuasan pekerja dalam organisasi. Ini berdasarkan rujukan bahawa setiap organisasi tanpa mengira lokasi, saiz atau sifat perniagaannya sentiasa memberikan kebimbangan utama tentang niat meninggalkan organisasi dalam kalangan pekerjaanya (Arvindraj & Jayakumar, 2019).

1.6 Skop Kajian

Kajian ini dijalankan di sebuah bank terpilih di Kuala Lumpur (Bank XYZ). Lokasi kajian ini dipilih bagi memenuhi kehendak dan keperluan kajian. Hasil kajian ini hanya boleh digunakan oleh organisasi itu sendiri dan organisasi berkaitannya. Seramai 127 orang pekerja yang terlibat telah dipilih sebagai saiz sampel dan harus menjawab soal selidik yang diberikan. Pemboleh ubah bebas bagi kajian ini ialah ganjaran dan kecerdasan emosi. Manakala pemboleh ubah bersandar ialah niat untuk meninggalkan organisasi.

Bank XYZ Malaysia ialah sebuah syarikat yang berasal daripada Jepun. Bank XYZ memanfaatkan asas modal yang kukuh dalam negara untuk menyediakan perkhidmatan perbankan konvensional dan perbankan Islam kepada konglomerat Malaysia, *Multi-National Company (MNC)* dan syarikat-syarikat berkaitan kerajaan di

Malaysia. Bank XYZ telah memasuki pasaran Malaysia sejak tahun 1975 dan diperbadankan secara tempatan pada tahun 2010. Bank XYZ mempunyai pusat perbankan luar pesisir (*Offshore banking*) di Labuan serta Pusat Perkhidmatan Kongsi (*Shared Service Centre*) di Kuala Lumpur. Jumlah keseluruhan pekerja di Bank XYZ adalah seramai 200 orang.

1.7 Definisi Terma

Definisi terma merujuk kepada definisi teori yang dibincangkan dalam kajian lepas dan ianya bersifat abstrak serta umum (Mendis, 2017).

1. Niat Meninggalkan Organisasi

Niat meninggalkan organisasi merupakan tingkah laku seseorang individu atau perbuatan yang belum dilakukan seseorang secara sukarela atau tidak sukarela dalam organisasi tersebut. (Mobley, 1977).

2. Ganjaran

Ganjaran kewangan termasuk semua ganjaran kewangan yang diterima oleh pekerja seperti gaji, bonus, elaun dan lain-lain. Ganjaran memacu motivasi pekerja melalui nilai sumbangan mereka. Terdapat ganjaran berbentuk material seperti peluang mengikuti latihan serta pemberian insurans kesihatan. Ganjaran ini merupakan kos untuk organisasi tetapi pekerja tidak boleh menukar ganjaran ini pada nilai kewangan. Terdapat juga psikologi ganjaran, yang dinilai secara positif dan hasil sokongan yang dibangunkan oleh pekerja dengan penyeliaanya sebagai contoh surat penghargaan, pengiktirafan, pujian daripada penyelia (Sara De Gieter et al., 2008).

3. Kecerdasan Emosi

Kecerdasan emosi adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dalam memotivasikan diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan serta mengatur keadaan jiwa (Goleman, 1995).

1.8 Susun Atur Kajian

Bab Satu: Pendahuluan

Pada asasnya, laporan ini mengandungi lima bab. Bab Satu menerangkan gambaran keseluruhan penyelidikan. Bab ini memaparkan latar belakang kajian, pernyataan masalah, persoalan kajian, objektif kajian, kepentingan kajian, skop kajian, definisi terma dan susun atur kajian.

Bab Dua: Kajian Literatur

Bab dua pula mengandungi kajian-kajian terdahulu yang membincangkan mengenai pemboleh ubah- pemboleh ubah yang digunapakai seperti niat meninggalkan organisasi, ganjaran dan kecerdasan emosi. Kajian literatur ini juga membicarakan mengenai teori yang digunakan dalam kajian iaitu Teori Hertzberg.

Bab Tiga: Metodologi Kajian

Bab tiga menggariskan metodologi yang digunakan untuk mengumpul dan mentafsir maklumat untuk menjawab persoalan kajian. Ia merangkumi kerangka kajian, reka bentuk kajian, definisi operasional dan instrumen kajian, pengukuran pemboleh ubah, teknik pengumpulan data, kaedah pensampelan, prosedur pengumpulan data, teknik penganalisan data, kajian rintis dan ujian kebolehpercayaan.

Bab Empat: Analisis Data Kajian

Analisis data kajian dalam bab ini membentangkan hasil analisis data deskriptif, korelasi dan regresi pelbagai. Ia juga memberikan gambaran keseluruhan tentang data kajian melalui hasil analisis borang soal selidik, analisis kekerapan demografi, analisis ujian kebolehppercayaan, analisis korelasi dan analisis regresi pelbagai.

Bab Lima: Kesimpulan dan Cadangan

Dalam bab ini, hasil kajian diringkaskan mengikut objektif kajian dalam perbincangan hasil kajian. Kemudian diikuti dengan implikasi dan cadangan, limitasi kajian dan cadangan untuk kajian lanjutan.



BAB DUA

KAJIAN LITERATUR

2.0 Pendahuluan

Bahagian ini membincangkan mengenai kajian-kajian lepas yang telah dilakukan sebelum ini. Bab ini merangkumi perbincangan dalam kajian lepas yang berkaitan dengan pemboleh ubah – pemboleh ubah yang diguna pakai dalam kajian ini seperti niat meninggalkan organisasi, ganjaran dan kecerdasan emosi. Seterusnya, bab ini turut menceritakan mengenai teori yang digunakan iaitu Teori Hertzberg.

2.1 Niat Meninggalkan Organisasi

Secara umumnya, niat meninggalkan organisasi hanya dirujuk sebagai niat pekerja untuk meninggalkan organisasinya sekarang (Cho et al., 2009). Konsep ini boleh ditukar ganti dengan istilah niat pusing ganti (Yoshimura, 2003). Para pekerja akan menukar atau meninggalkan pekerjaan atau organisasi sedia ada mereka mengikut keutamaan, budaya, norma dan niat mereka untuk meninggalkan pekerjaan atau organisasi juga dikenali sebagai niat pusing ganti (Belete, 2018).

Secara khusus, niat meninggalkan organisasi merujuk kepada anggaran subjektif ke atas seseorang individu tentang kebarangkalian untuk meninggalkan organisasi dalam masa terdekat (Mowday et al., 1982). Niat meninggalkan organisasi dianggap sebagai keinginan sadar dan sengaja untuk meninggalkan organisasi dalam masa terdekat dan ini dianggap sebagai tindakan terakhir dari urutan proses kognisi penarikan diri (Mobley et al., 1978).

Menurut Belete (2018), niat meninggalkan organisasi merujuk kepada peluang seseorang pekerja untuk meninggalkan jawatan serta organisasi sedia ada. Mendis (2017) pula menyatakan bahawa niat meninggalkan organisasi dapat ditakrifkan sebagai tahap keinginan relatif seseorang individu untuk meninggalkan organisasi secara sukarela dan kekal.

Arvindraj dan Jayakumar (2022) menyatakan niat meninggalkan organisasi ialah penyebab kepada berlakunya pusing ganti kerja yang mengakibatkan tindakan seseorang pekerja menukar pekerjaannya dari satu organisasi ke organisasi yang lain. Pusing ganti kerja ini memberikan kesan yang negatif kepada prestasi syarikat, mengurangkan produktiviti, mengganggu kualiti perkhidmatan dan meningkatkan kos seperti kos pengambilan pekerja (Letchumanan, Apadore & Ramasamy, 2017).

Liu dan Onwuegbuzie (2012) menyatakan niat meninggalkan organisasi merupakan satu indikasi yang baik dan boleh dipercayai untuk meramalkan pusing ganti kerja yang sebenar. Perkara ini turut disokong oleh Bhatnagar (2012) dalam kajiannya yang menjelaskan bahawa niat meninggalkan organisasi adalah kunci kepada pusing ganti kerja sebenar. Niat meninggalkan organisasi juga boleh dirujuk sebagai pelan pusing ganti atau kecenderungan pusing ganti. Ia dapat mengukur kecenderungan tingkah laku yang mendorong pekerja untuk meninggalkan organisasi sehingga menjurus kepada pusing ganti kerja sebenar (Mohammad et al., 2014).

Niat meninggalkan organisasi ini boleh berlaku apabila seseorang individu itu merasa organisasi tempat mereka bekerja tidak lagi dapat memenuhi kehendak atau keperluan mereka. (Mohammad et al., 2014). Firth, Mellor, Moore dan Loquet (2004) menegaskan bahawa keinginan untuk meninggalkan organisasi sering dikaitkan dengan sikap dan kesetiaan seseorang pekerja.

Menurut Lam, T., Lo, A., dan Chan, J (2002), beliau membuat kesimpulan di dalam kajiannya bahawa pekerja yang lebih muda lebih cenderung untuk meninggalkan organisasi jika kerja yang dilakukan berulang-ulang dan tidak memberikan cabaran berbanding dengan pekerja yang lebih berusia. Bagi pekerja yang lebih berusia, mereka lebih cenderung meninggalkan organisasi apabila keadaan kerja tidak lagi memuaskan serta memenuhi kehendak mereka.

Lam, T., Lo, A., dan Chan, J (2002) menyatakan lagi, pekerja yang berusia berpuas hati dengan kerjaya mereka apabila mempunyai gaji yang tetap, keadaan kerja yang baik dan peluang menambah baik kemahiran diri diberikan. Mereka juga lebih mementingkan faedah dalam pekerjaan daripada kewangan dalam membuat keputusan untuk meninggalkan organisasi. Manakala, pekerja yang lebih muda berpuas hati jika kerjanya mempunyai peningkatan gaji dan pengurangan dalam kerja yang berulang serta tidak mencabar.

Mobley (1978), menyatakan bahawa pusing ganti pekerja adalah satu aktiviti yang kompleks. Iaitu di mana jika seseorang pekerja merasakan bahawa tahap kepuasan di tempat kerjanya telah berkurang dan secara tidak langsung, dia akan menimbulkan niat meninggalkan organisasi di fikiran mereka. Selain itu, dia juga merasai tiada faedah yang diperolehi di organisasi tersebut. Selepas itu, pekerja tadi mungkin akan mencari peluang kerja di tempat lain yang lebih sempurna dan berkemungkinan di tempat baru itu dapat memberi kepuasan kepadanya.

Menurut Robbins dan Judge (2017), niat meninggalkan organisasi adalah suatu keadaan yang di alami seseorang pekerja dalam keadaan minda sedar untuk mencari pekerjaan baru sebagai alternatif kepada pekerjaannya sekarang. Keinginan ini adalah keputusan bagi cara untuk bertindak terhadap satu situasi tertentu berdasarkan

persepsi, emosi dan kelakuan. Niat meninggalkan organisasi juga merupakan satu petanda awal atau keinginan yang akan mendorong keputusan seseorang pekerja sama ada untuk meninggalkan organisasi atau untuk meneruskan khidmatnya di sesebuah organisasi.

2.2 Ganjaran

Dalam organisasi, peranan ganjaran telah diiktiraf selama bertahun-tahun (White & Druker, 2000). Organisasi melabur untuk ganjaran, dengan tujuan untuk merangsang prestasi pekerja. Organisasi mengharapkan untuk mencapai hasil yang terbaik daripada pekerja. Matlamat ganjaran bagi pihak pengurusan adalah untuk membangunkan dan melaksanakan rancangan yang akan membantu organisasi dalam mencapai objektif mereka dengan mengekalkan dan memotivasikan pekerja. (Armstrong & Taylor, 2014).

Kajian terdahulu mendapati tingkah laku dan sikap pekerja dipengaruhi oleh ganjaran serta kepuasan khusus dengan ganjaran tersebut (Laulie et al., 2021). Atas dasar kepuasan dengan ganjaran ini, pekerja menyesuaikan tingkah laku kerja yang berbeza dalam keadaan yang menguntungkan dan cara ini adalah tidak baik (Vroom, 1964). Memberi ganjaran kepada pekerja adalah sebahagian daripada pertukaran antara pekerja dan organisasi. Oleh itu pekerja melaksanakan tugas mereka dan mengharapkan ganjaran sebagai balasan (Corpanzano & Mitchell, 2005), (Rhonah, 2021).

Kajian oleh Akgunduz et al., 2019 melihat faktor utama yang mendorong niat meninggalkan organisasi oleh pekerja ialah dalam hubungan antara ganjaran, pengiktirafan, kepuasan kerja, dan motivasi. Terdapat juga batasan terhadap ganjaran

dengan niat meninggalkan organisasi dalam sektor perbankan iaitu tumpuan diberikan kepada ganjaran kewangan, walaupun terdapat juga ganjaran bukan kewangan yang perlu diberi perhatian (Hofmans et al., 2013).

Gaji merupakan faktor yang penting di dalam kepuasan kerja yang berbentuk ganjaran kerana ia juga dapat menaikkan semangat pekerja untuk terus kerja kerana mereka memerlukan gaji yang setimpal dengan kerjaya mereka. Semakin tinggi bayaran gaji diterima seseorang pekerja itu semakin tinggi semangat mereka untuk terus bekerja (Arvindraj & Jayakumar, 2019).

Arvindraj dan Jayakumar (2022) juga menyatakan bahawa ganjaran berbentuk gaji atau upah juga merupakan salah satu faktor atau daya motivasi ekstrinsik yang boleh membantu dalam hubungan dengan tahap kepuasan kerja. Gaji atau upah merupakan satu elemen yang dapat memenuhi keperluan dan kehendak individu. Jika individu merasakan ganjaran gaji yang diperoleh tidak setimpal dengan usaha dan kerja yang telah diberikan, maka tahap kepuasan kerja juga boleh menurun (Letchumanan, Apadora & Ramasamy, 2017).

Silaban dan Shah, (2018) menyatakan ganjaran dari segi gaji yang tinggi mampu meningkatkan motivasi seseorang pekerja. Sebaliknya, ganjaran gaji yang rendah akan mengakibatkan motivasi pekerja itu menurun. Kos sara hidup yang semakin meningkat juga menyumbang kepada keperluan gaji yang tinggi. Sekiranya gaji yang diterima adalah rendah, maka motivasi kerja juga akan rendah dan ini menjurus kepada niat meninggalkan organisasi dan mencari pekerjaan di organisasi lain yang boleh membayar gaji yang setimpal atau mengikut kehendak mereka (Chandra, Hana & Wulandari, 2018).

Dalam penyelidikan yang dijalankan oleh Sattar dan Ahmed (2014), mengkaji hubungan antara ganjaran dan niat meninggalkan organisasi dalam sektor perbankan di Pakistan. Kajian Sattar dan Ahmed (2014) menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang lemah antara ganjaran dengan pusing ganti kerja dengan nilai pekali korelasi 0.287 iaitu di bawah 0.5 dan ini menunjukkan ganjaran mempunyai kesan yang lebih rendah ke atas niat meninggalkan organisasi. Hal ini dapat disimpulkan bahawa kemungkinan pekerja berasa ganjaran yang diterima adalah mencukupi serta sesuai dengan keperluan mereka di Pakistan.

Pekerja di Malaysia mungkin mempunyai pandangan tersendiri mengenai andaian dalam faktor ganjaran. Oleh itu, kajian terhadap faktor ini perlu dijalankan dengan menggunakan responden dalam kalangan warganegara Malaysia yang bekerja di institusi perbankan.

Rusdi et al., (2015) pula mendapati semua jenis pampasan dan hadiah diperolehi pekerja telah dikenalpasti mengikut tahap kepuasan mereka. Ganjaran dibahagikan kepada dua kategori iaitu dalam bentuk kewangan dan bukan kewangan. Ganjaran dalam bentuk kewangan dapat diklasifikasikan kepada gaji dan faedah yang diperolehi dalam bentuk wang sebenar. Ganjaran bukan kewangan pula merujuk kepada kestabilan organisasi, pengiktirafan yang bukan digambarkan dalam bentuk wang sebenar. Pampasan, ganjaran dan faedah adalah faktor yang memacu kepada keputusan seseorang pekerja untuk kekal di dalam organisasi atau meninggalkan organisasi.

Purohit (2016) menyatakan terdapat kaitan antara ganjaran gaji dengan pusing ganti pekerja di sebuah bank di India. Hasil kajian mendapati pekerja di bank tersebut mempunyai niat meninggalkan organisasi kerana berlakunya ketidakpuasan hati terhadap ganjaran diterima. Bagaimanapun, hasil kajian ini tidak boleh disimpulkan

kepada responden di Malaysia dan kajian selanjutnya perlu dijalankan bagi mengenalpasti adakah wujud hubungan antara ganjaran dengan niat meninggalkan organisasi dalam kalangan pekerja bank di Malaysia.

Menurut satu kajian yang dijalankan oleh Agensi Pekerjaan Hays mengenai penerimaan gaji di Amerika Syarikat, hampir semua organisasi memberi pembayaran gaji yang tinggi kepada pekerja mereka kerana mereka yakin dengan pemberian gaji yang tinggi bukan sahaja menaikkan semangat pekerja mereka malah juga kadar pusing ganti pekerja akan dapat dikurangkan ke tahap minimum. Hasil kajian ini selari dengan dapatan kajian Azlinda Jaini (2013) yang menyatakan ganjaran mempengaruhi komitmen pekerja terhadap organisasinya. Secara ringkasnya, ganjaran yang setimpal dengan bebanan kerja mampu menjadikan seseorang pekerja memberikan sepenuh komitmen terhadap organisasi dan sekaligus melenyapkan niat meninggalkan organisasi dalam kalangan pekerja.

Pembayaran ganjaran berbentuk gaji yang setimpal boleh dikategorikan sebagai kepuasan kerja dalam bentuk ganjaran. Apabila kepuasan kerja berbentuk ganjaran gaji ini dicapai oleh seseorang pekerja, maka kuranglah faktor untuk meninggalkan organisasi. Kajian terhadap perhubungan di antara kepuasan kerja dan niat meninggalkan organisasi dalam kalangan pekerja sering menarik minat para penyelidik untuk terus dikaji. Menurut Mohammad Chin et.al (2017), hasil kajiannya ke atas penjawat awam yang berkhidmat di negeri Sabah mendapati bahawa kepuasan kerja adalah penting kerana pekerja di organisasi itu berpuas hati dengan sistem kenaikan pangkat dan ganjaran gaji yang diberikan dan mengakibatkan kurangnya niat untuk para pekerja meninggalkan organisasi.

Menurut Sara De Gieter et al., (2012) mendapati bilangan maksimum pekerja meninggalkan organisasi adalah disebabkan rasa tidak puas hati terhadap ganjaran kewangan mereka. Pihak pengurusan dan jabatan sumber manusia selalunya terpaksa menghadapi masalah pusing ganti pekerja yang tinggi terutamanya yang melibatkan kos pengambilan pekerja baru berkemahiran tinggi, kos ini telah dilaburkan untuk pengambilan mereka dan kos yang terlibat adalah tinggi (Sara De Gieter et al., 2012). Tambahan kenyataan Sara De Gieter et al., (2012) pula menyatakan kos yang banyak perlu dilaburkan bagi pengambilan pekerja berkemahiran tinggi dan jika pekerja berkemahiran tinggi ini mempunyai niat meninggalkan organisasi, organisasi perlu menanggung kos kerugian lebih tinggi selain daripada kehilangan gangguan operasi dan kepakaran teknikal serta mengakibatkan produktiviti menjadi rendah.

2.3 Kecerdasan Emosi

Salovey dan Mayer (1990) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan seseorang untuk memahami, mengelola, dan menggunakan emosi secara efektif dalam pelbagai situasi. Dalam konteks ini, Salovey dan Mayer (1990) memandang kecerdasan emosi sebagai kemampuan untuk mengawal, mengenali dan memahami perasaan sendiri serta kemampuan membaca emosi orang lain melalui ekspresi wajah, bahasa tubuh dan tanda-tanda lain. Menurut Salovey dan Mayer (1990) juga, kecerdasan emosi merupakan faktor penting dalam sesebuah organisasi kerana kecerdasan emosi yang baik mampu mewujudkan persekitaran kerja yang sihat dan produktif. Dalam dunia pekerjaan, kecerdasan emosi dapat membantu individu berinteraksi dengan rakan sekerja, mengatasi tekanan kerja, beradaptasi dengan perubahan serta berkemampuan mengelola konflik dengan lebih baik.

Hal ini sejajar dengan kajian Cherniss dan Goleman (2001) mendefinisikan kecerdasan emosi (EQ) sebagai kemampuan untuk mengenali perasaan sendiri dan perasaan orang lain serta kemampuan untuk memotivasikan diri sendiri dan kemampuan untuk mengawal emosi sendiri dan orang lain. Menurut Mohd Najib et.al (2002), kecerdasan emosi merupakan suatu kebangkitan diri seseorang terhadap satu tindak balas atau reaksi melalui sesuatu benda atau keadaan yang dialami. Kecerdasan emosi akan membentuk nilai peribadi seseorang dalam masyarakat.

Cooper (1995) menyatakan terdapat perbezaan yang ketara antara individu yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi dengan individu yang mempunyai kecerdasan emosi yang rendah. Individu yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi akan menjadi lebih sihat dan berjaya berbanding dengan orang yang mempunyai kecerdasan emosi yang rendah. Hal ini berlaku kerana individu tersebut mempunyai keyakinan diri dalam menyelesaikan masalah, berfikiran terbuka dan mempunyai matlamat yang hendak dicapai.

Salovey dan Mayer (1990) pula menyatakan bahawa seseorang yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi lebih peka kepada keadaan sekeliling dan boleh menilai perasaan orang lain. Goleman (1995) menyatakan bahawa seseorang yang tidak mempunyai keupayaan mengawal emosi adalah kurang bermotivasi untuk menjalankan kerja dengan baik. Mereka juga tergolong dalam kalangan individu yang tidak berjaya dalam kerjaya masing-masing. Peristiwa-peristiwa cetusan emosi yang dipaparkan di dada-dada akhbar terutamanya yang berlaku di tempat kerja, membawa implikasi terhadap tahap kestabilan serta kematangan emosi individu-individu yang terlibat.

Seseorang yang tidak mempunyai kemampuan menyelesaikan masalah agak sukar baginya untuk mencapai kejayaan berbanding dengan individu yang mempunyai kemahiran menyelesaikan masalah (Goleman, 1995). Dalam era pasca pandemik, masyarakat menghadapi masalah sosial disebabkan kehilangan punca pendapatan yang membawa kepada gangguan emosi. Ini menunjukkan kecerdasan emosi memainkan peranan yang penting di dalam diri seseorang individu. Justeru itu, kesedaran terhadap peranan kecerdasan emosi sebagai penentu keupayaan hidup perlu ditanam di dalam jiwa generasi hari ini.

Pihak pengurusan di dalam sesebuah organisasi, harus mengambil berat tentang perasaan atau emosi pekerjanya secara menyeluruh demi memastikan organisasi mereka mencapai matlamat yang diinginkan. Carmeli (2005) telah menjalankan suatu kajian empirikal tentang hubungan antara kecerdasan emosi dengan niat meninggalkan organisasi. Hasil kajian diukur menggunakan skala yang dibangunkan Pearce dan Porter (1986) menyatakan niat untuk berhenti kerja diukur menggunakan tiga item iaitu (saya sering berfikir tentang meninggalkan organisasi, saya sedang aktif mencari kerja dan saya secepat mungkin akan meninggalkan organisasi) yang dibangunkan oleh Mobley et. al, (1978).

Kajian Arvindraj dan Jayakumar, (2019) menyatakan bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi dengan niat meninggalkan organisasi. Oleh yang demikian, jelaslah bahawa kecerdasan emosi, faktor tekanan kerja dan komitmen organisasi khususnya melibatkan hubungan interpersonal merupakan satu elemen dalam kecerdasan emosi yang boleh menyumbang kepada niat meninggalkan organisasi.

Menurut kajian Syed Sofian Syed Salim (2010), kecerdasan emosi mempunyai hubungan yang positif dan signifikan ke atas niat meninggalkan organisasi. Ini membuktikan bahawa elemen kecerdasan emosi adalah penting dan boleh memberi kesan terhadap tekanan dalam kerjaya. Selain itu, penyelidikan terdahulu menyatakan wujudnya hubungan negatif antara kecerdasan emosi dengan pusing ganti kerja (Carmeli, 2003). Wong dan Law (2002) mengemukakan penemuan hubungan negatif antara kecerdasan emosi dan pusing ganti kerja. Oleh itu, lebih tinggi kecerdasan emosi seseorang, lebih rendah keinginan pekerja untuk berhenti kerja.

Menurut Mayer (1997) dalam model keupayaan kecerdasan emosi, pekerja yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi menunjukkan prestasi kerja yang tinggi dan mempunyai niat yang sangat rendah untuk meninggalkan organisasi.

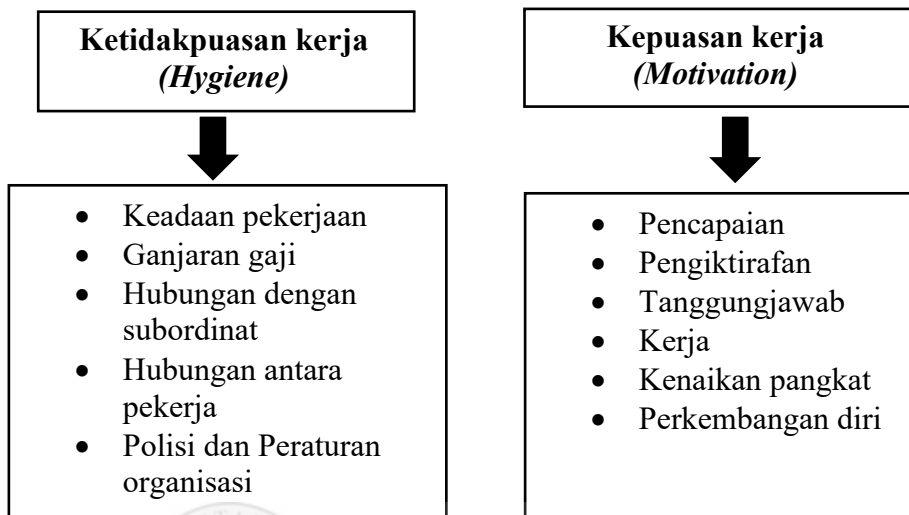
2.4 Teori Herzberg

Menurut Teori Dua Faktor (*Motivation-Hygiene*) Herzberg (1968) menunjukkan kepuasan dan ketidakpuasan yang berpunca daripada pelbagai pemboleh ubah. Sara De Gieter et al., (2012) menyatakan teori ini menunjukkan bahawa individu akan berasa gembira dan bermotivasi dengan persekitaran tempat kerja yang membantu kepada penambahbaikan diri, pengiktirafan dan pembangunan sendiri pekerja. Ketidakpuasan hati pula selalunya terkait dengan persekitaran kerja, gaji dan faedah, keselamatan, dan komunikasi dengan rakan sekerja (Sara De Gieter et al., 2012).

Menurut Herzberg (1968), apabila kepuasan seseorang pekerja adalah tinggi, rasa tidak puas hati akan berkurangan dan mampu menghalang prestasi buruk. Herzberg (1968) turut menjelaskan bahawa sikap seseorang boleh menjejaskan prestasi sesebuah organisasi kerana sikap yang baik mampu memberi kejayaan kepada organisasi

manakala sikap negatif terhadap organisasi boleh membawa kepada penarikan diri seseorang pekerja daripada organisasi.

2.4.1 Teori Herzberg (*Motivation-Hygiene Factor*)



Rajah 2.1:
Teori Herzberg

Rajah 2.1 menceritakan tentang dua faktor yang terdapat dalam Teori Herzberg iaitu faktor ketidakpuasan kerja atau dikenali sebagai *hygiene* dan faktor kepuasan kerja dikenali sebagai *motivation*.

1) Faktor ketidakpuasan kerja (Hygiene):

Dalam faktor ini merangkumi keadaan pekerjaan, ganjaran gaji, hubungan dengan subordinat, hubungan antara pekerja serta polisi dan peraturan organisasi. Keadaan pekerjaan boleh diterangkan sebagai suasana di dalam organisasi di mana pihak pengurusan organisasi perlu menyediakan kelengkapan alatan pekerjaan yang baik dan lengkap bagi membolehkan pekerja berasa selasa dan berpuashati bekerja di sana. Seterusnya ialah ganjaran gaji dimana ianya juga boleh menjadi penyumbang kepada ketidakpuasan kerja seseorang pekerja sekiranya ganjaran gaji yang diterimanya tidak setimpal dengan kerja dilakukan. Faktor seterusnya di dalam ketidakpuasan kerja ialah

hubungan dengan subordinat dimana hubungan ini perlu dijaga baik bagi memastikan aliran kerja tidak terganggu, mengelakkan berlakunya gangguan emosi dan penurunan tahap motivasi. Seterusnya, hubungan antara pekerja juga merupakan faktor ketidakpuasan kerja dimana hubungan ini turut perlu dijaga kerana ianya mampu mempengaruhi motivasi seseorang pekerja dalam melaksanakan tugas kerja. Sekiranya hubungan sesama pekerja tidak dijaga, kerjasama tidak akan terbentuk dan sekaligus menyebabkan aliran kerja dalam organisasi terganggu. Terakhir ialah polisi dan peraturan organisasi dimana faktor turut memainkan peranan penting terhadap ketidakpuasan kerja kerana peraturan yang ketat dan tidak seimbang mampu membuatkan pekerja berasa tidak selesa dan seronok untuk bekerja. Secara tuntasnya, faktor *hygiene* ini diklasifikasikan sebagai faktor dalaman yang dikawal oleh pihak organisasi dan ianya di luar kawalan seseorang pekerja itu sendiri. Sebagai contoh, pemboleh ubah ganjaran yang berada dalam faktor *hygiene* ini adalah faktor dalaman yang diluar kawalan pekerja itu sendiri dimana pekerja perlu mengikut apa sahaja yang ditetapkan oleh pihak organisasi.

2) Faktor Kepuasan Kerja (*Motivation*)

Dalam faktor kepuasan kerja ini merangkumi komponen-komponen seperti pencapaian, pengiktirafan, tanggungjawab, kerja, kenaikan pangkat dan perkembangan diri. Pencapaian, pengiktirafan dan kenaikan pangkat adalah berkait rapat dengan prestasi kerja seseorang pekerja. Jika baik prestasi kerja yang ditonjolkan, maka pencapaian, pengiktirafan dan kenaikan pangkat ini akan diberikan oleh pihak organisasi kepada pekerja. Manakala, tanggungjawab dan kerja pula dapat ditafsirkan sebagai tanggungjawab yang tepat diberikan kepada seseorang pekerja akan membuatkan pekerja itu berasa kerja yang di berikan perlu dijaga sebaiknya dan

prestasi kerja yang baik perlu ditonjolkan. Perkembangan diri pula menunjukkan kepuasan kerja dapat dicapai jika pekerja itu mampu menggalas tanggungjawab yang diberikan dan ditambah dengan tanggungjawab-tanggungjawab baru yang semakin besar dan mencabar sesuai dengan pengalaman kerja mereka, maka peluang untuk meningkatkan perkembangan diri seseorang pekerja itu dalam kerjayanya terbuka luas. Secara tuntasnya, faktor *motivation* ini dapat disimpulkan sebagai faktor luaran yang dikawal oleh individu itu sendiri. Kesemua komponen yang berada dalam faktor *motivation* ini memerlukan kecerdasan emosi yang baik oleh seseorang pekerja bagi mencapai kepuasan kerja yang diinginkan.

2.5 Kesimpulan

Bab ini membincangkan tentang konsep dan teori yang digunakan di dalam kajian ini. Pemboleh ubah bersandar seperti niat meninggalkan organisasi dan pemboleh ubah bebas seperti ganjaran dan kecerdasan emosi serta Teori Herzberg yang diguna pakai dijelaskan dalam bab dua ini.

BAB TIGA

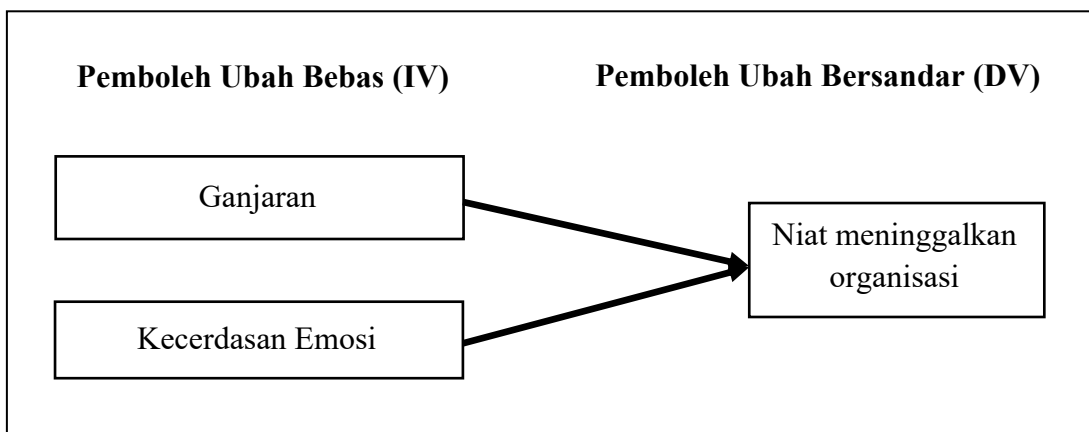
METODOLOGI KAJIAN

3.0 Pendahuluan

Bab ini akan membicarakan tentang kerangka kajian, reka bentuk kajian, definisi operasional dan instrument kajian, pengukuran pemboleh ubah, Teknik pengumpulan data, Teknik penganalisan data, kajian rintis dan ujian kebolehpercayaan. Menurut Chua Yan Piaw (2006), metodologi kajian adalah kaedah yang digunakan untuk mendapatkan data dan menganalisa data.

3.1 Kerangka Kajian

Kerangka kajian ini dibangunkan berdasarkan perbincangan dalam kajian literatur sebelum ini. Rajah 3.1 ini menunjukkan kerangka kajian yang dinilai berdasarkan data sekunder yang dikumpul dan kesan setiap pemboleh ubah ini diukur.



Rajah 3.1:
Kerangka Kajian

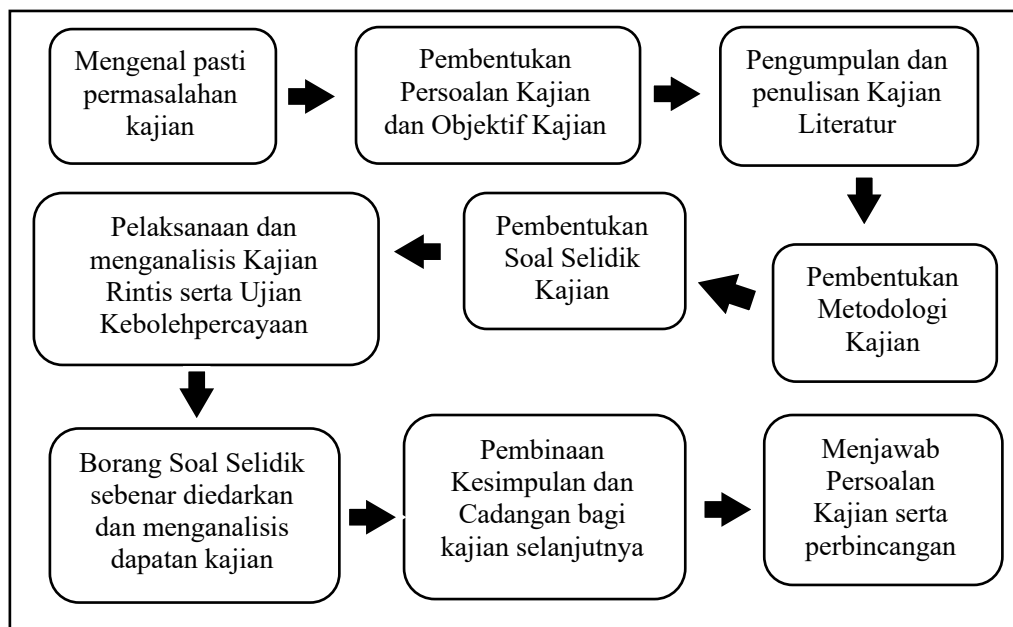
3.2 Reka Bentuk Kajian

Kajian ini bertujuan untuk mengukur niat meninggalkan organisasi oleh pekerja-pekerja di Bank XYZ. Selain daripada itu, pengkaji juga ingin menilai hubungan langsung antara ganjaran dan kecerdasan emosi dengan niat meninggalkan organisasi.

Reka bentuk kajian merupakan tunjang kepada sesuatu kajian untuk mendapatkan data kajian yang boleh dikumpulkan dan ditentukan bagi mendapatkan satu penyelesaian kajian (Bougie, Sekaran & Roger, 2013). Kajian ini berbentuk kuantitatif. Reka bentuk kajian kuantitatif ini digunakan adalah bagi mengkaji hubungan antara pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah bebas. Teknik kajian kuantitatif digunakan dalam kajian ini disebabkan kesesuaian dan keupayaannya untuk mengkaji hubungan antara kedua-dua pemboleh ubah dengan menggunakan data statistik dalam populasi yang dipilih.

Di dalam kajian ini, unit analisis adalah individu yang merupakan pekerja-pekerja di Bank XYZ. Data primer untuk kajian ini dikumpulkan daripada pekerja-pekerja bank XYZ melalui pengedaran soal selidik. Untuk kajian ini, masa yang di ambil untuk mengedarkan dan mengumpul soal selidik dari sampel yang dipilih adalah selama tiga minggu. Kesimpulannya, kajian dimensi masa yang dipilih dalam kajian ini adalah kajian keratan rentas dengan pengumpulan data pada satu titik masa. Kajian keratan rentas (*cross-sectional*) dipilih kerana ciri-ciri yang lebih mudah dan menjimatkan berbanding kajian siri masa (*longitudinal*). Selain itu, melalui kajian yang dipilih, membolehkan pengumpulan data dilakukan dalam tempoh yang singkat.

Carta Aliran Kajian ini adalah seperti di Rajah 3.2:



Rajah 3.2:
Carta Aliran Kajian

Rajah 3.2 memaparkan carta aliran kajian dimana kajian dimulakan dengan mengenal pasti masalah yang terdapat di tempat kajian. Berdasarkan permasalahan ini, persoalan kajian dan objektif kajian akan dibina. Kajian literatur daripada kajian lepas yang mempunyai kaitan dengan kajian ini pula dikumpulkan sebagai rujukan. Kemudian, metodologi kajian yang sesuai bagi kajian ini ditentukan. Setelah itu, soalan soal selidik mula dirangka. Kajian rintis akan dilakukan dengan menggunakan borang soal selidik dan kemudian hasil daripada kajian rintis tersebut akan dianalisis. Setelah itu, borang soal selidik yang sebenar diedarkan semula dan dapatan kajian dianalisis. Kesimpulan serta cadangan bagi membantu kajian selanjutnya mula dibina dan akhir sekali, persoalan kajian akan dijawab serta membuat perbincangan yang boleh digunapakai oleh pengkaji selanjutnya.

3.3 Definisi Operasional dan Instrumen Kajian

Definisi operasional merujuk kepada definisi yang digunakan oleh penyelidik untuk memberi gambaran mengenai konsep yang hendak dikaji (Mendis, 2017). Instrumen kajian dan definisi operasional yang digunakan dalam kajian ini akan dibincangkan dalam beberapa pecahan bahagian. Perbincangan dimulakan dengan pemboleh ubah bersandar dan diikuti dengan pemboleh ubah-pemboleh ubah bebas.

3.3.1 Niat Meninggalkan Organisasi

Niat meninggalkan organisasi merupakan pemboleh ubah bersandar dalam kajian ini. Niat meninggalkan organisasi dianggap sebagai keinginan sadar dan sengaja untuk meninggalkan organisasi dalam masa terdekat dan dianggap sebagai bahagian terakhir dalam proses penarikan diri (Mobley et al., 1978). Niat meninggalkan organisasi ini menggunakan instrumen soalan dalam kajian Abd. Latiff (2011). Nilai *Alpha Cronbach* yang dicatatkan dalam kajian tersebut mencatatkan skala yang baik iaitu 0.780. Menurut Chua Yan Piaw (2006), nilai Alpha Cronbach yang diperolehi mestilah tidak kurang dari nilai 0.65 dan hingga 0.95. Seperti yang ditunjukkan dalam jadual 3.1, niat meninggalkan organisasi diukur dengan menggunakan dua instrumen soalan. Berdasarkan skala lima mata dimana 1= sangat tidak setuju, dan 5 = sangat setuju, responden akan menilai tahap persetujuan mereka terhadap instrumen soalan berkaitan niat meninggalkan organisasi seperti di dalam Jadual 3.1.

Jadual 3.1:
Item Instrumen Niat Meninggalkan Organisasi

Pemboleh ubah	Definisi Operasional	Items Asal	Item yang diubahsuai	Penulis
Niat meninggalkan organisasi	Keinginan sedar dan sengaja untuk meninggalkan organisasi dalam masa terdekat dan dianggap sebagai bahagian terakhir dalam proses penarikan diri.	1. <i>I often think of leaving my organisation.</i> 2. <i>If I may choose again, I will choose to work for the current organization.</i>	1. Saya sering berfikir untuk meninggalkan organisasi saya sedang bekerja. 2. Jika saya boleh memilih lagi, saya akan memilih untuk bekerja dengan organisasi yang sama saya bekerja sekarang.	Abd. Latiff (2011).

3.3.2 Ganjaran

Ganjaran merupakan pemboleh ubah bebas yang pertama dalam kajian ini. Definisi operasional bagi ganjaran dapat di jelaskan sebagai suatu konsep dimana perasaan atau kepuasan pekerja terhadap ganjaran yang diterima daripada organisasi mereka bekerja (Tan Jia Mi, 2019).

Instrumen soal selidik bagi pemboleh ubah ini digunakan untuk mengukur kepuasan pekerja terhadap ganjaran yang diterima termasuklah gaji, pengiktirafan, peluang kenaikan pangkat dan sebagainya. Instrumen soal selidik ini di adaptasi daripada kajian Tan Jia Mi (2019). Nilai *Alpha Cronbach* yang dicatatkan dalam kajian tersebut mencatatkan skala yang baik iaitu 0.775. Seperti yang dikatakan oleh Chua Yan Piau (2006), nilai *Alpha Cronbach* yang baik adalah pada skala 0.65 hingga 0.95. Seperti yang ditunjukkan dalam jadual 3.2, pemboleh ubah ganjaran ini diukur dengan menggunakan lima instrumen soalan. Skala lima mata turut digunakan dimana 1= sangat tidak setuju, dan 5 = sangat setuju, responden akan menilai tahap persetujuan mereka terhadap instrumen soalan berkaitan ganjaran seperti di Jadual 3.2.

Jadual 3.2:
Item Instrumen Ganjaran

Pemboleh ubah	Definisi Operasional	Items Asal	Item yang diubahsuai	Penulis
Ganjaran	Suatu konsep dimana perasaan atau kepuasan pekerja terhadap ganjaran yang diterima daripada organisasi mereka bekerja	1. <i>I feel I am being paid fairly.</i>	1. Saya rasa gaji saya dibayar dengan adil.	Tan Jia Mi (2019).
		2. <i>When I do a good job, I receive the recognition for it that I deserve.</i>	2. Apabila saya melakukan pekerjaan dengan baik, saya mendapat pengiktirafan selayaknya daripada majikan.	
		3. <i>I sometimes feel my job is meaningless.</i>	3. Kadangkala saya merasakan pekerjaan saya tidak bermakna.	
		4. <i>I do not feel the work that I do is appreciated.</i>	4. Saya merasakan pekerjaan yang saya lakukan dihargai oleh majikan.	
		5. <i>There are few rewards received for those who are work here.</i>	5. Ganjaran yang diterima bekerja disini adalah sedikit.	
		6. <i>Those who do well on the job in this company stand a fair chance of being promoted.</i>	6. Kenaikan pangkat diberikan dengan adil kepada mereka yang menunjukkan prestasi kerja cemerlang.	
		7. <i>My salary is commensurate with the work I do</i>	7. Gaji yang diterima adalah setimpal dengan pekerjaan dilakukan.	

3.3.3 Kecerdasan Emosi

Kecerdasan emosi merupakan pemboleh ubah bebas yang kedua dalam kajian ini. Definisi operasional bagi kecerdasan emosi ialah kemampuan seseorang untuk memahami, mengelola, dan menggunakan emosi secara efektif dalam pelbagai situasi (Salovey dan Mayer, 1990).

Instrumen soal selidik bagi pemboleh ubah ini digunakan untuk melihat hubungan antara kecerdasan emosi dengan niat meninggalkan organisasi. Instrumen soal selidik bagi pemboleh ubah kecerdasan emosi ini dipetik daripada kajian Iqra Saeed et al., (2014). Nilai *Alpha Cronbach* yang dicatatkan dalam kajian tersebut mencatatkan skala yang baik iaitu 0.703.

Merujuk kepada kenyataan Chua Yan Piaw (2006), nilai *Alpha Cronbach* yang baik adalah pada skala 0.65 hingga 0.95. Skala lima mata turut digunakan dalam bahagian ini dimana 1= sangat tidak setuju, dan 5 = sangat setuju, responden akan menilai tahap persetujuan mereka terhadap instrumen soalan berkaitan kecerdasan emosi. Instrumen soalan bagi pemboleh ubah kecerdasan emosi ini dapat dilihat dalam Jadual 3.3.

Jadual 3.3:
Item Instrumen Kecerdasan Emosi

Pemboleh ubah	Definisi Operasional	Items Asal	Item yang diubahsuai	Penulis
Kecerdasan emosi	Kemampuan seseorang untuk memahami, mengelola, dan menggunakan emosi secara efektif dalam pelbagai situasi	1. <i>I can explain the emotions I feel to others.</i>	1. Saya boleh menyatakan emosi yang dirasa kepada orang lain.	Iqra Saeed et al., (2014).
		2. <i>When I am frustrated with fellow team members, I can overcome my frustration.</i>	2. Saya boleh mengawal kekecewaan saya terhadap rakan sekerja.	
		3. <i>I can read fellow team members 'true' feelings even if they try to hide them.</i>	3. Saya boleh membaca 'perasaan sebenar' rakan sekerja walaupun mereka cuba sembunyikannya	
		4. <i>I can able to cheer team member up when they are feeling down.</i>	4. Saya boleh menggembarakan rakan sekerja apabila mereka berasa sedih.	
		5. <i>When I am faced with a challenge, I give up because I believe I will fail.</i>	5. Apabila berhadapan dengan cabaran, saya akan berputus asa kerana percaya saya akan gagal.	
		6. <i>I present myself in a way that makes a good impression on others.</i>	6. Saya menampilkan diri saya dengan perkara yang memberi kesan baik kepada orang lain.	
		7. <i>I am aware of the non-verbal messages I send to others.</i>	7. Saya sedar tentang mesej bukan lisan yang saya sampaikan kepada orang lain.	

3.4 Pengukuran Pemboleh ubah

Dalam kajian ini, soal selidik digunakan sebagai instrumen kajian. Ini adalah mekanisme pengumpulan data yang cekap untuk memastikan perkaitan dan konsistensi maklumat yang dikumpul kerana respons adalah objektif, menepati piawai dan boleh dibandingkan (Bougie, Sekaran & Roger 2010).

Instrumen ini diadaptasi daripada instrumen yang dibangunkan oleh Abd Latif (2011), Iqra Saeed et.al, (2014) dan Tan Jia Mi (2019). Penggunaan instrumen kajian yang dibangunkan oleh tiga pengkaji berbeza adalah kerana tahap kebolehpercayaan yang diperolehi bagi instrumen tersebut adalah tinggi serta boleh dipercayai walaupun ketiga-tiga pengkaji melakukan kajian di tiga industri berbeza. Pengkaji mendapati, perbezaan industri sebagai tempat kajian tidak memberikan perbezaan yang besar terhadap nilai kebolehpercayaan instrumen yang digunakan.

Untuk penyelidikan ini, satu set soal selidik telah dibina melalui medium tinjauan dalam talian iaitu *Google Form* di mana pautan akses kepada soal selidik telah diedarkan kepada pekerja dalam Bank XYZ yang terpilih menjadi responden. Set soal selidik ini terbahagi kepada empat bahagian di mana Bahagian 1 terdiri daripada soalan berkaitan demografi responden. Manakala Bahagian 2, 3 dan 4 merupakan soalan berkaitan pemboleh ubah yang dikaji iaitu tentang ganjaran, kecerdasan emosi dan niat meninggalkan organisasi. Susun atur soal selidik adalah seperti dalam Jadual 3.4:

Jadual 3.4:
Instrumen kajian

Bahagian	Item	Bil. Item	Sumber
A	Soalan Demografi:		
	1) Jantina		
	2) Umur	6	-
	3) Jawatan		
	4) Julat Pendapatan		
	5) Tahap Pendidikan		
	6) Tempoh Berkhidmat		
B	Ganjaran	7	Tan Jia Mi (2019)
C	Kecerdasan Emosi	7	Iqra Saeed et.al, (2014)
D	Kecenderungan Niat meninggalkan organisasi	2	Abd Latif (2011)

Bahagian 1

Bahagian ini merangkumi maklumat demografi responden seperti jantina, umur, jawatan, julat pendapatan, tahap pendidikan dan tempoh berkhidmat. Responden perlu mengisi maklumat yang diperlukan dalam ruangan yang disediakan. Soalan berkaitan demografi diukur menggunakan skala nominal iaitu skala ukuran yang lebih sesuai digunakan untuk tujuan pengenalanpastian. Menurut Abd Latif (2011), skala nominal memberikan nilai kepada item untuk tujuan pengelasan di mana tiada kuantiti diwakili.

Bahagian 2, 3 dan 4

Pada bahagian ini pula, sebanyak 16 item soalan dimasukkan yang berkaitan dengan kesemua pemboleh ubah. Responden dikehendaki membuat pilihan berdasarkan pernyataan yang diberi dengan memilih skala nombor yang sesuai dengan diri mereka. Skala yang diguna pakai dalam borang soal selidik ini menggunakan Skala Likert (1932). Skala Likert dikelaskan sebagai skala ordinal yang direka bentuk bagi mengkaji secara objektif sejauh mana subjek bersetuju atau tidak bersetuju dengan

soalan dalam tinjauan soal selidik. Skala Likert yang digunakan adalah seperti dalam jadual 3.5:

Jadual 3.5:
Skala Likert bagi jawapan Bahagian 2, 3 dan 4.

Justifikasi	Ringkasan	Skala
Sangat setuju	SS	5
Setuju	S	4
Tidak pasti	TP	3
Tidak setuju	TS	2
Sangat tidak setuju	STS	1

Skala Likert lima mata akan digunakan dalam kajian ini seperti yang ditunjukkan dalam jadual di atas. Hal ini disebabkan skala lima mata merupakan skala likert yang selalu digunapakai oleh kebanyakan pengkaji dalam bidang sains sosial. Selain itu, skala lima mata turut mempunyai kelebihan dalam pemilihan jawapan kepada responden. Responden mempunyai kebebasan untuk memilih jawapan tanpa rasa terpaksa untuk menjawab seperti soalan ‘ya’ atau ‘tidak’ (Suliyanto, 2011).

Bagi menentukan tahap kepentingan motivasi yang dipertimbangkan dalam kajian ini, klasifikasi skala penarafan yang dicadangkan oleh Collis et.al (2009) telah digunakan.

Klasifikasi skala penarafan adalah seperti berikut:

5– Sangat Setuju $4.50 < \text{Indeks Purata} \leq 5.00$

4- Setuju $3.50 < \text{Indeks Purata} \leq 4.50$

3- Neutral (Sederhana / Setuju Sedikit) $2.50 < \text{Indeks Purata} \leq 3.50$

2- Tidak Setuju $1.50 < \text{Indeks Purata} \leq 2.50$

1– Sangat Tidak Setuju $1.00 \leq \text{Indeks Purata} \leq 1.50$

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk melengkapkan penyelidikan ini dengan maklumat yang diperlukan adalah melalui penggunaan kedua-dua pengumpulan data primer dan sekunder. Data primer merujuk kepada data yang dikumpul untuk tujuan penyelidikan daripada tempat kajian (Kumar et. al., 2013). Data primer kajian ini diperolehi daripada borang soal selidik yang mengandungi soalan-soalan mengenai objektif kajian. Menurut Bougie, Sekaran dan Roger (2013), soal selidik ialah satu set soalan bertulis di mana responden akan memberikan maklum balas mereka dan ia merupakan cara pengumpulan data yang cekap di mana ia secara amnya lebih murah. Tambahan pula, soal selidik merupakan kaedah yang sesuai untuk memperoleh data primer kerana ia boleh disusun dan diedarkan melalui e-mel secara elektronik dan juga dituju secara terus kepada responden (Kumar et. al., 2013). Dalam hal ini, soal selidik dibuat dalam dwibahasa iaitu Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris untuk memudahkan responden memahami kehendak soalan. Bagi memastikan perkataan yang digunakan difahami, soal selidik telah dihantar terlebih dahulu kepada pegawai sumber manusia Bank XYZ yang terlibat bagi mendapatkan pengesahan.

Data sekunder pula ialah data yang telah dikumpul sebelum ini untuk sesuatu penyelidikan. Kepraktisan menggunakan data sedia ada untuk penyelidikan semakin berleluasa (Kumar et. al., 2013). Data sekunder yang akan diambil dalam penyelidikan ini ialah artikel atau bahan sedia ada berkenaan topik kajian. Sumber data sekunder ialah buku teks, jurnal kajian, laporan tahunan syarikat dan laman web yang diterbitkan. Data sekunder yang digunakan dalam kajian ini adalah penting kerana ia membantu untuk menjelaskan kebanyakan ketidakpastian dan menyokong keperluan untuk meneroka topik kajian.

3.6 Populasi Kajian

Populasi boleh diklasifikasikan sebagai sebuah kumpulan subjek kajian dan boleh menjadi orang perseorangan, peristiwa, kes, dan objek yang boleh dikaji (Chua Yan Piaw, 2006). Faktor pertama yang menjadikan Bank XYZ sebagai kumpulan kajian adalah kerana satu temu bual bersama dengan Pengarah Bahagian Sumber Manusia di Bank XYZ telah dijalankan dan menunjukkan bahawa terdapatnya kadar pusing ganti yang tinggi dan ini disokong oleh rekod *Exit Interview* yang telah dipaparkan dalam Jadual 1.2 di bab satu.

Pekerja-pekerja di dalam Bank XYZ yang terlibat di dalam kajian terdiri daripada sembilan buah jabatan, iaitu jabatan Operasi Perbankan, Pemasaran dan Jualan, Kewangan, Undang-undang dan Pematuhan, Perolehan dan Pengurusan Perbelanjaan, Perancangan, Pengurusan Projek, Teknologi Maklumat dan Kawalan Keselamatan Siber serta Jabatan Sumber Manusia. Jumlah populasi adalah seramai 200 orang pekerja. Jadual 3.6 menunjukkan jumlah bilangan pekerja di Bank XYZ bagi setiap jabatan.

Jadual 3.6:
Pemilihan Saiz Sampel

Jabatan	Populasi
Operasi Perbankan	92
Pemasaran & Jualan	30
Kewangan	13
Undang-Undang & Pematuhan	8
Perolehan & Pengurusan Perbelanjaan	10
Perancangan	8
Pengurusan Projek	13
Teknologi Maklumat & Kawalan Keselamatan Siber	18
Sumber Manusia	8
Jumlah	200

Sumber: Data diperoleh daripada Jabatan Sumber Manusia Bank XYZ.

3.7 Saiz Sampel dan Kaedah Pensampelan

Berdasarkan populasi yang dikenal pasti, saiz sampel dipilih. Saiz sampel adalah kumpulan kecil dalam kalangan populasi (Bougie, Sekaran dan Roger, 2013). Saiz sampel adalah penting untuk mewakili populasi yang dipilih (Chua Yan Piaw, 2006). Bagi menentukan bilangan yang sesuai sebagai saiz sampel, jadual penentuan saiz sampel yang dibangunkan oleh Krejcie dan Morgan (1970) digunakan untuk kajian ini seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 3.7.

Jadual 3.7:

Penentuan Saiz Sampel Mengikut Populasi oleh Krejcie & Morgan (1970)

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	246
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	351
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	180	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	190	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	200	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	210	132	460	210	1600	310	10000	373
65	56	220	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	230	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	240	144	550	225	1900	320	30000	379
80	66	250	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	260	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	270	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	256	2600	335	100000	384

Note: "N" is population size
"S" is sample size.

Source: Krejcie & Morgan, 1970

Untuk memilih responden dari saiz sampel, teknik pensampelan yang sesuai telah dipilih. Terdapat dua kategori pemilihan sampel iaitu pensampelan kebarangkalian dan pensampelan bukan kebarangkalian. Pensampelan kebarangkalian lebih banyak digunakan dalam kaedah penyelidikan kuantitatif. Manakala, pensampelan bukan kebarangkalian pula lebih banyak digunakan dalam penyelidikan kualitatif (Collis et

al., 2009). Pensampelan kebarangkalian atau persampelan rawak bermaksud setiap elemen dalam populasi diketahui dan setiap ahli dalam populasi mempunyai kebarangkalian yang sama untuk dipilih (Chua Yan Piaw, 2006).

Dalam kajian kuantitatif ini, pensampelan kebarangkalian didapati lebih sesuai dan kaedah pensampelan yang digunakan ialah pensampelan rawak berstrata. Pensampelan rawak berstrata adalah proses membahagikan unsur-unsur dalam satu populasi ke dalam sub populasi yang tidak bertindih (strata) dan mempunyai ciri-ciri yang seragam atau hampir seragam. Setiap unsur dalam populasi mestilah dimasukkan hanya dalam satu strata sahaja dan tiada unsur dalam populasi tersebut boleh dikecualikan (Chua Yan Piaw, 2006).

Kaedah pensampelan ini dipilih kerana ianya sesuai dengan populasi kajian. Difahamkan kaedah ini membantu mengurangkan ralat pensampelan serta diyakini boleh mendapatkan keputusan data tepat. Disamping itu, kaedah ini juga dipilih kerana ia membolehkan pengkaji mencipta sampel penyelidikan yang pelbagai yang mewakili setiap kumpulan dalam populasi yang diminati di mana dalam kes ini, pengelompokan adalah berdasarkan jabatan-jabatan di dalam Bank XYZ.

Dalam sampel pensampelan rawak berstrata, setiap saiz sampel dipilih secara berkadaran dari setiap jabatan. Untuk mendapatkan sampel berkadar dari setiap jabatan, formula berikut digunakan.

$$\frac{\text{Populasi dalam setiap jabatan}}{\text{Jumlah Populasi untuk semua jabatan}} \times \text{Jumlah Saiz Sampel}$$

Penggunaan formula ini dengan menjadikan Jabatan Operasi Perbankan sebagai contoh adalah seperti berikut: $92/200 \times 127$, yang menghasilkan ukuran sampel sebanyak 59 responden dari Jabatan Operasi Perbankan. Rumusan yang sama

digunakan untuk setiap jabatan terpilih untuk mendapatkan saiz sampel yang sesuai untuk kajian ini. Jadual 3.8 menunjukkan saiz sampel berkadar yang dikira untuk kajian ini.

Jadual 3.8:
Kadar Pensampelan Mengikut Jabatan

Jabatan	Populasi	Kadar Pensampelan
Operasi Perbankan	92	59
Pemasaran & Jualan	30	19
Kewangan	13	8
Undang-Undang & Pematuhan	8	5
Perolehan & Pengurusan Perbelanjaan	10	6
Perancangan	8	5
Pengurusan Projek	13	8
Teknologi Maklumat & Kawalan Keselamatan Siber	18	12
Sumber Manusia	8	5
Jumlah	200	127

Selepas mengira saiz sampel yang bersesuaian, untuk mengagih soal selidik secara rawak, perlu menggunakan jadual nombor rawak. Untuk menggunakan jadual nombor rawak, senarai nama bagi responden dalam setiap jabatan diperlukan. Senarai nama diberikan nombor dalam urutan menurun. Selepas itu, jadual nombor rawak digunakan untuk memilih responden. Jadual nombor rawak dihasilkan dengan menggunakan *Microsoft Excel*.

3.8 Prosedur Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data sebenar dimulakan dengan mendapatkan kebenaran daripada pihak pengurusan Bank XYZ untuk menjalankan kajian ini di mana taklimat kajian dan sampel soal selidik telah diberikan terlebih dahulu untuk semakan pihak pengurusan. Seterusnya, satu perjumpaan dengan ketua-ketua jabatan juga telah

dilaksanakan untuk membincangkan tujuan kajian dan mengumpul sedikit maklumat mengenai situasi pusing ganti di Bank XYZ serta mengumpul sokongan mereka terhadap kajian tersebut. Selepas kebenaran diberikan oleh pengurusan tertinggi Bank XYZ iaitu Ketua Pengarah Sumber Manusia, 127 borang soal selidik diedarkan di kesemua jabatan dengan menggunakan medium dalam talian seperti *Google Form* di mana pautan borang soal selidik dalam talian telah diedarkan melalui e-mel kepada setiap ketua jabatan dengan memberitahu jumlah responden serta kriteria responden yang diperlukan bagi setiap jabatan. Ketua-ketua jabatan akan memilih secara rawak responden daripada setiap jabatan mengikut kepada jumlah responden serta ciri-ciri responden diperlukan yang telah dimaklumkan. Tempoh tiga minggu diberikan kepada responden untuk melengkapkan borang soal selidik. Sebanyak 127 borang soal selidik diedarkan kepada pekerja-pekerja di Bank XYZ dan dalam tempoh tersebut, sebanyak 110 borang soal selidik telah dijawab dan boleh digunakan bagi tujuan penganalisan data kajian.

3.9 Teknik Penganalisan Data

Analisis data ialah aplikasi penaakulan untuk memahami, menjelaskan dan mentafsir data atau maklumat yang telah dikumpul melalui soal selidik (Chua Yan Piaw, 2006). Untuk kajian ini, setelah borang soal selidik dijawab oleh responden, laporan jawapan soal selidik dijana daripada dalam talian di mana semua maklum balas yang diterima akan dijadualkan secara automatik oleh sistem.

Semakan data kemudiannya dijalankan untuk mencari sebarang ketinggalan, kesilapan atau data yang hilang bagi memastikan semua soal selidik dilengkapkan sepenuhnya (Bougie, Sekaran dan Roger, 2013). Menurut Bougie, Sekaran dan Roger (2013),

penyuntingan data adalah dengan menyemak borang soal selidik untuk mengenal pasti bahagian yang tidak lengkap, tindak balas yang tidak konsisten atau tidak logik bagi jawapan untuk mengukuhkan ketepatan data.

Langkah berikut ialah penyediaan data di mana pengkodan data diwujudkan. Pengkodan data melibatkan pemberian nombor kepada respons peserta. Pengkodan data ialah nombor yang diberikan untuk mewakili respons khusus dengan soalan untuk memudahkan proses memasukkan data dan meneruskan dengan keputusan (Bougie, Sekaran dan Roger, 2013). Sebagai contoh, dengan merujuk kepada soalan pertama dalam Bahagian A mengenai jantina, "Lelaki" dikodkan sebagai 1 dan "Perempuan" dikodkan sebagai 2.

Semua data selepas pengesahan dan selepas pengkodan diwujudkan, kemudian dimasukkan ke dalam *Statistical Package For Social Science Data Editor (SPSS)* versi 26.0. SPSS adalah perisian khas yang digunakan dalam memproses data memastikan analisis untuk penyelidikan akan lebih tepat dari aspek statistik. Dengan menggunakan perisian SPSS, semua persoalan kajian dianalisis dan diuji. Teknik statistik berikut digunakan untuk menganalisis data :

3.9.1 Kekерapan

Kekerapan hanya merujuk kepada bilangan kali pelbagai subkategori fenomena tertentu berlaku, dari mana peratusan dan peratusan kumulatif kejadiannya boleh dikira dengan mudah (Bougie, Sekaran dan Roger, 2013).

3.9.2 Ujian Kebolehpercayaan

Ujian Kebolehpercayaan diukur dengan menguji kedua-dua ketekalan dan kestabilan. Ketekalan menunjukkan sejauh mana item yang diukur bersatu sebagai satu set. *Alpha*

Cronbach ialah pekali kebolehppercayaan yang menunjukkan sejauh mana item dalam satu set berkorelasi positif antara satu sama lain. *Alpha Cronbach* dikira dari segi purata antara korelasi antara item yang mengukur konsep. Semakin hampir *Alpha Cronbach* kepada 1, semakin tinggi kebolehppercayaan konsistensi dalaman. Menurut Chua Yan Piaw (2006), ukuran *Alpha Cronbach* adalah seperti di jadual 3.9:

Jadual 3.9:
Nilai Kebolehppercayaan Alpha Cronbach

Pekali Korelasi (r)	Kebolehppercayaan	Tindakan
.96 hingga 1.00	Kurang Memuaskan	Konsep dalam item-item instrumen soal selidik adalah bertindih. Item-item perlu diubahsuai.
.80 hingga .95	Tinggi dan memuaskan	Item-item sesuai digunakan.
.65 hingga .79	Memuaskan	Item-item boleh digunakan.
.50 hingga .64	Rendah dan kurang memuaskan	Sebilangan item perlu diubahsuai dan ujian kebolehppercayaan dilakukan semula.
Di bawah .50	Terlalu rendah dan tidak memuaskan	Instrumen tidak sesuai untuk kajian dan semua item dalam instrument soalan perlu diubahsuai dan ujian kebolehppercayaan dilakukan semula.

Sumber: Chua Yan Piaw (2006), "Asas Statistik Penyelidikan"

3.9.3 Ujian Korelasi

Matriks korelasi Pearson menunjukkan arah, kekuatan, dan kepentingan hubungan bivariat antara semua pemboleh ubah yang diukur pada tahap selang atau nisbah. Kolerasi diperoleh dengan menilai variasi dalam satu pemboleh ubah kerana pemboleh ubah lain juga berbeza. Menurut Collis et.al (2009) dan Chua Yan Piaw (2012), hubungan antara pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bersandar adalah seperti di jadual 3.10:

Jadual 3.10:
Pekali Korelasi Pearson

Saiz Pekali Korelasi	Kekuatan Korelasi
.91 hingga 1.00 atau - .91 hingga -1.00	Sangat kuat
.71 hingga .90 atau - .71 hingga - .90	Kuat
.51 hingga .70 atau - .51 hingga - .70	Sederhana
.31 hingga .50 atau - .31 hingga - .50	Lemah
.01 hingga .30 atau - .01 hingga - .30	Sangat lemah
.00	Tiada korelasi

Sumber: Collis et.al (Business Research) 2009 dan Chua Yan Piaw (Asas Statistik Penyelidikan) 2012

3.9.4 Analisis Regresi Pelbagai

Analisis regresi pelbagai seterusnya digunakan dalam proses analisis data untuk mengenal pasti dua pemboleh ubah bebas manakah yang lebih dominan dan mempunyai hubungan rapat dengan pemboleh ubah bersandar. Selain itu, ia juga digunakan untuk menjawab hipotesis yang telah dirumuskan. Menurut Bougie, Sekaran & Roger (2013) kuasa dua berbilang “R²” akan menerangkan pemboleh ubah bersandar oleh peramal dan ini dikenali sebagai Regresi Berganda. Melalui R², statistik F dan tahap signifikannya diketahui; hasilnya kemudian boleh ditafsirkan.

3.10 Kajian Rintis

Kajian rintis telah dijalankan terlebih dahulu sebelum borang soal selidik diedarkan dalam kajian sebenar. Hal ini bagi memastikan bahawa kesahan dan kebolehpercayaan instrumen kajian dapat dipercayai. Sejumlah 30 orang pekerja Bank XYZ telah dipilih secara rawak sebagai responden kepada kajian rintis. Nilai *Alpha Cronbach* dalam perisian *Statistical Package For Social Science Data Editor (SPSS) versi 26.0* digunakan bagi mengukur kebolehpercayaan instrumen kajian.

Kajian rintis adalah penting kerana ianya dapat mengukur tahap pemahaman responden terhadap arahan serta kehendak soalan diberi. Pengubahsuaian soalan dalam instrumen borang soal selidik yang kurang sesuai digunakan dalam kajian boleh diubah bagi mendapatkan hasil kajian yang lebih baik dalam kajian sebenar (Chua Yan Piaw, 2012)

3.10.1 Ujian Kebolehpercayaan Bagi Kajian Rintis

Jadual 3.11:
Ujian Kebolehpercayaan Kajian Rintis

Pemboleh ubah	<i>Alpha Cronbach</i>
Ganjaran (IV 1)	.811
Kecerdasan Emosi (IV 2)	.659
Niat Untuk Meninggalkan Organisasi (DV)	.682

Dalam kajian rintis bagi kajian ini, ujian kebolehpercayaan nilai *Alpha Cronbach* yang diperolehi berada dalam tahap boleh dipercayai. Menurut Chua Yan Piaw (2006), nilai yang diperolehi ialah tidak kurang dari nilai 0.65 hingga 0.95. Berdasarkan kajian ini, nilai kebolehpercayaan bagi setiap pemboleh ubah yang diperolehi ialah melebihi tahap 0.65. Jadual 3.10 menunjukkan kesemua pemboleh ubah di dalam kajian ini telah merekodkan nilai kebolehpercayaan yang baik. Nilai *Alpha Cronbach* yang tertinggi direkodkan oleh pemboleh ubah bebas iaitu ganjaran dengan nilai 0.811. Manakala, nilai *Alpha Cronbach* terendah pula direkodkan oleh pemboleh ubah bebas iaitu kecerdasan emosi dengan nilai 0.659.

3.11 Kesimpulan

Keseluruhan bab menerangkan metodologi bagaimana kajian ini dijalankan. Ia menerangkan bagaimana sampel responden diperolehi, proses dan pembangunan bahan kajian dan prosedur pengumpulan data. Bab ini juga menerangkan penyesuaian beberapa analisis seperti *Cronbach coefficient alpha*, *Correlation Coefficient Pearson* dan analisis Regresi Berganda / *Multiple Regression* dalam menguji persoalan kajian. Huraian analisis secara terperinci akan dibincangkan dalam bab seterusnya.



BAB EMPAT

ANALISIS DATA KAJIAN

4.0 Pendahuluan

Analisis data dan dapatan kajian diterangkan dalam bab ini. Ia membentangkan hasil mengenai analisis borang soal selidik, analisis kekerapan demografi, analisis ujian kebolehppercayaan, analisis korelasi dan analisis regresi pelbagai. *Statistical Package For Social Science Data Editor (SPSS) versi 26.0* digunakan untuk mengira dan menganalisis semua data. Tujuan menganalisis data adalah untuk mentafsir dapatan kajian, untuk menguji ketepatan data, dan menguji hipotesis yang dibangunkan untuk kajian ini (Bougie, Sekaran & Roger, 2013).

4.1 Analisis Borang Soal Selidik

Sebanyak 127 set borang soal selidik telah diedarkan kepada pekerja-pekerja di Bank XYZ yang terpilih sebagai responden. Sebanyak 110 orang responden (87%) telah menjawab dan memulangkan semula borang soal selidik itu. Hasil data diperolehi boleh diguna pakai dalam kajian ini. Jadual kadar responden dalam kajian ini adalah seperti dalam Jadual 4.1:

Jadual 4.1:
Jumlah Maklum balas Soal Selidik

Perkara	Jumlah	Peratus (%)
Borang soal selidik diedarkan	127	100%
Borang soal selidik yang dipulangkan semula	110	87%
Borang soal selidik yang tidak diterima	17	13%

4.2 Analisis Kekerapan Demografi Responden

Maklumat demografi responden seperti jantina, umur, jawatan, julat pendapatan, tahap pendidikan dan tempoh berkhidmat ditunjukkan dalam jadual 4.2:

Jadual 4.2:
Demografi Responden

Latar Belakang Responden	Item	n	(%)
Jantina	Perempuan	73	66.4
	Lelaki	37	33.6
Umur	20 tahun – 30 tahun	26	23.6
	31 tahun – 40 tahun	58	52.7
	41 tahun – 50 tahun	20	18.2
	51 tahun – 60 tahun	6	5.5
Jawatan	Bukan Eksekutif	26	23.6
	Eksekutif	45	40.9
	Pengurusan Pertengahan	32	29.1
	Pengurusan Tertinggi	7	6.4
Julat Pendapatan	RM1,000 – RM3,000	33	30.0
	RM3,001 – RM5,000	40	36.4
	RM5,001 – RM7,000	9	8.2
	RM7,001 – RM10,000	17	15.5
	RM10,000 Ke Atas	11	10.0
Tahap Pendidikan	Sekolah Menengah	12	10.9
	Diploma	11	10.0
	Ijazah Sarjana Muda	63	57.3
	Ijazah Sarjana	23	20.9
	Doktor Falsafah	1	0.9
Tempoh Berkhidmat	1 – 5 Tahun	34	30.9
	6 – 10 Tahun	44	40.0
	11 – 15 Tahun	19	17.3
	16 – 20 Tahun	6	5.5
	21 Tahun Ke Atas	7	6.4

Jadual 4.2 menunjukkan taburan kekerapan bagi 110 orang responden berdasarkan maklumat demografi. Dari aspek jantina, pekerja lelaki merekodkan sebanyak 33.6%. Manakala, pekerja perempuan pula mencatatkan peratusan lebih tinggi iaitu sebanyak 66.4%.

Maklumat demografi dari segi umur, kategori umur 31 – 40 tahun merekodkan peratusan tertinggi iaitu 52.7% diikuti umur 20 – 30 tahun sebanyak 23.6%, umur 41 – 50 tahun sebanyak 18.2% dan umur 51 – 60 tahun merekodkan peratusan terendah sebanyak 5.5%.

Dari aspek jawatan pula, kategori jawatan Eksekutif mencatatkan peratusan tertinggi iaitu 40.9%, diikuti dengan Pengurusan Pertengahan sebanyak 29.1%, Bukan Eksekutif sebanyak 23.6% dan Pengurusan tertinggi mencatatkan peratusan terendah sebanyak 6.4%.

Bagi maklumat demografi julat pendapatan pula, kategori pendapatan RM3,001 – RM5,000 merekodkan peratusan tertinggi sebanyak 36.4%, disusuli pendapatan RM1,000 – RM3,000 sebanyak 30.0%, pendapatan RM7,001 – RM10,000 sebanyak 15.5%, pendapatan RM10,000 ke atas sebanyak 10% dan kategori pendapatan RM5,001 – RM7,000 merekodkan peratusan terendah iaitu 8.2%.

Maklumat demografi tahap pendidikan mencatatkan pendidikan peringkat Ijazah Sarjana Muda menunjukkan peratusan tertinggi sebanyak 57.3%, diikuti oleh peringkat Ijazah Sarjana sebanyak 20.9%, peringkat Sekolah Menengah sebanyak 10.9%, peringkat Diploma sebanyak 10% dan peringkat Doktor Falsafah mencatatkan peratusan terendah sebanyak 0.9%.

Bagi demografi tempoh perkhidmatan, tempoh 6 – 10 tahun merekodkan jumlah peratusan tertinggi iaitu 40.0%, disusuli oleh tempoh 1 – 5 tahun sebanyak 30.9%, tempoh 11 – 15 tahun sebanyak 17.3%, tempoh 16 – 20 tahun ke atas sebanyak 6.4% dan tempoh 21 tahun ke atas sebanyak 5.5%.

4.3 Analisis Ujian Kebolehpercayaan

Keupayaan suatu kajian untuk memperoleh nilai serupa apabila pengukuran yang sama diulangi dapat ditentukan oleh kebolehpercayaan dalam sesuatu penyelidikan (Chua Yan Piaw, 2006). Mohd. Majid Konting dalam Ahmad Johari Sihes dan Safiah Ahmad (2000) menyatakan bahawa kebolehpercayaan akan memberi darjah ketekalan terhadap instrumen pengukuran. Instrumen yang mendapat nilai kebolehpercayaan yang baik boleh memacu kepada keputusan yang tepat bagi meningkatkan kebolehpercayaan dalam kajian.

Dalam kajian ini, kebolehpercayaan kandungan digunakan untuk menilai instrumen dengan memasukkan semua konsep utama yang berkaitan dengan topik kajian. Kebolehpercayaan kandungan instrumen dalam kajian ini adalah berdasarkan penyiasatan yang menyeluruh terhadap kajian literatur berkaitan yang dijalankan. Ujian *Alpha Cronbach* digunakan untuk menguji kebolehpercayaan instrumen. Chua Yan Piaw (2006) menyatakan jika nilai *Alpha Cronbach* diperolehi dibawah .50 ($\alpha < .50$) ditafsirkan sebagai terlalu rendah dan tidak memuaskan. Manakala jika nilainya .50 hingga .64 ($\alpha = .50-.64$) membawa maksud rendah dan kurang memuaskan. Bagi nilai .65 hingga .79 ($\alpha = .65-.79$) menunjukkan bahawa ianya memuaskan. Jika nilainya ialah .80 hingga .95 ($\alpha = .80-.95$) kebolehpercayaan yang mendapat nilai ini dianggap sebagai tinggi dan memuaskan. Manakala jika nilai

diperolehi ialah .96 hingga 1.00 ($\alpha=.96-1.00$) ini dianggap kurang memuaskan. Bougie, Sekaran dan Roger (2013) pula menyatakan jika nilai *Alpha Cronbach* yang diperolehi ialah lebih daripada .80 ($\alpha=.80$) dianggap baik. Nilai *Alpha Cronbach* hendaklah sekurang-kurangnya .60 ($\alpha=.60$) atau lebih tinggi untuk mengekalkan item dalam skala yang mencukupi.

Jadual 4.3:
Statistik Ujian Kebolehpercayaan

Pemboleh ubah	Jumlah Item Instrumen	<i>Cronbach Alpha</i> (Kajian Sebenar)
Ganjaran	7	.700
Kecerdasan Emosi	7	.660
Niat Untuk Meninggalkan Organisasi	2	.818

Menurut Bougie, Sekaran dan Roger (2013), nilai kebolehpercayaan kurang daripada 0.60 dianggap lemah, julat 0.70 pula boleh diterima, dan lebih daripada 0.80 adalah baik. Justeru, kebolehpercayaan bagi instrumen yang digunakan dalam penyelidikan ini adalah baik dan boleh dianggap boleh diterima berdasarkan statistik kebolehpercayaan *Alpha Cronbach* di Jadual 3.8.

4.4 Analisis Korelasi

Bagi mencapai objektif kajian ini, analisis korelasi telah dilakukan bagi mengkaji hubungan antara niat meninggalkan organisasi (pemboleh ubah bersandar) dengan ganjaran dan kecerdasan emosi (pemboleh ubah bebas). Penggunaan kaedah ini adalah bertujuan untuk menguji kekuatan hubungan antara dua pemboleh ubah iaitu pemboleh ubah bersandar dengan pemboleh ubah bebas. Jadual 4.4 menunjukkan data korelasi.

Jadual 4.4:
Statistik Ujian Korelasi

	Niat Meninggalkan Organisasi	Ganjaran	Kecerdasan Emosi
Niat Meninggalkan Organisasi	1	-.198*	.296**
Ganjaran	-.198*	1	-.079
Kecerdasan Emosi	.296**	-.079	1

*. Korelasi signifikan pada aras 0.05 (1 hujung).

**. Korelasi signifikan pada aras 0.01 (2 hujung).

Jadual 4.4 menunjukkan aras keyakinan korelasi antara pemboleh ubah bersandar dengan pemboleh ubah bebas adalah sebanyak 95% dan 99% dengan $\alpha=0.05$ (5%) dan $\alpha=0.01$ (1%).

Pemboleh Ubah Bebas 1 - Ganjaran: Ganjaran menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan melalui nilai P-value/sig $0.038 < 0.05$. Ganjaran juga mempunyai hubungan berbentuk negatif atau songsang kerana pekali korelasi menunjukkan nilai $-.198^*$. Maka dirumuskan “Semakin tinggi ganjaran, semakin rendah niat meninggalkan organisasi.”

Keputusan Hipotesis 1:

H _{A1}	Ganjaran mempunyai hubungan dengan niat meninggalkan organisasi.
-----------------	--

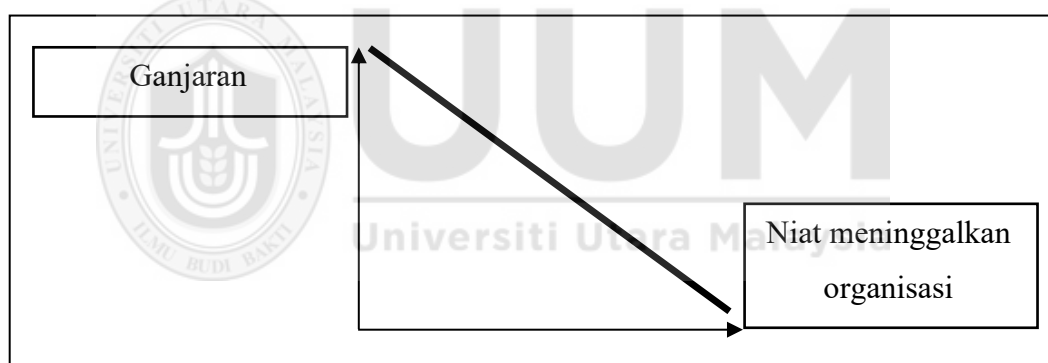
Berdasarkan hipotesis yang telah dibuat, dapat dilihat bahawa H_{A1} ialah ganjaran mempunyai hubungan dengan niat meninggalkan organisasi. Berpandukan hasil keputusan korelasi antara pemboleh ubah 1 iaitu ganjaran dengan pemboleh ubah bersandar iaitu niat meninggalkan organisasi, mendapati terdapatnya hubungan yang negatif antara ganjaran dengan niat meninggalkan organisasi iaitu $-.198^*$.

Hasil kajian ini bersamaan dengan hasil kajian yang dijalankan oleh Dzulfiqar dan Tri Maryati, (2020). Dalam kajian dijalankan oleh Dzulfiqar dan Tri Maryati, (2020)

terhadap PT. Madya Karya Putra mendapati bahawa ganjaran mempunyai kesan negatif dan signifikan terhadap niat meninggalkan organisasi. Implikasi daripada hasil kajian ini ialah PT. Madya Karya Putra memerlukan perhatian khusus kepada isu ganjaran yang diberikan kepada pekerja kerana faktor ganjaran ini akan memberi kesan kepada niat meninggalkan organisasi oleh para pekerja. Perkara seumpama ini juga perlu diberi perhatian oleh Bank XYZ kerana hasil kajian ini menunjukkan semakin tinggi ganjaran, semakin rendah niat meninggalkan organisasi. Oleh itu, **HA1 diterima**. Hubungan antara ganjaran dengan niat meninggalkan organisasi dapat dilihat seperti dalam rajah 4.1:

Rajah 4.1:

Hubungan Antara Ganjaran Dengan Niat Meninggalkan Organisasi



Berpandukan rajah ini dapat disimpulkan bahawa ganjaran dengan niat meninggalkan organisasi mempunyai hubungan songsang. Hubungan ini dapat ditakrifkan dengan kesimpulan “Semakin tinggi ganjaran diterima, semakin rendah niat meninggalkan organisasi”.

Pemboleh Ubah Bebas 2 – Kecerdasan Emosi: Kecerdasan emosi memaparkan hubungan yang signifikan dengan mendapat nilai $P\text{-value/sig } 0.002 < 0.05$. Pekali korelasi pearson 0.296^{**} yang dicatatkan bagi pemboleh ubah bebas 2 iaitu Kecerdasan emosi membawa maksud ada hubungan yang positif antara kecerdasan emosi dengan niat meninggalkan organisasi.

Keputusan Hipotesis 2:

HA2	Kecerdasan emosi mempunyai hubungan dengan niat meninggalkan organisasi.
-----	--

Berdasarkan hipotesis yang telah dibuat, dapat dilihat bahawa HA2 ialah kecerdasan emosi mempunyai hubungan dengan niat meninggalkan organisasi. Berpandukan hasil keputusan korelasi antara pemboleh ubah bebas 2 iaitu kecerdasan emosi dengan pemboleh ubah bersandar iaitu niat meninggalkan organisasi mendapati adanya yang hubungan positif antara kecerdasan emosi dengan niat meninggalkan organisasi tetapi ianya hubungan yang lemah iaitu 0.296. Oleh itu, **HA2 diterima**.

Kaedah analisis korelasi Pearson juga boleh digunakan untuk mengenal pasti pemboleh ubah bebas yang paling mempengaruhi pemboleh ubah bersandar ialah dengan melihat kepada nilai hubungan korelasi yang tertinggi. Selepas itu, bagi menguji kekuatan pemboleh ubah (peramal) yang lebih mempengaruhi dan berapakah peratusan pengaruh pemboleh ubah bebas ganjaran dan kecerdasan emosi kepada niat meninggalkan organisasi, analisis Regresi Pelbagai digunakan.

Jadual 4.5:

Faktor Paling Mempengaruhi Niat Meninggalkan Organisasi

Pemboleh ubah Bebas	Hubungan Korelasi	Nilai Signifikan	Kedudukan Pemboleh Ubah Bebas Paling Mempengaruhi
Kecerdasan Emosi	.296**	.002	1
Ganjaran	-.198*	.038	2

Berdasarkan Jadual 4.5, dapat dilihat bahawa kecerdasan emosi merupakan pemboleh ubah yang paling mempengaruhi niat meninggalkan organisasi dengan mencatatkan pekali korelasi *P-value* 0.296** dengan aras kesignifikan (2 hujung) dan aras keyakinan sebanyak 99%. Bagi ganjaran, dapat dilihat bahawa ianya mempunyai hubungan korelasi yang negatif dengan mencatatkan pekali korelasi *P-value* -0.189* dengan aras kesignifikan (1 hujung) dan aras keyakinan sebanyak 95%.

4.5 Analisis Regresi Pelbagai

Analisis regresi pelbagai menyediakan cara untuk menilai secara objektif tahap dan sifat hubungan antara pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bersandar (Chua Yan Piaw, 2006). Oleh itu, pekali regresi menunjukkan kepentingan relatif setiap pemboleh ubah bebas dalam ramalan pemboleh ubah bersandar. Sebagai tambahan, korelasi individu antara pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bersandar dipaksikan kepada apa yang dipanggil *multiple r* atau pekali korelasi berganda. *R-square* ialah jumlah varian yang dijelaskan dalam pemboleh ubah bersandar oleh peramal seperti yang digambarkan dalam Jadual 4.6.

Jadual 4.6
Regresi Linear Pelbagai

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	<i>t</i>	Sig.
	<i>B</i>	Std. Error	Beta		
1 (Ketekalan)	4.445	1.402		3.170	.002
Ganjaran	-.092	.048	-.176	-1.932	.056
Kecerdasan Emosi	.157	.051	.282	3.102	.002

Pemboleh Ubah Bersandar: Niat Meninggalkan Organisasi

Jadual 4.7
Ringkasan Model

Model	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.344 ^a	.119	.102	2.23694

- a. Peramal: (Ketekalan), Kecerdasan Emosi, Ganjaran
- b. Pemboleh Ubah Bersandar: Niat Meninggalkan Organisasi

Ringkasan model dalam jadual 4.7 menjelaskan, Korelasi Pelbagai “*R* ialah .344 yang bermaksud terdapat hubungan linear yang positif yang rendah antara pemboleh ubah bebas (ganjaran dan kecerdasan emosi) dengan niat meninggalkan organisasi. Nilai *R square* .119 pula bererti pemboleh ubah bebas (Peramal) kecerdasan emosi dan

ganjaran mempengaruhi sebanyak 11.9% terhadap pemboleh ubah bersandar niat meninggalkan organisasi. Ini bermakna 88.1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dapat dibincangkan dalam kajian ini.

4.6 Kesimpulan

Jadual 4.8:

Ringkasan Dapatan Kajian

	Persoalan Kajian	Keputusan Hasil Kajian	Keputusan Hipotesis
RQ1	Adakah terdapat hubungan antara ganjaran dengan niat meninggalkan organisasi?	Terdapat hubungan yang negatif antara ganjaran dengan niat meninggalkan organisasi.	Diterima
RQ2	Adakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosi dengan niat meninggalkan organisasi?	Terdapat hubungan yang positif antara kecerdasan emosi dengan niat meninggalkan organisasi.	Diterima
RQ3	Antara ganjaran dan kecerdasan emosi, faktor manakah yang paling mempengaruhi niat meninggalkan organisasi?	Kecerdasan emosi merupakan pemboleh ubah paling dominan yang mempengaruhi niat meninggalkan organisasi	-

Bab ini menerangkan hasil analisis deskriptif, analisis korelasi dan regresi pelbagai. Berdasarkan ujian yang dijalankan dengan SPSS versi 26, terdapat hubungan antara niat meninggalkan organisasi dengan ganjaran dan kecerdasan emosi. Oleh itu, dapatan kajian ini berjaya menjawab kesemua persoalan kajian dan hipotesis yang dikemukakan.

BAB LIMA

KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.0 Pendahuluan

Bab ini membincangkan mengenai penemuan hasil kajian bagi menjawab obkektif kajian. Bab ini juga mengemukakan implikasi dan cadangan, limitasi kajian dan cadangan untuk kajian lanjutan.

Kajian berbentuk kuantitatif digunakan untuk mengenal pasti faktor yang mempengaruhi niat meninggalkan organisasi. Terdapat dua pemboleh ubah bebas yang dikenal pasti iaitu ganjaran, dan kecerdasan emosi. Pemahaman tentang faktor yang memainkan peranan kepada teretusnya niat meninggalkan organisasi adalah penting sebelum seseorang pekerja itu membuat keputusan untuk meninggalkan organisasi seterusnya membawa kepada pelbagai implikasi kepada organisasi terutamanya implikasi kewangan.

5.1 Perbincangan Hasil Kajian

Tujuan penyelidikan ini adalah untuk mengkaji hubungan ganjaran dan kecerdasan emosi dengan niat meninggalkan organisasi dalam kalangan pekerja di Bank XYZ. Dalam kajian ini, dua pemboleh ubah bebas dan satu pemboleh ubah bersandar bertujuan sebagai peramal yang relevan untuk niat meninggalkan organisasi dalam Bank XYZ. Pemboleh ubah bebas ialah ganjaran dan kecerdasan emosi. Manakala pemboleh ubah bersandar untuk kajian ini ialah niat meninggalkan organisasi.

Pengumpulan data dijalankan dengan mengedarkan soal selidik melalui medium dalam talian. Tempoh pengumpulan data adalah selama tiga minggu dan pengkaji telah menghantar peringatan kepada semua peserta untuk melengkapkan borang soal selidik

sebaiknya. Saiz sampel ialah 127 dan sebanyak 110 jawapan soal selidik telah berjaya diterima dan menerima kadar respons 87% yang memberi maklum balas dan memulangkan semula borang kajian soal selidik dalam talian.

Data kemudiannya dianalisis menggunakan sistem SPSS di mana ujian kebolehppercayaan dilakukan dan keputusan diterima direkodkan. SPSS juga digunakan untuk menguji Korelasi *Pearson* dalam menyemak korelasi antara pemboleh ubah dan hasilnya telah menunjukkan hubungan yang signifikan antara pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bersandar. Dalam menguji hipotesis kajian, analisis regresi berganda digunakan untuk mengesahkan persoalan kajian yang telah diwujudkan pada bahagian awal kertas kerja. Berikut adalah perbincangan tentang objektif kajian.

5.1.1 Objektif 1: Mengenal pasti hubungan antara ganjaran dengan niat meninggalkan organisasi.

Dalam menjawab objektif kajian pertama iaitu untuk mengenal pasti hubungan antara ganjaran dengan niat meninggalkan organisasi, didapati bahawa ganjaran menunjukkan terdapat hubungan signifikan melalui nilai $P\text{-value/sig } 0.038 < 0.05$. Ganjaran mempunyai hubungan yang lemah dan hubungan ini juga berbentuk negatif atau songsang kerana pekali korelasi menunjukkan nilai $-.198^*$. Penemuan ini juga sejajar dengan hasil kajian Dzulfiqar dan Tri Maryati (2020) menyatakan terdapat hubungan yang signifikan negatif antara ganjaran dengan niat meninggalkan organisasi. Secara tuntasnya, ganjaran mempunyai hubungan dengan niat meninggalkan organisasi.

5.1.2 Objektif 2: Mengenal pasti hubungan antara kecerdasan emosi dengan niat meninggalkan organisasi.

Kecerdasan emosi pula merekodkan hubungan yang signifikan dengan nilai P-value/sig $0.002 < 0.05$. Pekali korelasi pearson 0.296^{**} yang dicatatkan bagi membawa maksud ada hubungan yang positif dan lemah antara kecerdasan emosi dengan niat meninggalkan organisasi. Ia disokong dengan kajian Syed Sofian Syed Salim (2010), menyatakan bahawa kecerdasan emosi mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap niat meninggalkan organisasi. Secara keseluruhannya, umum mengetahui kepentingan keadaan emosi pekerja membantu untuk strategi pengekalan pekerja. Organisasi perlu mewujudkan emosi yang positif dan stabil dalam kalangan pekerja sebagai langkah utama ke arah mengurangkan kadar pusing ganti kerja (Arvindraj & Jayakumar, 2019).

Justeru, bagi memastikan kadar pusing ganti kerja terkawal, organisasi perlu memainkan peranan penting dalam mewujudkan persekitaran kerja yang kondusif agar emosi pekerja sentiasa berada dalam keadaan baik agar mereka boleh bekerja dengan lebih baik dan menonjolkan prestasi kerja yang cemerlang. Ini sejajar dengan kajian dijalankan oleh Goleman (1998) menyatakan bahawa seseorang yang tidak mempunyai keupayaan mengawal emosi adalah kurang bermotivasi untuk menjalankan kerja dengan baik. Mereka juga tergolong dalam kalangan individu yang tidak berjaya dalam kerjaya masing-masing. Maka, disimpulkan jika seseorang pekerja mempunyai keadaan emosi yang stabil dan baik, mereka sudah pasti dapat bekerja dengan lebih cemerlang.

5.1.3 Objektif 3: Mengenal pasti faktor yang paling mempengaruhi niat meninggalkan organisasi antara faktor ganjaran dan kecerdasan emosi.

Dalam menjawab objektif kajian ketiga iaitu untuk mengenal pasti faktor yang paling mempengaruhi niat pekerja untuk meninggalkan organisasi, didapati bahawa pemboleh ubah bebas (peramal) kedua iaitu kecerdasan emosi mempunyai pengaruh yang lebih berbanding pemboleh ubah pertama iaitu ganjaran. M.Sajjad Hosain (2019) dalam kajiannya mendapati bahawa kecerdasan emosi mempunyai hubungan yang positif dan kuat dengan niat meninggalkan organisasi, iaitu pekerja dengan kecerdasan emosi yang lemah cenderung untuk meninggalkan organisasi adalah lebih tinggi. Maka faktor ini dilihat paling mempengaruhi berbanding faktor lain yang diujikaji oleh beliau.

5.2 Implikasi dan Cadangan

Kajian ini bertujuan untuk membantu pemahaman mengenai cara mengawal niat pekerja untuk meninggalkan organisasi dalam sektor perbankan khususnya di Bank XYZ. Diharap hasil kajian ini dapat memberi manfaat kepada pihak pengurusan terutamanya dalam merangka pelan-pelan strategik pengekalan pekerja (*Employee Retention Strategy*).

Dengan mengenalpasti pemboleh ubah yang memberi kesan kepada niat untuk para pekerja meninggalkan organisasi, di harap pihak pengurusan akan lebih memberi perhatian kepada pemboleh ubah dalam mengekang gejala berhenti kerja secara sukarela oleh pekerja-pekerja di Bank XYZ. Memahami faktor utama niat pekerja untuk meninggalkan organisasi boleh membantu organisasi mengurangkan kos pengambilan pekerja. Hakikatnya, pusing ganti kerja ini tidak menguntungkan organisasi malah membawa banyak implikasi kewangan. Pengambilan pekerja baru

dan penyediaan Latihan bersesuaian perlukan belanja yang mahal dan ini meningkatkan bebanan kewangan organisasi.

Sekiranya Bank XYZ berjaya mengatasi masalah pusing ganti kerja yang sering dialami mereka terutamanya selepas bonus diberikan kepada para pekerja, ini mungkin dapat memberi peluang yang tinggi untuk mereka lebih fokus kepada pembangunan kemajuan organisasi dengan menjana lebih banyak keuntungan di masa hadapan. Sekiranya perkara pusing ganti kerja ini masih ditakuk lama dan saban tahun kadar pusing ganti makin meningkat serta gagal mengawal pekerja sedia ada yang telah di latih dengan pelbagai kepakaran daripada meninggalkan organisasi, maka perkembangan organisasi akan terus terbeban dan bergerak perlahan dalam mengejar kepesatan pembangunan ekonomi.

5.3 Limitasi Kajian

Secara keseluruhannya perjalanan menyiapkan kajian ini berada pada keadaan yang lancar. Namun, dalam usaha menyiapkan kajian ini, terdapat beberapa limitasi kajian yang dihadapi. Responden bagi kajian ini ialah pekerja-pekerja di Bank XYZ. Oleh itu, limitasi dari segi mendapatkan kerjasama pekerja-pekerja bagi menjawab borang kaji selidik agak kurang memuaskan. Ini kerana ada di antara mereka yang tidak menjawab soalan kaji selidik yang diberikan. Jawapan kaji selidik bagi soalan berkenaan maklumat demografi mereka juga agak kurang meyakinkan. Ini kerana terdapat kemungkinan untuk mereka menjawab secara tidak jujur bagi soalan tersebut dan boleh menjejaskan sedikit ketepatan dapatan kajian ini. Selain itu, pihak organisasi terutamanya bahagian data peribadi pekerja juga tidak dapat mengeluarkan maklumat-maklumat sulit pekerja kerana data tersebut ialah data sulit yang dilindungi dan

tertakluk kepada Akta Perlindungan Data Peribadi (PDPA).

5.4 Cadangan untuk Kajian Lanjutan

Kajian ini dilakukan di Bank XYZ dengan hanya memfokuskan kajian terhadap pekerja-pekerja di satu bank di Kuala Lumpur sahaja. Responden yang terlibat bagi kajian ini adalah seramai 110 orang adalah agak sedikit. Oleh itu, pengkaji mensyorkan beberapa cadangan kepada pengkaji-pengkaji lain untuk mempertimbangkan beberapa perkara dalam mengendalikan kajian yang berkaitan topik ini pada masa hadapan. Antaranya;

- a) **Kajian Dilakukan Kepada Keseluruhan Populasi** – Memandangkan kajian ini hanya memfokuskan kepada pekerja-pekerja di sebuah bank di Kuala Lumpur sahaja, kajian ini mungkin tidak berapa tepat bagi mewakili keseluruhan populasi yang terdapat di dalam seluruh industri perbankan. Sampel dari berlainan bank mungkin memberikan dapatan kajian yang berbeza dengan hasil kajian ini. Oleh yang demikian, adalah lebih baik kepada pengkaji masa depan untuk mengkaji keseluruhan populasi supaya keputusan dapatan kajian akan lebih tepat.
- b) **Kajian boleh dilakukan ke atas populasi selain industri perbankan** – Sebagai contoh, kajian ini boleh dilakukan ke atas pekerja-pekerja dalam industri berbeza seperti industri perkilangan, kesihatan, malah boleh diuji juga ke atas kerjaya perguruan.
- c) **Penggunaan Soalan *Open-Ended*** – Instrumen kajian ini tidak mengguna pakai kaedah *Open- Ended Question* sebaliknya hanya mengguna pakai kaedah soalan tertutup yang menggunakan skala lima mata yang memerlukan

responden memilih jawapan mengikut skala yang diberi. Hal ini membuatkan responden tidak mempunyai peluang untuk mengemukakan cadangan mahupun pendapat masing-masing terhadap kajian. Kaedah *Open-Ended Question* ini mungkin boleh digunapakai bagi kaedah kajian kualitatif.

d) Tidak Menggunakan Skala ‘Tidak Pasti’ Dalam Soalan Skala Lima Mata

– Pengkaji mencadangkan agar pengkaji akan datang tidak menggunakan istilah ‘Tidak Pasti’ di dalam skala lima mata (*likert scale*). Hal ini kerana, pengalaman pengkaji mendapati penggunaan istilah ini membuatkan kebanyakan responden memilih skala ini sebagai jawapan mereka. Ini boleh mengganggu ketepatan data ke atas dapatan kajian.

e) Menambah atau menguji faktor lain selain ganjaran dan kecerdasan

emosi – Pengkaji mencadangkan supaya pengkaji akan datang boleh menambah faktor lain selain ganjaran dan kecerdasan emosi bagi mengetahui apakah ada faktor lain yang lebih tinggi nilai signifikannya dan tinggi hubungan korelasinya berbanding dua faktor digunapakai dalam kajian ini dan boleh dilihat sekiranya terdapat peramal lain yang lebih mempengaruhi.

5.5 Kesimpulan

Bab ini merupakan ringkasan kajian daripada bab satu hingga lima. Berdasarkan ringkasan yang dibuat, secara tuntasnya mendapati bahawa kecerdasan emosi merupakan faktor yang paling mempengaruhi kepada niat pekerja untuk meninggalkan organisasi. Terdapat hubungan antara ganjaran, kecerdasan emosi dan niat meninggalkan organisasi. Kajian ini diharapkan dapat membantu pihak organisasi untuk bergerak selangkah dihadapan dalam mengawal gejala pusing ganti kerja agar kadar pusing ganti kerja ini tidak meningkat saban tahun.

RUJUKAN

- Abd Latif Bin Mohamed (2011). *Factors That Influence Turnover Intention Among Medical Employees Of National Heart Institute Kuala Lumpur*. Universiti Utara Malaysia
- Akgunduz, Y., ADAN, O. G., & ALKAN, C. (2019). *The effects of rewards and proactive personality on turnover intentions and meaning of work in hotel businesses*. Tourism and Hospitality Research
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2014). *Human Resource Managment Practices*. London.
- Arvindraj Naidu Nagarajah dan Jaya Kumar Shanmugam (2019). *Factors Influencing Employee's Turnover Intention In Banking Sector In Penang*. SEGi College Penang.
- Arvindraj Naidu Nagarajah dan Jaya Kumar Shanmugam (2022). *An Empirical Analysis On The Factors Influence Employee Turnover Intention In Banking Sector: Evidence From Penang, Malaysia*. Aimst University.
- Awang, A., Amir, A.R., & Osman, W. (2013). *Job Behavioral Factors And Turnover Intention: A Case Study At Sime Darby Limited*. International Journal of Advances in Management and Economics.
- Azlinda Binti Jaini (2013). *A Study On the Factors That Influence Employees Job Satisfaction at Scope International (M) Sdn. Bhd*. Uitm Shah Alam: Disertasi. Sarjana
- Belete, A. (2018). *Turnover Intention Influencing of Employees: An Empirical Work Review*. Journal of Entrepreneurship & Organization Management.

- Bhatnagar, J. (2012). *Management of Innovation: Role of Psychological Empowerment, Work Engagement and Turnover Intention in The Indian Context*. The International Journal of Human Resource Management.
- Bougie, Sekaran, U., & Roger. (2013). *Research Methods for Business* (6 ed.). United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Carmeli A., (2005). *The Relationship Between Organizational Culture and Withdrawal Intentions and Behavior*. International Journal of Manpower.
- Chandra, DM, Hana, SWL, & Wulandari, D. (2018). *Compensation and Turnover Intention in Coal Mining Support Companies in South Kalimantan*. International Journal of Scientific & Technology Research.
- Cherif, F. (2020). *The Role of Human Resource Management Practices and Employee Job Satisfaction in Predicting organizational Commitment in Saudi Arabian Banking Sector*. International Journal of Sociology and Social Policy.
- Cho S., Misty M. J & Priyanko G. (2009). *Employees intent to leave: A comparison of determinants of intent to leave versus intent to stay*. International Journal of Hospitality Management.
- Chua Yan Piaw (2006). *Kaedah Asas Penyelidikan, Asas Penyelidikan Buku 1 McGraw-Hill (Malaysia) Sdn.Bhd*
- Chua Yan Piaw (2006) *Asas Statistik Penyelidikan, Asas Penyelidikan Buku 2 McGraw-Hill (Malaysia) Sdn.Bhd*
- Corpanzano, R., & Mitchell, M. (2005). *Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review*. Journal of Management

- Collis, Jill dan Hussey, Roger. (2009). *Business Research: A practical Guide for graduate and under graduate, Edisi Ke-3*. United Kingdom, Palgrave Macmillan.
- Cooper, J. F. (1995). *A primer of brief psychotherapy*. New York: W.W. Norton & Company.
- Dzulfiqar Mudhoffar Siregar dan Tri Maryati (2020). *Effect of Compensation Towards Turnover Intention with Work Satisfaction as Intervening Variables a Study at PT. Madya Karya Putra*. 4th International Conference on Sustainable Innovation 2020 – Accounting and Management (ICoSIAMS 2020).
- Falahat, M., Gee, S.K., & Liew, C.M. (2019). *A Model for Turnover Intention: Banking Industry in Malaysia*. Asian Academy of Management Journal.
- Farah Amira Bt Hj Wan Mat. (2004). *Hubungan Di Antara Kecerdasan Emosi Dengan Stress Kempimpinan Bakal Guru di Kalangan Pelajar Perdana Tahun Empat PTV UTM*. Universiti Teknologi Malaysia. Tesis Master.
- Firth, L., Mellor, D.J., Moore, K. A., & Loquet, C. (2004). *How can managers reduce employee intention to quit?*. Journal of Managerial Psychology.
- Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). Working with Emotional Intelligence. New York: Bantam Books.
- Harper, M.N. (2016). *Understaffing Issues in The Workplace*. Chron.com, 26 October. Retrieved 18 March 2021 from <http://smallbusiness.chron.com/understaffingissues-workplace-46884.html>.

- HM Tuah Iskandar. (2003). *Membina Imajinasi Cemerlang*. Petaling Jaya: Karya Bestari Sdn. Bhd.
- Heneman, H., & Schwab, D. (1985). *Pay satisfaction: its dimensional nature and measurement*. International Journal of Psychology
- Iqra Saeed, Momina Waseem, Sidra Sikander & Muhammad Rizwan (2014). *The Relationship of Turnover Intention with Job Satisfaction, Job Performance, Leader Member Exchange, Emotional Intelligence and Organizational Commitment*. International Journal of Learning & Development.
- Javed, M., Balaouch, R., & Hassan, F. (2014). *Determinants of Job Satisfaction and its Impact on Employee Performance and Turnover Intentions*. International Journal of learning and Development.
- Jordan, P.J. dan Troth, A. (2011). *Emotional Intelligence and Leader Member Exchange: The Relationship With Employee Turnover Intentions and Job Satisfaction*. Leadership & Organization Development Journal.
- Krejcie, Robert V. dan Morgan, Daryle W. (1970). *Determining Sample Size For Research*
- Kumar, M., Abdul Talib, S., & Ramayah, T. (2013). *Business Research Methods*. Shah Alam, Selangor: Oxford University Press.
- Laulie, L., Pavez, I., Echeverria, J. M., & Cea, P. (2021). *How leader contingent reward behavior impacts employee work engagement and turnover intention: the moderating role of age*. Academia Revista Latinoamericana de Administración

- Lam, T., Lo, A., & Chan, J. (2002). *New Employees' Turnover Intentions and Organizational Commitment in The Hong Kong Hotel Industry*. Journal of Hospitality & Tourism Research.
- Letchumanan, T., Apadore, K., & Ramasamy, M. (2017). *Factors Influence Turnover Intention in Commercial Banks Malaysia: A Theoretical Model*. Innovative Journal of Business and Management.
- Liu, S., & Onwuegbuzie, A.J. (2012). *Chinese Teachers' Work Stress and Their Turnover Intention*. International Journal of Educational Research.
- Mark Hann. (2010). *Relationships between job satisfaction, intentions to leave family practice and actually leaving among family physicians in England European* '. Journal of Public Health.
- Mayer, J.D., dan Salovey, P. (1997). *What is Emotional Intelligence? In P. Salovey, & D. Shuyter, Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications*. New York: Baisc Books, Inc.
- Md. Sajjad Hosain (2019). *Impact of Emotional Intelligence on Turnover Intentions of Front-Line Bank Employees of Bangladesh: The Role of Leadership*. International Journal of Business Insights and Transformation.
- Mendis, M.V.S., (2017). *The Impact of Reward System on Employee Turnover Intention: A Study on Logistics Industry of Sri Lanka*. International Journal of Scientific & Technology Research.
- Mobley, W.H. (1977). *Intermediate Linkages in The Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover*. Journal of Applied Psychology.
- Mobley, W.H., Homer, S. O., & Hollingsworth, A.T. (1978). *An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover*. Journal of Applied Pschology.

- Mohammad Imtiazhossain, Krishnavani A/P Muniandy, Md Nasiruzzaman & Dr. AsifmahbubKarim (2018). *Factors Infleuncing Employee High Turnover Rate at Call Centres: A Case Study on AEON Credit Service Malaysia*. IOSR Journal or Business and Management (IOSR-JBM)
- Mohammad, F.N., Chai, L.T., Aun, L.K., & Migin, M.W. (2014). *Emotional Intelligence and Turnover Intention*. International Journal of Academic Research.
- Mohd Najib Abd. Ghafar, Azizi Hj. Yahaya & Yusof Boon. (2002). *Kecerdasan Emosi: Perbandingan Pelatih Pengurusan Ijazah Pertama dan Ijazah Lanjutan*. Kajian Jangka Pendek (RMC). UTM. Tidak Diterbitkan.
- Mohd Najib Abdul Ghafar dan Tay Siok Beng. (2011). *Kaitan Antara Kepimpinan Kerja Berpasukan Pengetua Dengan Kepuasan Kerja Ketua Panitia Di Daerah Kluang*. Jurnal Pengurusan Pendidikan Volume 1.
- Mowday, R., Porter, L. and Steers, R. (1982). *Employee—Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. Academic Press, New York.
- Muhammad Ashfaq, Ts. Dr. Hj Ishamuddin Mustapha & Sobia Irum (2020). *The Impact of Workplace Spirituality on Turnover Intentions in Malaysian Banking Sector*. European Journal of Molecular & Clinical Medicine.
- NST Business (2022, December 8). *Marginal Salary Increase in Southeast Asia, Says AON Study*. News Straits Times. Retrieve 15 February 2023. <https://www.nst.com.my/business/2022/12/858922/marginal-salary-increase-southeast-asia-says-aon-study>

- Pearce J. L., & Porter, L. W. (1986). *Employee responses to formal performance appraisal feedback*. Journal of Applied Psychology.
- Purohit, A. (2016). *Employee Turnover Rates Causes and Effects Banking Sector*. Journal of Information, Knowledge and Research in Business Management and Administration.
- Rohaida Binti Mohd Rashid. (2003). *Hubungan Antara Kecerdasan Intelek Dan Kecerdasan Emosi Dengan Stress Di Kalangan Guru Sekolah Menengah Di Daerah Johor Bahru*. Universiti Teknologi Malaysia. Tesis Master.
- Rhonah, T. (2021). *Influence of reward policy on employee turnover intention: a case study of private companies in Kampala central division*. Makerere University.
- Rusdi, M., S. Hubeis, A. V., Affandi, M. J., and Dharmawan, A., H. (2015). *Literature Review of Factors Causing Employee Turnover in Indonesian Banking*. The International Journal of Business & Management.
- Salovey, P. dan Mayer, J. D. (1990). *Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality*.
- Sara De Gieter, Cooman, D. R., Pepermans, R., & Jegers, M. (2008). *Manage through rewards, not only through pay: establishing the Psychological Reward Satisfaction Scale (PReSS)*.
- Sattar, S., and Ahmed, S. (2014). *Factors Effecting Employee Turnover in Banking Sector*. Developing Country Studies www.iiste.org
- Silaban, N., and Syah, T.Y.R., (2018). *The Influence of Compensation and Organizational Commitment on Employees' Turnover Intention*. Journal of Business and Management.

- Suliyanto. (2011). *Perbedaan Pandangan Skala Likert Sebagai Skala Ordinal Atau Interval*. Prosiding Seminar Nasional Statistika, Universitas Diponegoro.
- Syed Sofian Syed Salim dan Rohany Nasir. (2010). *Kesan Kecerdasan Emosi Ke Atas Tekanan Kerja Dan Niat Berhenti Kerja Profesion Perguruan*. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- White, G., & Druker, J. (2000). *Reward Management: A critical Text*. London.
- Willis Towers Watson. (2022). *Higher turnover rate in Malaysian financial services industry, Towers Watson survey finds*. TowersWatson.com, 2 October. Retrieved 5 December 2022. <https://www.wtwco.com/en-my>
- Wong,C.S dan Law,K. (2002). *The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on performance and Attitude: An Exploratory Study*. The Leadership Quarterly Volume 13.
- Yoshimura K.E. (2003). *Employee Traits, Perceived Organizational Support, Supervisory Communication, Affective Commitment, and Intent to Leave: Group Differences*. North Carolina State University: Disertasi Sarjana

LAMPIRAN 1: BORANG SOAL SELIDIK



Responden yang dihormati,

Borang soal selidik ini akan digunakan untuk melaksanakan kajian di peringkat Ijazah Sarjana Sumber Manusia, Universiti Utara Malaysia yang bertajuk ***“Hubungan Antara Ganjaran, Kecerdasan Emosi dan Niat Meninggalkan Organisasi Dalam Industri Perbankan”***.

Maklumat peribadi dan maklum balas anda tidak akan digunakan selain daripada tujuan kajian ini. Segala kerjasama anda amatlah dihargai.

Disediakan oleh,

Syahirah Binti Muhammad Sufian Sawari

Ijazah Sarjana Pengurusan Sumber Manusia

Universiti Utara Malaysia

BAHAGIAN 1 / PART 1 : BUTIR-BUTIR PERIBADI/ PERSONAL DETAILS

Sila tandakan (✓) dalam ruangan jawapan anda/ Please tick the appropriate answer in the box (✓).

1. Jantina / Gender :

Lelaki / Male ☐

Perempuan / Female ☐

2. Umur / Age :

20 - 30 Tahun / Years ☐

31 – 40 Tahun / Years ☐

41 – 50 Tahun / Years ☐

51 – 60 Tahun / Years ☐

3. Taraf Jawatan / Position Level:

Bukan Eksekutif /
Non-Executive ☐

Pengurusan Pertengahan / Middle
Management ☐

Eksekutif / Executive ☐

Pengurusan Tertinggi / Top
Management ☐

4. Julat Pendapatan Bulanan / Monthly Income Range :

RM1,000 – RM3,000 ☐

RM7,001 – RM10,000 ☐

RM3,001 – RM5,000 ☐

RM10,001 Ke atas / Above ☐

RM5,001 – RM7,000 ☐

5. Taraf Pendidikan / Education Level :

Sekolah Menengah / Secondary School ☐

Ijazah Sarjana / Master Degree ☐

Diploma ☐

Doktof Falsafah / PhD ☐

Ijazah Sarjana Muda / Bachelor Degree ☐

6. Tempoh Perkhidmatan / Duration of Service :

1 – 5 Tahun / Years ☐

16 – 20 Tahun / Years ☐

6 – 10 Tahun / Years ☐

21 Tahun ke atas / Years above ☐

11 – 15 Tahun / years ☐

BAHAGIAN 2 / PART 2 : GANJARAN / REWARDS

Tiada jawapan betul atau salah. Tiada had masa yang ditetapkan untuk menjawab semua soalan (Ia mungkin akan mengambil masa 10-15 minit sahaja). Untuk mendapat hasil yang terbaik, anda perlu menjawab kesemua soalan dengan jujur. Hanya tandakan satu jawapan sahaja. Soalan kaji selidik ini menggunakan skala lima mata iaitu / *There is no right or wrong answer. There is no set time to answer all question (It will probably take 10-15 minutes only). To get the best results, you need to answer all questions honestly. Only mark one answer. This survey question uses a five-point likert scale namely:*

Skala / Scale	Sangat tidak bersetuju (STS) / Totally Disagree (TD)	Tidak bersetuju (TS) / Disagree (D)	Tidak Pasti (TP) / Not Sure (NS)	Setuju (S) / Agree (A)	Sangat setuju (SS) / Totally Agree (TA)
	1	2	3	4	5

No	Pernyataan / Item	STS / TD	TS / D	TP / NS	S / A	SS / TA
1	Saya rasa gaji saya dibayar dengan adil / <i>I feel I am being paid fairly.</i>	1	2	3	4	5
2	Apabila saya melakukan pekerjaan dengan baik, saya mendapat pengiktirafan selayaknya. / <i>When I do a good job, I received the recognition that I deserve.</i>	1	2	3	4	5
3	Kadangkala saya merasakan pekerjaan saya tidak bermakna / <i>Sometimes I feel my job is meaningless.</i>	1	2	3	4	5
4	Saya merasakan pekerjaan yang saya lakukan tidak dihargai / <i>I do feel the work that I do is not appreciated.</i>	1	2	3	4	5
5	Ganjaran yang diterima bekerja disini adalah sedikit / <i>The reward for working here is little.</i>	1	2	3	4	5
6	Kenaikan pangkat diberikan dengan adil kepada mereka yang menunjukkan prestasi kerja	1	2	3	4	5

	cemerlang. / <i>Promotion is well received by those who shown an excellent work performance.</i>					
7	Gaji yang diterima adalah setimpal dengan pekerjaan dilakukan / <i>My salary is commensurate with the work I do.</i>	1	2	3	4	5

BAHAGIAN 3 / PART 3 : KECERDASAN EMOSI / EMOTIONAL INTELLIGENCE

No	Pernyataan / Item	STS / TD	TS / D	TP / NS	S / A	SS / TA
1	Saya boleh menyatakan emosi yang dirasa kepada orang lain. / <i>I can explain the emotions I feel to others.</i>	1	2	3	4	5
2	Saya boleh mengawal kekecewaan saya terhadap rakan sekerja. / <i>I can overcome my frustration when I am frustrated with my colleagues.</i>	1	2	3	4	5
3	Saya boleh membaca 'perasaan sebenar' rakan sekerja walaupun mereka cuba menyembunyikannya / <i>I can read the 'true' feelings' of my colleagues even they have tried to hide them.</i>	1	2	3	4	5
4	Saya boleh menggembirakan rakan sekerja apabila mereka berasa sedih / <i>I am able to cheer up my colleagues when they are feeling down.</i>	1	2	3	4	5
5	Apabila berhadapan dengan cabaran, saya akan berputus asa / <i>When I am faced a challenge, I easily give up because I believe that I will fail.</i>	1	2	3	4	5
6	Saya menampilkan diri saya dengan perkara-perkara yang boleh memberi kesan positif kepada orang lain. / <i>I show myself in a way that makes a positive impression towards others.</i>	1	2	3	4	5

7	Saya sedar tentang mesej bukan lisan yang saya sampaikan kepada orang lain. / <i>I am aware on the non-verbal message I sent to others.</i>	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

BAHAGIAN 4 / PART 4 : NIAT MENINGGALKAN ORGANISASI /

INTENTION TO LEAVE THE ORGANISATION

No	Pernyataan / Item	STS / TD	TS / D	TP / NS	S / A	SS / TA
1	Saya sering berfikir untuk meninggalkan organisasi saya sedang bekerja / <i>I always think of leaving my current organisation.</i>	1	2	3	4	5
2	Jika saya boleh memilih lagi, saya akan memilih untuk bekerja dengan organisasi yang sama saya bekerja sekarang / <i>If I may choose again, I will choose to work for the current organisation.</i>	1	2	3	4	5

~Terima Kasih / Thank You~

LAMPIRAN 2: DAPATAN SPSS VERSION 26

Ujian Kebolehpercayaan (*Reliability Test*) untuk Kajian Rintis

IV1: Ganjaran

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.811	7

IV2: Kecerdasan Emosi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.659	7

DV: Niat Meninggalkan Organisasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.682	2

Ujian Kebolehpercayaan (*Reliability Test*) untuk Kajian Sebenar

IV1: Ganjaran

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.700	7

IV2: Kecerdasan Emosi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.660	7

DV: Niat Meninggalkan Organisasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.818	2

Ujian Frekuensi (Demografi Responden)**Jantina**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lelaki	37	33.6	33.6	33.6
	Perempuan	73	66.4	66.4	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30 Tahun	26	23.6	23.6	23.6
	31-40 Tahun	58	52.7	52.7	76.4
	41-50 Tahun	20	18.2	18.2	94.5
	51-60 Tahun	6	5.5	5.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Taraf Jawatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bukan Eksekutif	26	23.6	23.6	23.6
	Eksekutif	45	40.9	40.9	64.5
	Pengurusan Pertengahan	32	29.1	29.1	93.6
	Pengurusan Tertinggi	7	6.4	6.4	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Julat Pendapatan Bulanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RM1,000-RM3,000	33	30.0	30.0	30.0
	RM3,001-RM5,000	40	36.4	36.4	66.4
	RM5,001-RM7,000	9	8.2	8.2	74.5
	RM7,001-RM10,000	17	15.5	15.5	90.0
	RM10,001 Ke Atas	11	10.0	10.0	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Taraf Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sekolah Menengah	12	10.9	10.9	10.9
	Diploma	11	10.0	10.0	20.9
	Ijazah Sarjana Muda	63	57.3	57.3	78.2
	Ijazah Sarjana	23	20.9	20.9	99.1
	Doktor Falsafah	1	.9	.9	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Tempoh Perkhidmatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5 Tahun	34	30.9	30.9	30.9
	6-10 Tahun	44	40.0	40.0	70.9
	11-15 Tahun	19	17.3	17.3	88.2
	16-20 Tahun	6	5.5	5.5	93.6
	20 Tahun Ke Atas	7	6.4	6.4	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Ujian Korelasi

Correlations				
		Ganjaran	Kecerdasan Emosi	Niat Meninggalkan Organisasi
Ganjaran	Pearson Correlation	1	-.079	-.198*
	Sig. (2-tailed)		.410	.038
	N	110	110	110
Kecerdasan Emosi	Pearson Correlation	-.079	1	.296**
	Sig. (2-tailed)	.410		.002
	N	110	110	110
Niat Meninggalkan Organisasi	Pearson Correlation	-.198*	.296**	1
	Sig. (2-tailed)	.038	.002	
	N	110	110	110

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Ujian Regresi Pelbagai

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kecerdasan Emosi, Ganjaran ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Niat Meninggalkan Organisasi

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.344 ^a	.119	.102	2.23694

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosi, Ganjaran

b. Dependent Variable: Niat Meninggalkan Organisasi

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	72.047	2	36.023	7.199	.001 ^b
	Residual	535.417	107	5.004		
	Total	607.464	109			

a. Dependent Variable: Niat Meninggalkan Organisasi

b. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosi, Ganjaran

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.445	1.402		3.170	.002
	Ganjaran	-.092	.048	-.176	-1.932	.056
	Kecerdasan Emosi	.157	.051	.282	3.102	.002

a. Dependent Variable: Niat Meninggalkan Organisasi