

**KEBOLEHAN, KEBAIKAN HATI DAN INTEGRITI  
KETUA PASUKAN TERAS KEPERCAYAAN  
ANGGOTA DALAM TUGAS PENGUATKUASAAN**

**AZMAN BIN ABDUL LATIFF**

**UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**

**(2009)**



**KOLEJ PERNIAGAAN**  
(College of Business)  
Universiti Utara Malaysia

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK**  
(Certification of Project Paper)

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

**AZMAN BIN ABDUL LATIFF (803596)**

Calon untuk Ijazah Sarjana **SARJANA SAINS (PENGURUSAN)**  
(Candidate for the degree of **MASTER OF SCIENCE (MANAGEMENT)**)

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

**KEBOLEHAN, KEBAIKAN HATI DAN INTEGRITI KETUA PASUKAN TERAS**  
**KEPERCAYAAN ANGGOTA DALAM TUGAS PENGUATKUASAAN**

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

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

Nama Penyelia UUM : **PROF. MADYA DR. ABDULLAH BIN ABDUL GHANI**  
(Name of Supervisor)

Tandatangan : \_\_\_\_\_  
(Signature)

Nama Penyelia INTAN : **DR. NOOR ZARI BIN HAMAT**  
(Name of Supervisor)

Tandatangan : \_\_\_\_\_  
(Signature)

Tarikh : **03 NOVEMBER 2009**  
(Date)

**KEBOLEHAN, KEBAIKAN HATI DAN INTEGRITI  
KETUA PASUKAN TERAS KEPERCAYAAN  
ANGGOTA DALAM TUGAS PENGUATKUASAAN**

**Oleh:**

**AZMAN BIN ABDUL LATIFF**

Kertas Projek ini Diserahkan Kepada Kolej Perniagaan,  
Universiti Utara Malaysia,  
Sebagai Memenuhi Syarat Keperluan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan).

## **KEBENARAN MENGGUNA**

Kertas Projek ini dikemukakan sebagai memenuhi keperluan Pengijazahan Program Sarjana Sains Pengurusan, Universiti Utara Malaysia (UUM), Sintok, Kedah. Saya bersetuju membenarkan pihak Perpustakaan UUM untuk mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhannya atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia projek penyelidikan ini atau Dekan Penyelidikan dan Pasca Ijazah, Kolej Perniagaan UUM. Sebarang bentuk salinan atau cetakan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan UUM perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan ke atas kertas projek ini dibuat.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kertas projek ini sama ada keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

**Dekan  
Penyelidikan dan Pasca Ijazah  
Kolej Perniagaan  
Universiti Utara Malaysia  
06010 Sintok  
KEDAH DARUL AMAN**

## ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara karakter ketua pasukan dengan kepercayaan anggota pasukan di Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNKK). Kajian ini juga melihat sejauhmana varian kebolehan, kebaikan hati dan integriti ketua pasukan mempengaruhi kepercayaan anggota pasukan di KPDNKK. Sebanyak 392 borang soal selidik telah diedarkan dan sejumlah 207 borang berjaya dikutip. Data ini telah dianalisis menggunakan "*Statistical Package for Social Science*" (SPSS) Versi 15.0. Analisis ujian korelasi pearson menunjukkan ketiga-tiga faktor karakter ketua pasukan iaitu kebolehan, kebaikan hati dan integriti mempunyai hubungan yang signifikan dan positif dengan kepercayaan anggota pasukan. Manakala analisis regresi berganda pula menunjukkan hanya kebaikan hati dan integriti sahaja secara signifikan mempengaruhi kepercayaan anggota pasukan. Ujian ANOVA yang dijalankan mendapati tiada perbezaan antara faktor demografi dengan kepercayaan anggota. Oleh itu, pihak pengurusan KPDNKK hendaklah menumpukan kepada faktor kebaikan hati dan integriti bagi meningkatkan kepercayaan anggota.

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to investigate the correlation between team leaders character and trust among the team members of the Enforcement Division of the Ministry of Domestic Trade, Co-operatives and Consumerism Malaysia (MDTCC). This study also aimed at determining whether ability, benevolence and integrity predict the variance in trust among the team members in MDTCC. Out of 392 questionnaires distributed, a total of 207 questionnaires were returned. The data was analyzed using "Statistical Package for Social Science" (SPSS) version 15. Analysis using pearson correlation indicates that all three factors in team leaders character have significant, positive correlation with team members' trust in the leader. In addition, multiple regression analysis shows that only benevolence and integrity significantly can influence team members trust. Analysis using ANOVA shows that no differences between demographic factor with team members trust. Therefore, MDTCC should stress on benevolence and integrity in order to enhance trust among their staff.*

## PENGHARGAAN

Alhamdulillah, saya memanjatkan kesyukuran yang tidak terhingga kepada Allah S.W.T kerana dengan limpah izin dan rahmatNya, saya mampu menyiapkan kertas projek ini sebagai memenuhi syarat pengijazahan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan), Universiti Utara Malaysia.

Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Prof. Madya Dr. Abdullah bin Abdul Ghani, selaku penyelia kertas projek ini yang telah banyak memberi nasihat, bimbingan dan tunjuk ajar dengan penuh kesabaran sehingga terhasilnya kertas projek ini. Begitu juga kepada Dr. Noor Zari B. Hamat Timbalan Pengarah (Dasar) Institut Tadbiran Negara (INTAN) selaku penyelia bersama dalam memberi khidmat nasihat dalam menjayakan kertas projek ini.

Di sini juga saya ingin merakamkan setinggi-tinggi ucapan terima kasih kepada Jabatan Perkhidmatan Awam, Ketua Setiausaha dan Ketua Pengarah Penguatkuasa Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) Malaysia yang telah memberi peluang dan kesempatan untuk menimba ilmu pengetahuan ke peringkat sarjana. Demikian juga kepada pegawai dan kakitangan KPDNKK yang telah meluangkan masa untuk melengkapkan soal selidik bagi tujuan kertas projek ini.

Buat ayah Abdul Latiff Bin Abdullah dan ibu Maimunah Binti Lajis ; Buat ayah mertua Ibrahim Bin Dahlan dan ibu mertua Fatimah Binti Maelah khasnya untuk isteriku Hasmarliana Binti Ibrahim; anak-anakku Nurkhairiyah 'Awatif dan Nurshafiyah Najwa serta kedua-dua ahli keluarga yang dikasihi. sokongan dan pengorbanan yang telah kalian berikan sepanjang mengikuti pengajian ini

dijadikan sebagai pemangkin semangat dan kekuatan kepada saya di dalam menyiapkan segala tugas, menghadapi peperiksaan dan seterusnya dianugerahkan segulung ijazah sarjana.

Kepada Profesor/Profesor Madya/Pensyarah UUM/INTAN dan Rakan-rakan seperjuangan program Sarjana Sains (Pengurusan) UUM/INTAN sesi 2008/2009 yang sentiasa memberi bantuan, bimbingan dan juga telah berkongsi pahit manisnya sepanjang pengajian ini, jutaan terima kasih saya ucapkan dan pengalaman kita bersama akan sentiasa menjadi ingatan di dalam memori saya.

Sekali lagi saya sekalung penghargaan buat semua yang telah terlibat di dalam memberikan kerjasama kepada saya untuk menyiapkan tugas ini, sama ada secara langsung ataupun tidak. Ribuan kemaafan dipohon seandainya terdapat sebarang kesilapan dan kesalahan selama ini. Hanya Allah S.W.T yang mampu menilai dan membalas jasa baik kalian.

Akhir kata, semoga Allah (s.w.t) sentiasa meninggikan darjat junjungan besar Nabi Muhamad (s.a.w) ke makam yang tertinggi yang telah dijanjikan dan memberkati serta memberi petunjuk dan hidayah kepada hamba-hambanya yang menuntut ilmu bagi memakmurkan dunia untuk menuju alam yang kekal abadi, Wassallam.

**Azman bin Abdul Latiff**  
**INTAN Bukit Kiara**  
**Kuala Lumpur**  
**2009**



<b>ISI KANDUNGAN</b>	<b>HALAMAN</b>
<b>PERAKUAN KERTAS KERJA PROJEK</b>	<b>i</b>
<b>KEBENARAN MENGGUNA</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK (BAHASA MELAYU)</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT (BAHASA INGGERIS)</b>	<b>iv</b>
<b>PENGHARGAAN</b>	<b>v</b>
<b>KANDUNGAN</b>	<b>vi</b>
<b>SENARAI JADUAL</b>	<b>vii</b>
<b>SENARAI RAJAH</b>	<b>viii</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>ix</b>
<b>GLOSARI</b>	<b>x</b>
<b>1. BAB SATU : LATAR BELAKANG KAJIAN</b>	
Pengenalan	1
Pernyataan Masalah	6
Persoalan Kajian	9
Objektif Kajian	10
Kepentingan Kajian	11
Skop Kajian	12
Batasan Kajian	13
Kesimpulan	13

## **2. BAB DUA : SOROTAN KARYA**

Pengenalan	14
Teori-Teori dan Konsep Kepimpinan	14
Kajian Lepas Karakter Ketua Pasukan & Kepercayaan	26
Definisi Konseptual	32
Kesimpulan	43

## **3. BAB TIGA : METODOLOGI KAJIAN**

Pengenalan	44
Rangka Kerja Teoritikal	44
Hipotesis	45
Rekabentuk Kajian	46
Definisi Operasi	47
Populasi dan Sampel Kajian	48
Kaedah Pengumpulan Data	50
Rekabentuk Soal Selidik	51
Ujian Rintis	55
Ujian Kebolehpercayaan	55
Ujian <i>Normality</i>	58
Ujian <i>Linearity</i>	59
Kaedah Analisa Data	60
Kesimpulan	69

#### **4. BAB EMPAT : ANALISA DATA**

Pengenalan	71
Latar Belakang Responden	72
Hubungan Karakter Ketua Pasukan dengan Kepercayaan	78
Pengaruh Karakter Ketua Pasukan dengan Kepercayaan	80
Perbezaan Faktor Demografi Dengan Kepercayaan Anggota	84
Kesimpulan	88

#### **5. BAB LIMA : RUMUSAN DAN CADANGAN**

Pengenalan	90
Hubungan Karakter Ketua Pasukan dengan Kepercayaan Anggota	90
Pengaruh Karakter Ketua Pasukan dengan Kepercayaan Anggota	92
Rumusan Kajian	95
Implikasi dan Batasan Kajian	96
Cadangan	97
Cadangan Kajian Akan Datang	103
Kesimpulan	104

<b>RUJUKAN</b>	106
----------------	-----

## SENARAI JADUAL

JADUAL		HALAMAN
Jadual 3.1	Jumlah Perjawatan Bagi Tahun 2009	49
Jadual 3.2	Jumlah Soalan dan Nilai Alpha Instrumen Komitmen Kerja	54
Jadual 3.3	Nilai Alpha Cronbach	57
Jadual 3.4	Keputusan Ujian Kebolehpercayaan	58
Jadual 3.5	Pengekodan Semula Skala Likert 5-Mata	61
Jadual 3.6	Julat Koefisien dan Kekuatan Hubungan	64
Jadual 3.7	Ringkasan Teknik Analisis Data Kajian	68
Jadual 4.1	Taburan Responden Mengikut Jantina	72
Jadual 4.2	Taburan Responden Mengikut Umur	73
Jadual 4.3	Taburan Responden Mengikut Kelayakan Akademik	74
Jadual 4.4	Taburan Responden Mengikut Gred Jawatan	74
Jadual 4.5	Taburan Responden Mengikut Kaum	75
Jadual 4.6	Taburan Responden Mengikut Jantina Ketua Pasukan	76
Jadual 4.7	Taburan Responden Mengikut Jangkamasa Telah Berkhidmat	76
Jadual 4.8	Taburan Responden Mengikut Jangkamasa Sebagai Anggota	77
Jadual 4.9	Taburan Responden Mengikut Jangkamasa Berkerja Untuk Ketua Pasukan	78

## SENARAI JADUAL

JADUAL		HALAMAN
Jadual 4.10	Hubungan Karakter Ketua Pasukan Dan Kepercayaan Anggota Pasukan	79
Jadual 4.11	Karakter Yang Mempengaruhi Kepercayaan Anggota	80
Jadual 4.12	Ringkasan Dapatan Kajian	82
Jadual 4.13	Ujian Anova Faktor Kelayakan Akademik	84
Jadual 4.14	Ujian Anova Faktor Jawatan Sekarang	85
Jadual 4.15	Ujian Anova Faktor Jangkamasa Perkerjaan Sekarang	85
Jadual 4.16	Ujian Anova Faktor Jangkamasa Bekerja Sebagai Anggota	86
Jadual 4.17	Ujian Anova Faktor Umur	87
Jadual 4.18	Ujian t Faktor Jantina Anggota	87
Jadual 4.19	Ujian t Faktor Jantina Ketua Pasukan	88

## SENARAI RAJAH

<b>RAJAH</b>		<b>HALAMAN</b>
Rajah 2.1	Model Gabungan Kepercayaan dalam Organisasi	31
Rajah 3.1	Rangka kerja teoritikal	45
Rajah 3.2	Model Bagi Analisa Regresi Berganda	66
Rajah 4.1	Model Regresi Berganda	81

<b>LAMPIRAN</b>		<b>HALAMAN</b>
A	BORANG SOAL SELIDIK	112
B	KEPUTUSAN SPSS	117

## **GLOSARI**

KPDNKK - Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan  
Kepenggunaan.

SPSS - Statistical Package for the Social Sciences



# **BAB SATU**

## **LATAR BELAKANG KAJIAN**

### **1.1 PENGENALAN**

Kepercayaan amat penting dalam kumpulan atau pasukan, pada hari ini hampir setiap kehidupan memerlukan kita sentiasa saling percaya dan mempercayai antara satu sama lain. Di dalam organisasi kepercayaan amat mustahak kerana organisasi dijalankan atas dasar saling percaya mempercayai untuk memastikan segala kerja dan tugas yang dirancang dapat dilaksanakan dengan baik. Sikap saling percaya mempercayai di antara majikan dan pekerja akan timbul jika mereka mempunyai sifat berbaik sangka. Sebagai contoh, pekerja tidak berasa ragu terhadap ketuanya apabila sesuatu polisi di rangka untuk melicinkan pentadbiran organisasi.

Justeru itu ia memerlukan setiap seorang berperanan dalam melaksanakan tugas masing-masing, setelah mendapat arahan dari ketua. Oleh itu pemimpin perlulah menjadi contoh dan ikutan serta boleh dipercayai sebelum anggota melaksanakan arahannya. Menurut Mayer, Davis dan Schoolman (1995) kepercayaan adalah perkara penting yang tidak boleh diketepikan dalam kontek institusi sosial, ini termasuklah interaksi diantara pekerja dan pengurus.

Islam memang mementingkan pemimpin yang berkebolehan dan cekap dan seterusnya menggalakkan profesionalisme dalam apa yang kita ceburi. Justeru itu, peningkatan dari segi latihan dan pendidikan bagi menambahkan kemahiran pekerja perlu dijadikan agenda berterusan. Rasulullah s.a.w bersabda bermaksud:

*“sesungguhnya Allah suka seseorang di antara kamu apabila ia melakukan pekerjaan, ia melakukannya dengan teliti”*

( Riwayat Bukhari dan Muslim )

Sebagai pemimpin atau ketua harus memberi kepada setiap pekerja penghormatan sebagai individu tanpa mengira taraf dan pangkat. Sikap hormat ketika memberi perkhidmatan kepada anggota pasukan amatlah penting. Ianya boleh dilahirkan melalui pertuturan dan tingkah laku. Sekiranya terdapat perbezaan pendapat dan teguran, pendekatan terhadap adab-adab dan saling hormat menghormati antara satu sama lain perlu dipraktikkan supaya hubungan antara satu sama lain dijaga sebaik mungkin.

Seseorang ketua pasukan dan pekerja yang baik dalam pasukan ialah mereka yang sentiasa memberi bantuan kepada anggotanya dan tidak akan menunggu sehingga disuruh untuk memberi bantuan. Ia sentiasa mempunyai sifat yang positif dalam setiap keadaan dengan menzahirkan

kebaikan dan kemurahan hatinya. Persaudaraan dan semangat perpaduan amat penting dipupuk dan dijadikan budaya di dalam organisasi. Kekuatan persaudaraan dan perpaduan akan menimbulkan sikap kerjasama yang tinggi di antara satu sama lain walaupun kerja yang dilakukan amat berat ia akan menjadi ringan. Firman Allah S.W.T yang bermaksud:

*“dan bertolong-tolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan taqwa, dan janganlah kamu bertolong-tolong dalam membuat dosa dan permusuhan”*

(Surah al-Ma'idah,5::2)

Jesteru itu pentingnya semangat pasukan di pupuk dalam organisasi bagi mengurangkan jurang yang wujud di antara pegawai baru dengan kumpulan yang sedia ada bagi meningkatkan sifat saling percaya mempercayai. Kepercayaan kebiasaannya lahir dari sifat jujur, amanah dan nilai integriti yang dimiliki oleh seseorang ketua pasukan. Ini merupakan sebab seseorang memberi kepercayaan kepada ketua tersebut.

Integriti melibatkan kejujuran yang menjadikan pengikutnya mengakui kemampuan kepimpinannya dalam satu keadaan yang munasabah dan boleh diterima. Jika pemimpin, pengurus atau ketua pasukan tidak

berkemampuan mereka akan hilang pengikutnya. Integriti, jujur dan amanah adalah ciri terpenting dalam ajaran Islam dan ia merupakan manifestasi kepada iman. Setiap individu merupakan pemimpin dan bertanggungjawab terhadap kepimpinannya. Seseorang ketua yang telah diserahkan tugas, beliau seharusnya melakukan dengan penuh amanah dan ihsan. Malah beliau boleh dipersoalkan ke atas tanggungjawab yang telah diberikan ke atasnya. Rasulullah s.a.w bersabda:

*“sesungguhnya jawatan itu adalah amanah dan setiap amanah itu akan disoal pada hari kiamat kelak. Ramai orang akan menyesal kerananya, kecuaililah mereka yang telah menjalankan tugasnya dengan ikhlas dan jujur”*

( Riwayat Muslim )

Integriti juga berkait rapat dengan keadilan dengan itu amatlah wajar pihak pemimpin atau pengurusan berlaku adil pada semua anggota kerja. Begitu juga, pekerja mesti berlaku adil dengan memberikan hak yang sewajarnya kepada pemimpin atau ketuanya. Firman Allah S.W.T yang bermaksud:

*“dan jangan sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum mendorongmu berlaku tidak adil. Berlaku adillah, kerana adil itu lebih dekat kepada taqwa”*

(Surah al Maidah, 5:8)

Kebanyakan eksekutif, pengurus, ketua dan penyelia gagal dalam tanggungjawab sebagai pemimpin kerana hilang kepercayaan dikalangan anggota bawahannya. Ada pendapat mengatakan seseorang itu tidak memberi pemimpin itu kepercayaannya tetapi hanya meminjamkannya sahaja. Oleh itu pada bila-bila masa sahaja kepercayaan itu boleh ditarik balik (Hamiza, 1999).

Bekas Perdana Menteri Malaysia Datuk Abdullah Bin Ahmad Badawi pernah mengatakan perlunya sistem penyampaian perkhidmatan awam dipertingkatkan. Dalam menyediakan persekitaran yang mementingkan prestasi, perkhidmatan awam harus berusaha menarik dan mengekalkan mereka yang berkebolehan dan berbakat, dengan tidak mengira usia, jantina dan sebagainya.

Bagi mana-mana entiti, baik negara, organisasi, dan syarikat masalah kepimpinan adalah kritikal. Kepimpinan boleh menentukan sama entiti itu berjaya atau gagal, sama ada berfungsi cemerlang atau kekurangan. Kepimpinan yang bijak dapat memberi wawasan dan pemikiran strategik kepada sesuatu pertubuhan. Ia juga dapat menjadi inspirasi, dorongan dan teladan yang baik kepada kakitangan. Ingatlah, kita telah diberi amanah, kita mesti beramanah.

Ketua Setiausaha Negara Tan Sri Mohd. Sidek Bin Hj. Hassan berkata dalam ucapannya pelantikan sebagai penjawat awam adalah untuk memberi perkhidmatan yang terbaik untuk orang ramai. Dalam usaha kearah itu kita mesti berkhidmat dengan integriti. Mari kita ingatkan diri kita dimana kita semua tanpa mengira pangkat dan status mesti memberi yang terbaik dan tidak menjejaskan imej perkhidmatan awam. Integriti hendaklah menjadi perkara asas budaya kerja kita.

Menurut beliau prinsip integriti dan keadilan adalah merupakan perkara yang penting untuk menentang penyelewengan. Nilai, sikap dan tingkahlaku terbentuk apabila individu membawa pengalaman hidup mereka bersama. Sama ada sektor awam, tentera atau swasta pemimpin mesti berada pada barisan hadapan menentang amalan penyelewengan. Mereka perlu menjadi teladan dengan mengamalkan cara hidup yang baik, berasaskan prinsip keadilan dan integriti serta mengamalkan kepimpinan melalui teladan.

## **1.2 PERNYATAAN MASALAH**

Caldwell dan Hayes (2007) telah mengkaji mengenai tiga faktor model kepimpinan iaitu pembangunan hubungan, pengurusan sumber dan imej pengurusan oleh Chemers dan hasilnya adalah signifikan dalam mengenal pasti 59 peratus varian responden. Walaupun begitu ia amat berguna untuk memahami pemimpin terutama dalam memahami

sumbangan dan kepentingannya ke atas imej pengurusan. Ia mencadangkan lebih banyak faktor yang mempengaruhi tingkahlaku pemimpin digunakan bagi mengkaji tingkahlaku pemimpin. Sebagai tambahan untuk mengkaji faktor tingkahlaku yang merupakan kunci persepsi kepada pemimpin, beliau mengatakan adalah penting untuk mengkaji aspek kepimpinan dalam perniagaan, sektor awam dan bidang yang tidak memberi keuntungan. Dengan pandangan ini, pengkaji berpendapat pentingnya kajian dibuat keatas sektor awam di Malaysia yang difokuskan kepada agensi penguatkuasaan.

Nilai Kepercayaan anggota penguatkuasa KPDNKK terhadap kepimpinan kebelakangan ini dilihat semakin menurun, oleh itu perlu ada usaha untuk mengatasi jurang yang wujud bagi mengatasi masalah yang wujud dengan kadar yang segera sebelum nasi menjadi bubur. Antara masalah-masalah yang kerap ditimbulkan melalui mesyuarat, forum, majalah wacana, memo, e-mail dan secara lisan ialah iaitu kelewatan membuat kerja dan gagal mengambil tindakan, tidak mengikut prosedur yang ditetapkan, sikap mementingkan diri, tidak berlaku adil, penyalahgunaan kuasa dan mengambil tindakan sendiri, masalah disiplin dan sebagainya.

Budaya merupakan nilai yang dikongsi bersama oleh satu kumpulan individu. Ia adalah satu set norma, nilai, dan andaian yang membimbing tingkah laku sesuatu kumpulan. Budaya membezakan satu kumpulan

dengan kumpulan yang lain dan menentukan apa yang dianggap salah atau betul, mempengaruhi apa dan siapa yang dinilai, apa yang dipentingkan atau dititikberatkan dalam kumpulan tersebut, serta menentukan tingkah laku seseorang.

Peter dan Waterman (1982) menyatakan bahawa beberapa ciri budaya yang cemerlang membawa kejayaan kepada organisasi, sementara itu Deal dan Kennedy (1982) menjelaskan satu budaya yang kukuh memainkan peranan yang penting ke arah kejayaan sesebuah organisasi (Abang Zainal Abidin, 2008). Bagi membentuk budaya kerja cemerlang latihan amat penting diberikan kepada pegawai yang terlibat, ini telah disedari oleh pihak Kementerian Perdagangan Dalam Negeri , Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK) sejak awal penubuhannya.

Pada asasnya KPDNKK telah mengadakan pelbagai latihan, kursus dan program setiap tahun kepada semua peringkat anggotanya bagi melahirkan pemimpin yang berkebolehan, mempunyai kebaikan hati dan berintegriti dikalangan pegawai-pegawainya namun masalah ketua yang mempunyai prestasi yang rendah masih berlarutan sehingga menimbulkan kesan kepada orang bawahannya dan organisasi.

Bagi melihat sejauhmana masalah krisis kepimpinan ini melanda anggota penguatkuasa di KPDNKK, kajian ini dibuat. Gill, Boies, Finegan dan



McNally (2005) dan kajian Caldwell dan Hayes (2007) mengesahkan yang kajian empirikal mengenai kebolehpercayaan boleh digunakan untuk menilai tanggapan dalam usaha untuk mengenalpasti sifat kepercayaan dan kebolehpercayaan.

Kajian-kajian yang lepas mengenai persepsi kepercayaan ada dibuat oleh ramai pengkaji ke atas pengurusan atasan, pemimpin sukan, pengurus pelaburan dan sebagainya. Kajian melibatkan elemen-elemen seperti kebolehan, kecekapan, integriti, kejujuran, kebaikan, kerjasama dan pesonaliti pemimpin, ketua atau pengurus. Kajian ini dibuat di pelbagai sektor iaitu bidang sukan, akademik, peniagaan, polis dan sebagainya. Dalam Kajian ini pengkaji memfokus kepada tiga faktor sahaja kebolehan, kebaikan hati dan integriti ketua dalam sektor awam.

### **1.3 PERSOALAN KAJIAN**

Berdasarkan pernyataan masalah yang dikemukakan, kajian ini dijalankan untuk menjawab empat persoalan berikut:-

1.3.1 Sejauhmana kebolehan ketua pasukan mempunyai hubungan positif dengan kepercayaan anggota dalam tugas penguatkuasaan ?

1.3.2 Sejauhmana kebaikan hati ketua pasukan mempunyai hubungan positif dengan kepercayaan anggota dalam tugas penguatkuasaan?

1.3.3 Sejauhmana integriti ketua pasukan mempunyai hubungan positif dengan kepercayaan anggota dalam tugas penguatkuasaan?

1.3.4 Adakah kebolehan, kebaikan hati dan integriti ketua pasukan mempengaruhi kepercayaan anggota dalam tugas penguatkuasaan?

1.3.5 Adakah terdapat perbezaan faktor demografi umur, jantina, bangsa, kelayakan akademik, jawatan, dan tempoh perkhidmatan dengan kepercayaan kepada ketua pasukan.

#### **1.4 OBJEKTIF KAJIAN**

Berasaskan kepada permasalahan dan persoalan kajian yang telah dibincangkan di atas, Objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti hubungan antara karakter ketua pasukan dari aspek kebolehan, kebaikan hati dan integriti. Antara objektif kajian ini ialah:

- 1.4.1 Untuk mengetahui sejauhmana kebolehan ketua pasukan dan hubungannya dengan kepercayaan anggota dalam tugas penguatkuasaan ?
- 1.4.2 Untuk mengetahui sejauhmana kebaikan hati ketua pasukan dan hubungannya dengan kepercayaan anggota dalam tugas penguatkuasaan?
- 1.4.3 Untuk mengetahui sejauhmana integriti ketua pasukan dan hubungannya dengan kepercayaan anggota dalam tugas penguatkuasaan?
- 1.4.4 Untuk mengkaji pengaruh kebolehan, kebaikan hati dan integriti ketua pasukan terhadap kepercayaan anggota dalam tugas penguatkuasaan.
- 1.4.5 Untuk mengkaji sama ada faktor demografi umur, jantina, bangsa, kelayakan akademik, jawatan, dan tempoh perkhidmatan menunjukkan perbezaan dari segi kepercayaan kepada ketua pasukan.

## **1.5 KEPENTINGAN KAJIAN**

Kepentingan kajian ini adalah seperti berikut:

- 1.5.1 Kajian ini dijalankan amat bertepatan kerana belum ada kajian yang diadakan seumpamanya di KPDNKK.
- 1.5.2 Kajian ini akan menyumbangkan bukti empirikal berhubung dengan kerja kumpulan di KPDNKK dan kejayaannya.
- 1.5.3 Kajian ini dapat memberi gambaran keberkesanan pelaksanaan kerja kumpulan kepada penjawat awam dan organisasi.
- 1.5.4 Kajian ini juga bertujuan melihat sumbangan penjawat awam kepada organisasinya melalui semangat kerja dalam kumpulan.
- 1.5.5 Ia boleh memberi cadangan penambahbaikan dan penyelesaian kepada permasalahan yang dihadapi dalam menganjurkan kerja kumpulan.
- 1.5.6 Ia sebagai sumber rujukan dan pengetahuan kepada organisasi dan sektor awam.

## **1.6 SKOP KAJIAN**

Kajian ini adalah tertumpu kepada anggota penguatkuasa di KPDNKK. Tumpuan diberi kepada responden terdiri daripada pelbagai gred (N17 hingga N41) di sekitar Melaka, Negeri Sembilan, Selangor dan Wilayah Persekutuan.

## **1.7 BATASAN KAJIAN**

Kajian ini hanya adalah tertumpu di kalangan anggota penguatkuasa KPDNKK yang terdiri daripada pelbagai Gred (N17 hingga N41) di sekitar Melaka, Negeri Sembilan, Selangor dan Wilayah Persekutuan. Oleh itu, dapatan kajian ini akan dijadikan kesimpulan untuk mewakili anggota kumpulan sokongan KPDNKK di seluruh Malaysia. Kajian juga tidak dapat dilakukan diseluruh Malaysia kerana disebabkan kesuntukkan masa dan kekangan kewangan.

Keputusan kajian terbatas kepada setakat mana kejujuran dan keikhlasan responden dalam memberi maklum balas terhadap soalan-soalan melalui borang soal selidik bagi menggambarkan pengakuan sebenar mereka.

## **1.8 KESIMPULAN**

Kajian ini hanya melibatkan kakitangan di kalangan anggota penguatkuasa di KPDNKK yang terdiri daripada pelbagai Gred (N17 hingga N41) di sekitar Melaka, Negeri Sembilan, Selangor dan Wilayah Persekutuan di Malaysia. Secara khususnya, bab ini telah membincangkan dan menerangkan tentang pengenalan, pernyataan masalah, persoalan kajian, objektif kajian dan batasan kajian yang perlu dikenalpasti di dalam kajian penyelidikan ini. Bab seterusnya pula akan menghuraikan terhadap pembentukan teori, definisi dan konsep pembolehkan bersandar dan pembolehkan bebas.

## **BAB DUA**

### **SOROTAN KARYA**

#### **2.1 Pengenalan**

Dalam bab dua ini, pengkaji akan menjelaskan perkara-perkara penting yang berkaitan tentang teori kepimpinan, rangka kerja teoritikal, konsep karakter ketua pasukan iaitu kebolehan, kebaikan hati dan Integriti sebagai pembolehubah bebas dan kepercayaan anggota pasukan sebagai pembolehubah bersandar dan hipotesis kajian.

#### **2.2 Teori-Teori dan Konsep Kepimpinan**

Dalam membincangkan karakter ketua pasukan, kepentingan teori berkaitan kepimpinan tidak dapat diketepikan dalam kajian ini. Terdapat beberapa teori yang meletakkan peranan kebolehan, kebaikan hati dan integriti dalam mempengaruhi kepercayaan pengikut atau anggota.

##### **2.2.1 Teori Sifat (*Trait Theory*)**

Teori ini menyebut bahawa manusia dilahirkan dengan ciri atau sifat yang diwarisi, sesetengah dari ciri tersebut sesuai untuk menjadi pemimpin dan mereka yang menjadi pemimpin atau ketua mempunyai kombinasi ciri-ciri tersebut. Teori ini amat popular pada pertengahan tahun 1940an, ia menekankan kepada tingkahlaku, sifat atau kualiti yang dimiliki oleh seseorang bagi

melayakkannya menjadi seorang ketua atau pemimpin. Stogdill (1974) mengenal pasti sifat-sifat berikut yang melayakkan seseorang untuk dipanggil pemimpin antaranya:-

- i. Bercita-cita tinggi dan bertenaga
- ii. Kemahuan untuk memimpin
- iii. Kejujuran dan integriti
- iv. Keyakinan diri yang tinggi
- v. Tahap kecerdasan yang tinggi
- vi. Berpengetahuan luas dalam tugas yang dilakukan

Sungguhpun begitu pemilikan atas ke enam-enam sifat di atas belum menjamin kejayaan seseorang pemimpin. Mengikut Robbins (1998) dalam Ab. Aziz (2000) terdapat empat sebab utama kenapa ianya sedemikian:-

- i. Tidak mempedulikan keperluan-keperluan pengikut
- ii. Gagal untuk menjelaskan kepentingan pelbagai sifat secara relatif
- iii. Tidak mampu memisahkan di antara sebab dan penyebab
- iv. Membelakangkan faktor-faktor kesemasaan.

### **2.2.2 Teori Pertukaran Pemimpin Ahli**

Teori ini membuat anggapan bahawa pemimpin kebiasaannya akan melayani ahli secara sama rata. Mereka cuba mengelak daripada bertindak secara pilih kasih dan diskriminasi.

Mengikut teori ini pemimpin merupakan seorang yang sentiasa berada di dalam kesuntukan masa. Oleh itu menjadi tendensi mereka untuk mengadakan hubungan yang khusus dengan kumpulan-kumpulan tertentu dari kalangan ahli-ahli dalam organisasi. Kumpulan ini menjadi kumpulan dalaman yang diyakini oleh pemimpin dan mendapat perhatian yang istimewa daripada mereka. Kesannya mereka akan memperolehi beberapa kelebihan berbanding dengan ahli-ahli yang lain yang dianggap sebagai kumpulan luaran.

Teori ini juga mengandaikan bahawa kumpulan dalaman akan memilih status yang tinggi, perkadaran penilaian prestasi yang lebih baik, rendah pusingganti dan lebih berpuashati dengan pemimpin.

### **2.2.3 Teori Disonan Kognitif**

Menurut Festinger (1957) dalam Narimah dan Saodah (2003), apabila pelakuan kita tidak menyamai perkara yang kita percaya,



ketegangan mental atau disonan kognitif akan berlaku. Suasana ini tidak stabil, kita perlu berusaha mengubah perlakuan ataupun kepercayaan kita. Ketegangan ini dirasakan berbeza mengikut kepentingan sesuatu kerja yang dihadapi. Contohnya apabila ketua kita seorang yang tidak disukai maka segala perbuatannya tidak akan diikuti dan dituruti, sebaliknya bila ketua itu seorang yang disukai ia akan menjadi idola dan dipuja. Semakin penting isu yang dihadapi semakin besar perbezaan antara perlakuan dan kepercayaan seseorang, dengan itu semakin besar perasaan disonan yang dihadapi.

#### **2.2.4 Model Fiedler**

Fiedler (1967) dalam Narimah dan Saodah (2003) telah mengembangkan satu model kontegensi yang cukup menyeluruh. Mengikut model ini, adalah sukar bagi seseorang pengurus untuk menukar gayanya dan adalah sesuatu yang tidak fleksibel untuk menukarnya.

Beliau mengenalpasti tiga keadaan kepimpinan yang boleh membantu menentukan gaya kepimpinan yang berkesan, iaitu hubungan ahli pimpinan, struktur tugas dan kedudukan kuasa seseorang pemimpin. Berdasarkan pendekatan kontegensi, beberapa strategi kepimpinan berkesan boleh dikenal pasti iaitu:-

#### **2.2.4.1 Pemimpin Sebagai Role Model**

Para pekerja perlu ketua yang dapat meningkatkan kehendak pekerja untuk meningkatkan pencapaian, kesanggupan untuk menerima tanggungjawab serta mempunyai kebolehan dan kemahiran yang selaras dengan tugas yang dilakukan. Sekiranya pemimpin tidak memberi motivasi dan galakan, pekerja menjadi tidak bersemangat untuk berusaha dan tidak membuat kerja, dengan itu kerja tidak dapat dilakukan dengan sempurna.

#### **2.2.4.2 Hubungan Pemimpin dengan Pekerja**

Hubungan ini penting terutama bagi pekerja baru, mereka ini belum lagi tahu akan tanggungjawab yang perlu dilakukan. Oleh yang demikian, mereka memerlukan arahan dan tunjuk ajar dari pemimpin mereka. Ini penting supaya mereka menjadi biasa dengan peraturan dan undang-undang organisasi. Pemimpin yang tidak memberi arahan akan menyebabkan kebimbangan dan kekeliruan didalam diri pekerja baru. Bagi pekerja yang mula belajar tentang tugas-tugasnya, masih perlu ada seorang

pemimpin untuk membimbingnya. Hubungan mula wujud dan perlu ditingkatkan.

Setelah beberapa lama, pekerja yang berpengalaman sudah mempunyai keupayaan dari segi kemahiran dan boleh berkerja sendiri. Mereka dapat menerima tanggungjawab yang lebih besar. Maka dalam keadaan itu, pemimpin tidak perlu lagi memberi arahan secara terperinci, tetapi masih perlu untuk memberi sokongan dan dorongan. Ini akan menguatkan lagi keupayaan pekerja dan seterusnya akan lebih mempercayai kebolehan pemimpin tersebut dalam memberi arahan dan membuat keputusan.

#### **2.2.4.3 Jenis Pemimpin Perlu Bersesuaian dengan Tempat Ditugaskan.**

Bagi pemimpin yang tegas, adalah sesuai sekiranya dia bertugas di dalam bidang keselamatan atau penguatkuasaan. Ciri-ciri pengurus yang sesuai adalah mereka yang mementingkan pengawalan serta tidak mementingkan aspek kemanusiaan. Manakala pemimpin yang kurang tegas, mereka

sangat mementingkan aspek hubungan yang mesra dengan pekerja untuk mencapai matlamat organisasi dan disenangi.

### **2.2.5 Kitaran Hubungan Pemimpin dan Pengikut**

Ketua atau pemimpin yang ingin melahirkan pengikut yang baik janganlah hanya pandai memberi arahan, ramai pengikut tidak melaksanakan kerja walaupun arahan telah dikeluarkan. Oleh itu, arahan semata-mata tidak dapat menggerakkan apa-apa, kelakuan pengikut bukan percuma dan ia perlu difahami, mereka bukan insan yang buta hati dan perasaan, sebaliknya mereka sentiasa memerhati apa yang diucap dan dilakukan oleh ketua mereka. Secara ringkas, kitaran hubungan pemimpin dan pengikut diperlihatkan melalui peringkat dan proses berikut ("Leadership and Followership,"2006) dalam Abdul Rahman dan Bahtiar (2007):-

### **2.2.6 Pengikut Memberi Tindakbalas.**

#### **2.2.6.1 Gosip**

Sebarang tindakan pemimpin yang menyentuh pengikut, akan membawa kepada perkongsian suara hati sesama mereka sebelum akhirnya sampai kepada pemimpin semula. Dengan perkataan lain, isyarat pertama ketidakstabilan organisasi ialah

desas-desus di kalangan pekerja yang menyatakan ketidakpuasan hati mereka.

#### **2.2.6.2 Tindakbalas Bersama**

Gosip ini akan membawa kepada tindak balas serentak pekerja dalam waktu yang sama dan tiada siapa yang mengetahui tindakan ini. Selalunya ia berlaku disebabkan pekerja merasa tidak berpuas hati dengan ketua mereka. Pemimpin akan gagal mengesan gosip ini pada peringkat awal untuk ditangani sekiranya mereka mengambil sikap tidak bercampur dengan pegikutnya. Bagi pemimpin yang mengambil berat keadaan pekerjaanya ia seharusnya dapat melihat perubahan tingkahlaku pekerjaanya dan mengambil tindakan susulan sebelum sesuatu yang buruk berlaku.

### **2.2.7 Pemimpin Membuat Penyesuaian**

#### **2.2.7.1 Perasaan**

Pada tahap ini keengganan pengikut menuruti arahan pemimpin begitu jelas kelihatan. Perubahan ini begitu jelas kepada pemimpin dan sesiapa sahaja yang berurusan dengan organisasi.

#### **2.2.7.2 Mengubati**

Pemimpin perlu mengetahui mengapa dan apa yang lebih penting menghubungkan tindakannya dengan pengikut melalui perkataan dan tindakan mereka yang telah menyebabkan perubahan suasana di tempat kerja itu.

#### **2.2.7.3 Penyesuaian**

Apabila pemimpin telah mengetahui arah perubahan dan kenapa ia berlaku, mereka harus melakukan perubahan agar dapat mengembalikan suasana tempat kerja kepada keadaan yang asal.

#### **2.2.7.4 Tarian Berterusan**

Pengikut iaitu pekerja pula perlu melakukan penyesuaian terhadap pengubahsuaian yang dilakukan oleh pemimpin atau ketua mereka. Dalam sistem yang tertutup ini, pemimpin dan pengikut adalah pemerhati di antara satu sama lain dan bertindak balas mengikut keadaan dan keperluan. Oleh itu apa yang ditarikan hendaklah diperhatikan oleh kedua-dua pihak bagi mengelakkan krisis dalam organisasi.

## **2.2.8 Mengapa Pengikut Mengikut**

Lima pertimbangan akan di gunakan oleh pengikut apabila beliau ingin membuat sesuatu keputusan untuk mengikut seseorang pemimpin. Pertimbangan ini pada peringkat awal bermula dengan sesuatu yang negatif sebelum ia bertukar kepada positif ( Reason to Follow, 2006 ) dalam Abdul Rahman dan Bahtiar (2007):-.

### **2.2.8.1 Takut Dihukum**

Kebimbangan pekerja akan kehilangan kerja menjadi senjata yang digunakan oleh ketua bagi mendapatkan sokongan dan kepatuhan mereka. Cara ini di anggap berkesan selagi seseorang pekerja itu tidak mempunyai pilihan lain. Bagaimanapun, ia bukanlah satu tindakan yang berkesan dan beretika. Kajian mendapati pendekatan menakutkan pekerja selalunya menyebabkan kurangnya penglibatan pekerja.

### **2.2.8.2 Harapan Secara Membuta Tuli**

Harapan pengikut yang melakukan sesuatu dengan harapan ia akan berjaya, ini adalah pandangan pengikut yang sangat terdesak untuk menyelesaikan masalah. Segala apa yang ditawarkan pemimpin

dianggap dapat menyelesaikan dan tiada idea atau cara lain yang dapat difikirkan ketika itu.

#### **2.2.8.3 Keyakinan kepada Pemimpin**

Pemimpin adalah hebat dan dapat memberikan jawapan keatas semua masalah, pengikut seperti ini menyerahkan keputusan kepada ketua kerana berkeyakinan terhadap keupayaan pemimpin.

#### **2.2.8.4 Persetujuan Intelektual**

Pengikut dan pekerja yang mempunyai daya pemikiran yang tinggi dan mudah memahami hujah yang diberi oleh ketua mereka, asalkan hujah itu logik dan bernas mereka akan menerimanya dan sekaligus mengikut pemimpin yang mengutarakannya.

#### **2.2.8.5 Menyetujui Wawasan**

Pengikut menghargai wawasan atau matlamat jangka panjang kepimpinan dan mereka tidak kira idea siapa, mereka terima demi untuk kemajuan organisasi.



Kesimpulannya tanpa faktor atau situasi diatas, pengikut tidak akan mengikut apa-apa arahan yang diberi oleh pemimpin. Pemimpin mungkin cuba memimpin tetapi tidak diikuti sesiapa. Tiada apa akan berlaku untuk kemajuan sebaliknya kemunduran yang terjadi.

### **2.2.9 ISU-ISU DALAM KEPENGKUTAN**

Beberapa isu atau perkara penting berkaitan pengikut dan kepengikutan yang harus diberi perhatian ("Issue in Followership," 2006 ) dalam Abdul Rahman dan Bahtiar (2007) adalah:-

#### **2.2.9.1 Pengikut dan Penghormatan**

Sebelum seseorang itu memutuskan untuk berkerjasama dan sekaligus menjadi pengikut, ia akan menilai pemimpin sama ada boleh dihormati dan seterusnya sama ada kepercayaan boleh diberi kepadanya.

#### **2.2.9.2 Pengikut dan Kepercayaan**

Manusia mengikut orang yang dipercayai mereka. Jika mereka tidak mempercayai seseorang, mereka tidak akan mengikutinya. Kepercayaan adalah asas kepada kepengikutan.

### **2.2.9.3 Pengikut dan Kesukaan**

Sekiranya mereka tidak menyukai seseorang, mereka tidak akan mengikutinya. Tetapi jika mereka menyukainya, mereka akan memberi sepenuh perhatian kepadanya.

### **2.2.9.4 Pengikut dan Sokongan**

Manusia mengikut individu yang menolong mereka. Sekiranya mereka menuju matlamat atau membuat perkara yang sama dengan mereka, mereka akan sedia menjalankan kerjasama dan mengikutinya.

### **2.2.9.5 Pengikut dan Idea**

Manusia akan mengikut sesuatu idea, tetapi tidak objektif yang biasanya amat mengongkong. Dengan perkataan lain, mereka mengikut pemimpin tetapi dengan cara mereka sendiri.

## **2.3 Kajian Lepas Karakter Ketua Pasukan dan Kepercayaan Anggota Pasukan**

2.3.1 Kajian telah dibuat oleh Beaton (2007) ke atas kepercayaan didalam kumpulan ke atas 187 siswazah di fakulti Perniagaan dari Universiti Metropolitan Australia. Beliau berpendapat kumpulan yang mempunyai darjah kepercayaan yang tinggi

mempunyai kecenderongan untuk melakukan yang terbaik. Kajian ini dibina dari teori kepercayaan yang mutakhir iaitu dengan menguji tahap kepercayaan dalam diri antara ahli kumpulan baru dengan kumpulan sedia ada hasil analisa didapati kebolehan, kebaikan hati dan integriti didapati mempunyai hubungan yang positif iaitu kebolehan ( $r = .538, p = .01$ ), kebaikan hati ( $r = .465, p = .01$ ) dan integriti ( $r = .593, p = .01$ ).

2.3.2 Kajian yang dibuat oleh Zhang (2004) mengkaji mengenai kepercayaan ke atas pemimpin di dalam sukan di kalangan 230 pelajar kolej yang menyertai kelab sukan. Di mana dua pendekatan telah digunakan iaitu tanpa dan dengan menggunakan teknik struktur model persamaan. Keputusannya mendapati karakter pemimpin sukan iaitu kebolehan, kebaikan hati, keadilan dan integriti menunjukkan 52 peratus varian kepercayaan atlet ke atas pemimpin sukan. Ini menunjukkan ada hubungan antara karakter pemimpin sukan dengan kepercayaan atlet.

2.3.3 Satu kajian telah dibuat oleh Gillespie dan Mann (2004) ke atas kepercayaan dalaman diri seseorang bagi mencapai keberkesanan kerja kumpulan, ia mengkaji hubungan antara gaya kepemimpinan (*transformational, transactional* dan *consultative*) dengan kepercayaan anggota kumpulan ke atas pemimpin mereka, di

dalam kajian dan pembangunan kumpulan. Soal selidik di ambil dari 85 orang ahli kumpulan dari 33 pemimpin kumpulan dari projek kajian dan pembangunan kumpulan. Ketiga-tiga faktor ini menunjukkan 67 peratus varian ahli kumpulan percaya kepada ketua kumpulan. Hasilnya analisa juga didapati purata kepercayaan dari ahli kumpulan memberi jawapan antara tinggi hingga terlalu tinggi ( $M=4.7$ ,  $S.d=0.90$ , 1-7 scale) dan hanya 10 peratus yang beri jawapan sedikit atau tidak percaya. Ini menunjukkan ahli kumpulan mempunyai pandangan positif kepada ketua kumpulannya.

2.3.4 Caldwell dan Hayes (2007) telah membuat tinjauan ke atas 279 siswazah dan penuntut universiti di Southwest United State, dimana 90 peratus pelajar mempunyai kerja tetap atau kerja secara sambilan disamping belajar di universiti berkenaan. Daripada 274 soalan responden yang boleh digunakan didapati 57.5 peratus adalah wanita dan 48.1 peratus berumur 30 tahun atau lebih. Tinjauan ini melihat hubungan dan pengaruh antara tingkahlaku pemimpin ke atas kepercayaan individu dari aspek kebolehan, kebaikan hati dan integriti. Selain itu ia juga melihat pengaruh hubungan antara pembangunan pengurusan dan imej pengurusan. Cronbach's alpha ketiga-tiga aspek itu masing-masing 0.814, 0.806 dan 0.718 boleh diterima dan nyata sekali mempengaruhi aspek tersebut. Varian ketiga-tiga faktor ialah 65 peratus, ini

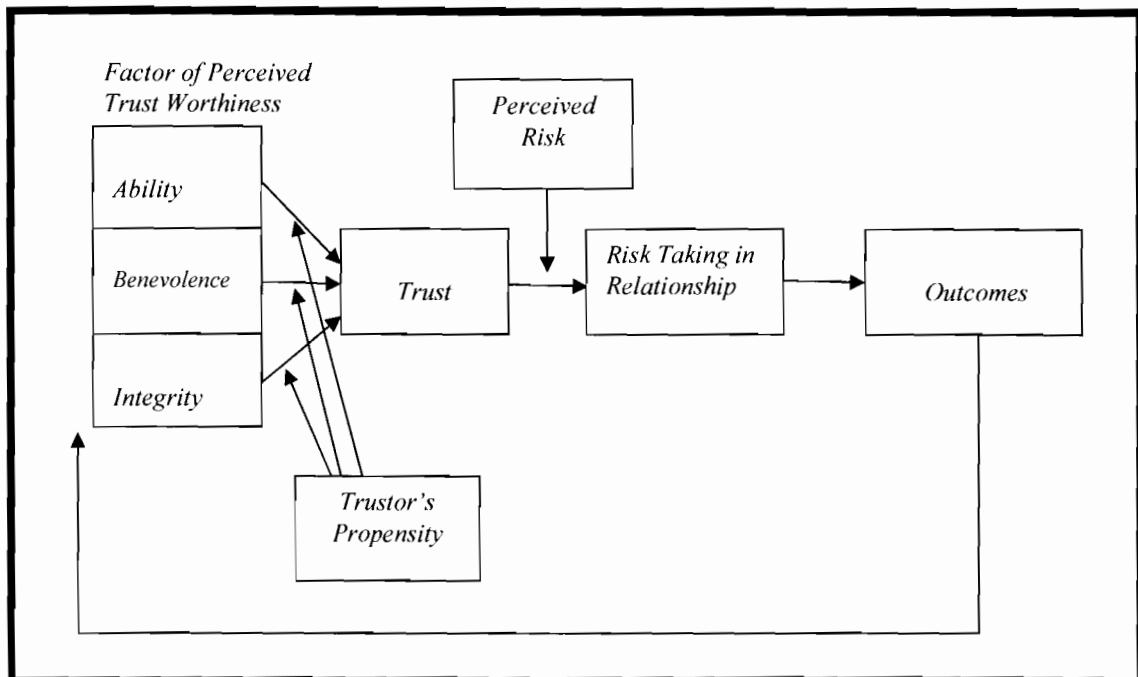
menunjukkan tindakan pemimpin mempunyai hubungan dengan kepercayaan pekerjanya.

2.3.5 Kajian juga telah dibuat oleh Ellonen, Blomqvist, dan Puumalainen (2008) untuk menganalisa kesan ke atas dimensi kepercayaan dalam organisasi di industri teknologi dan maklumat serta industri kertas dan pulpa di Finland. Tinjauan dengan kaedah kuantitatif ke atas 40 organisasi dengan 214 responden telah diambil, keputusan dari itu didapati ada kesan yang amat besar ke atas kepercayaan organisasi berbanding aspek lain kepercayaan dalam perubahan organisasi. Dengan hubungan yang positif dan penting, nilai pekalian yang tinggi iaitu 0.598 untuk barang keluaran dan 0.584 untuk proses perubahan yang berkaitan. Variasi kajian ini ke atas tiga faktor (*competence*, *Benevolence* dan *Reliability*) menunjukkan bacaan 65.3 peratus adanya hubungan pelbagai dimensi kepercayaan dengan organisasi yang inovatif.

2.3.6 Menurut Abdul Hadi (2004) dalam kajian beliau ke atas 105 kakitangan akademik (pensyarah) di Universiti Teknologi Mara Perlis. Beliau telah mengkaji keberkesanan kepimpinan dan gelagat pemimpin dari pandangan orang bawahan. Hasil kajian menunjukkan purata markah semua pembolehubah adalah melebihi 3.5, keupayaan komunikasi adalah yang tertinggi diikuti

oleh prestasi kepimpinan, tingkahlaku peribadi, keberkesanan kepimpinan dan keupayaan membuat keputusan. Faktor-faktor ini mempunyai hubungan yang positif dengan keberkesanan kepimpinan dimana 40 peratus varian dalam keberkesanan kepimpinan diterangkan oleh keempat-empat pembolehubah bebas ini. Hasil kajian ini juga menunjukkan keberkesanan kepimpinan tidak berbeza berdasarkan faktor jantina, umur, tempoh perkhidmatan dan tahap kelulusan akademik. Hasil dapatan juga menyokong dapatan kajian yang terdahulu bahawa keberkesanan kepimpinan adalah berkait dengan tanggapan orang bawahan.

2.3.7 Model yang kedua diketengahkan dalam kajian ini ialah model yang diperkenalkan oleh Mayer et al. (1995), menurut beliau faktor penting yang melibatkan kepercayaan ke atas pemimpin ialah kebolehan, kebaikan hati dan integriti (rajah 2.1). Beliau mengatakan bahawa kepercayaan merupakan pertalian antara karakter orang yang dipercayai dengan individu yang mempercayai dalam satu jangka masa yang ditentukan oleh orang yang mempercayainya. Ini dapat dijelaskan lagi seperti model yang dibina oleh beliau iaitu:



Sumber : Mayer et al. (1995, pp. 715)

Rajah 2.1  
 Model Gabungan Kepercayaan dalam Organisasi

2.3.8 McKnight, Cummings, dan Chervany (1998) telah memperkenalkan satu model yang hampir sama dengan model yang diperkenalkan oleh Mayer et al.(1995). Dalam model ini beliau mengkaji bagaimana kepercayaan diletakkan di dalam hubungan organisasi yang baru dengan faktor-faktor kebaikan hati, integriti, kecekapan dan jangkaan kebolehan. Konsep kepercayaan individu dalam model ini merujuk kepada gabungan kehendak untuk mempercayai dan kepercayaan itu sendiri. Banyak pengkaji telah menggunakan model ini sebagai asas dalam kajian mereka. McKnight and Chervany (2005) mendapati asas yang kukuh dan adil untuk menjangkakan kepercayaan terhadap penyelia, iaitu kecekapan

dan kebaikan hati pada beta 0.27 dan 0.41 dimana kedua-duanya pada  $p < 0.01$ .

## **2.4 Definisi Konseptual**

### **2.4.1 Kebolehan**

Kebolehan boleh didefinisikan sebagai kemampuan seseorang (ketua pasukan) dari segi mental, fizikal dan spritual untuk menjalankan pelbagai tugas yang perlu dilakukan atau yang diamanahkan ke atasnya. Kebolehan adalah suatu penilaian semasa yang dijalankan melalui penelitian atau pendapat orang lain ke atas kemampuan individu tersebut untuk melakukan perkerjaan. Dalam kontek kajian ini penilaian dilakukan oleh anggota pasukan terhadap ketuanya.

Mayer et al.(1995) mendefinisi kebolehan sebagai satu kelompok kemahiran, kecekapan dan sifat yang membolehkan satu pihak mempunyai pengaruh dalam bidang-bidang tertentu.

Menurut Davis et al. (1999) dalam Beaton (2007) mengistilahkan kebolehan sebagai asas kepada keinginan untuk mempercayai. Manakala Williams (2001) mengatakan kecekapan seperti kebolehan atau satu kelompok skil atau kemahiran yang



mbolehkan seseorang untuk melakukan kerja dalam bidang tertentu.

Menurut Caldwell dan Hansen (2005) dalam Caldwell dan Hayes (2007) kebolehan ialah kefahaman bagaimana pemimpin dapat meningkatkan kebolehannya untuk menjadi faktor bagi meningkatkan kepercayaan organisasi, meningkatkan penyertaan pekerja dan meningkatkan ruang yang baik untuk rekaipta.

Gill et al. (2005) mendapati kebolehan secara positif mempunyai hubungan dengan kemahuan untuk mempercayai. Menurut Newstrom dan Davis (1997) dalam Ab. Aziz (2000) kebolehan merupakan produk pengetahuan dengan kemahiran yang dimiliki oleh pekerja dalam melaksanakan sesuatu pekerjaan. Oleh itu, seseorang ketua pasukan perlu memiliki kebolehan bagi memadankan kesesuaian kerja yang dilakukan, melalui analisa kerja dan dinyatakan dalam spesifikasi kerja.

Setiap individu dalam organisasi memiliki kebolehan yang berbeza. Oleh itu organisasi perlu menyesuaikan tugas atau tanggungjawab berasaskan kebolehan yang dimiliki oleh individu. Kegagalan memadankan kebolehan dengan tugas yang sesuai akan menyebabkan berlakunya pembaziran sumber. Menurut kajian

terdapat tiga kategori utama kebolehan yang telah dikenalpasti iaitu:

**i. Kebolehan intelektual**

Kebolehan intelektual melibatkan kapasiti melaksanakan tugas yang berasaskan kepada kekuatan kognitif.

Kebolehan intelektual terdiri daripada empat aspek iaitu :-

**a) Kebijaksanaan 'componential'**

Kemampuan berfikir secara kritikal dan analitikal terutama dalam membuat sesuatu keputusan seperti mengrekrut pekerja, keputusan membuat pelaburan yang berisiko dan lain-lain.

**b) Kebijaksanaan 'experiential'**

Kebolehan menyatukan pelbagai maklumat dengan menggunakan gabungan kekuatan daya kreativiti dengan pengalaman yang dimiliki.

**c) Kebijaksanaan 'contextual'**

Kebolehan untuk menganalisa peluang dan permasalahan yang dihadapi

**d) Kebolehan penyesuaian diri dengan situasi**

Bersikap lebih fleksibel dalam menangani masalah dalam pelbagai situasi

**i. Kebolehan kognitif dan kekuatan ingatan**

- a) melibatkan kekuatan daya fikir dalam mengemukakan jalan penyelesaian terhadap permasalahan dan kemampuan untuk menjangka apa yang mungkin berlaku. Terdapat tiga jenis utama kebolehan ini iaitu:-
- b) Kelajuan 'perceptual' ialah kemampuan untuk mengenalpasti persamaan dan perbezaan dengan pantas.
- c) Kelajuan 'aptitude' ialah kemampuan untuk melaksanakan tugas dengan tepat dan cepat yang melibatkan pengiraan.
- d) Visualisasi 'spatial' ialah kemampuan menyusun atur objek supaya ia kelihatan meyenangkan.

## ii. **Kebolehan fizikal**

Kapasiti melakukan kerja yang berbentuk fizikal yang memerlukan stamina, ketangkasan dan kekuatan. Terdapat 2 bentuk kebolehan fizikal iaitu:

- a) Kebolehan fizikal yang berasaskan kekuatan yang dinamik, memerlukan stamina dan koordinasi anggota.
- b) Kebolehan saiko-motor ialah kemampuan menyesuaikan pergerakan badan dengan kerja yang dilakukan.

### **2.4.2 Kebaikan Hati**

Ramai pengkaji mengatakan kebaikan hati merupakan kepercayaan bahawa orang yang dipercayai akan membuat kebaikan kepada orang yang mempercayainya dalam perhubungan. Gaya ini mementingkan aspek kepercayaan orang bawahan kepada pemimpin, menjalin hubungan saling hormat menghormati, mengambil berat kepentingan individu, ramah dan mesra serta saling memerlukan. Kemahiran berkomunikasi pada peringkat interpersonal menjadi aspek paling penting pada gaya kepimpinan ini.

Menurut ramai pengkaji seperti Hosmer (1995); Mcknight et al.(1998); Mayer et al.(1995); Williams (2001) mereka berpendapat kebaikan hati ialah anggapan oleh yang mempercayai bahawa orang yang dipercayai akan melakukan sesuatu yang baik kepadanya.

Davis, Schoorman, Mayer, dan Tan (2000) mengatakan kebaikan hati menunjukkan hubungan positif antara orang yang dipercayai dengan orang yang mempercayai.

### **2.4.3 Integriti**

Institut Integriti Malaysia memberi definisi integriti sebagai merujuk berkaitan tindakan individu atau organisasi berdasarkan nilai seperti amanah, boleh dipercayai, adil, kecekapan, telus dan kebertanggungjawaban.

Pemimpin mempunyai sikap terbuka, boleh dipercayai, jujur dan boleh diharapkan. Mereka yang dipimpin percaya pemimpin mereka semestinya memiliki ciri-ciri itu. Kejujuran mempunyai pengaruh yang kuat keatas prestasi pemimpin, dengan maksud pemimpin yang jujur lebih berkesan daripada mereka yang kurang jujur. Orang bawahan mengukur kejujuran pemimpin berdasarkan tingkah laku pemimpin mereka. Kepada orang bawahan bukti

pemimpin yang jujur ialah sama ada kata-kata mereka dapat dipegang atau tidak. Dalam suatu kajian, didapati ciri yang amat menonjol berkenaan pemimpin yang berkesan adalah sikap mereka yang menaruh kepercayaan kepada orang orang lain. Ringkasnya pemimpin yang berkesan adalah pemimpin yang dipercayai oleh orang lain dan dia mempercayai orang lain.

Mayer et al .(1995) Mengaitkan hubungan antara integriti dengan kepercayaan adalah melibatkan persepsi orang yang mempercayai bahawa orang yang dipercayai itu memiliki prinsip-prinsip yang boleh diterima olehnya. Levin et al.,( 2002) dalam Beaton (2007) memberi pandangan ia merupakan asas kepada tingkahlaku kita dan Koehn (2005) mengatakan ia adalah harta kepada sesebuah perniagaan.

#### **2.4.4 Kepercayaan**

2.4.4.1 Kepercayaan amat penting dalam kumpulan atau pasukan, pada hari ini hampir setiap kehidupan kita memerlukan kita sentiasa percaya dan mempercayai antara satu sama lain. Di dalam organisasi kepercayaan amat mustahak kerana organisasi dijalankan atas dasar saling percaya mempercayai

untuk memastikan segala kerja dan tugas yang dirancang dapat dilaksanakan dengan baik.

2.4.4.2 Kepercayaan adalah perkara utama atau sebagai pelincir, yang tidak boleh ditolak, dalam konteks institusi sosial, termasuklah interaksi diantara pekerja dan pengurus.

2.4.4.3 Kebolehpercayaan ini adalah sifat yang amat penting oleh itu Mayer et al.(1995) telah mendefinisikan kepercayaan sebagai tingkat individu yang telah diakui secara meluas yang terdiri dari kebolehan,kebaikan hati dan integriti.

2.4.4.4 Kepercayaan merupakan satu bahagian penting dalam menjalankan tugas dalam pasukan ,pembinaan sesebuah pasukan, pembentukan tinkahlaku pasukan dan keberkesanan fungsi pasukan. Ini dipersetujui oleh Coppola, Hiltz, dan Rotter (2004); Costa (2003); Serva, Fuller, dan Mayer (2005).

Oleh itu seorang pemimpin yang boleh dipercayai iaitu berkebolehan, mempunyai kebaikan hati dan integriti yang tinggi adalah amat mustahak. Sekiranya

sifat-sifat itu tiada, maka anggota bawahan akan hilang kepercayaan kepada pemimpin dan organisasi dan tugas tidak dapat dijalankan dengan berkesan.

2.4.4.5 Molm dan Takahashi (2000) mendapati tingkahlaku ketua adalah penting dan mempengaruhi kebolehpercayaan orang yang dipercayai dan memberi kesan kepada kepercayaan. Karakter ini mempengaruhi kebolehpercayaan orang yang dipercayai, samaada sedikit atau banyak.

2.4.4.6 Kajian oleh Serva et al.(2005) mengenai kepercayaan dan pasukan dengan memberi penekanan pembangunan teori kepercayaan dalam pasukan. Mereka telah lihat dua bidang yang boleh menggambarkan kefahaman terhadap kepercayaan. Pertama ialah kita boleh mendapat faedah dari kefahaman bagaimana sesuatu perkara dapat mempengaruhi pembentukan kepercayaan .Kedua ialah dalam aspek kerja berpasukan di tempat kerja yang memerlukan nilai kepercayaan.



#### **2.4.5 Pasukan (Kumpulan)**

Menurut Zainal (1998) pasukan juga dikenali sebagai kelompok atau kumpulan, merupakan satu kumpulan pekerja yang bekerjasama untuk mencapai sesuatu matlamat spesifik jabatan atau organisasi. Pasukan juga diertikan sebagai dua atau lebih individu yang saling bersandaran, yang berinteraksi dan mempengaruhi satu sama lain untuk mencapai matlamat secara kolektif.

Forsyth (1983) telah mendefinisikan kumpulan sebagai dua atau lebih individu dalam interaksi dengan corak perhubungan yang stabil di antara mereka yang berkongsi persamaan matlamat dan beranggapan diri mereka sebagai sebahagian daripada kumpulan. Tambahan kepada definisi di atas, Lawson dan Shen (1998) menyatakan perhubungan ahli kumpulan beanggapan diri mereka sebagai tersendiri dan berbeza dengan bukan ahli ( Ab. Aziz, 2000).

Pasukan atau kumpulan kerja ini wujud dalam pelbagai bentuk, sama ada formal atau tidak formal, sementara atau berkekalan, daripada jabatan yang sama atau jabatan yang berlainan, dan lain-lain kumpulan individu dalam sesebuah organisasi. Bagi organisasi seperti KPDNKK pasukan adalah berbentuk formal, antara contoh

pasukan yang lebih formal termasuk pasukan pengurusan atasan, jawatankuasa petugas, pasukan antara fungsian, pasukan projek, pasukan operasi, pasukan kerja, kumpulan mutu kerja, dan jawatankuasa ad-hoc.

Selalunya pasukan tidak tertera di atas carta organisasi sesebuah jabatan ia hanya melibatkan hubungan antara individu dengan individu dalam organisasi yang menggambarkan cara sesebuah organisasi beroperasi dan pengurusannya. Kadangkala terdapat juga pasukan tidak formal di kalangan pekerja yang mereka tubuhkan kerana persahabatan dan minat terhadap sesuatu perkara. Pasukan juga amat berkait rapat dengan organisasi dan juga dikaitkan dengan budaya organisasi.

James Kouzes dan Barry Posner ( 1987 ) dalam Aiono Mohd (2004) telah menjalankan kajian di 30 negara berkenaan ciri-ciri umum kepimpinan di kalangan 75,000 responden dalam tempoh lebih 20 tahun. Keputusan kajian menunjukkan responden mengutamakan ciri-ciri berikut dikalangan pemimpin mereka iaitu jujur, berwawasan, cekap dan berkebolehan, memberi inspirasi, bijak, adil, berfikiran luas, memberi sokongan, berterus terang, boleh diharap, berkerjasama, bersemangat, mempunyai daya

imaginasi, bercita-cita tinggi, berani, perihatin, matang, setia, boleh mengawal diri dan berdikari.

Antara ciri-ciri tersebut kejujuran menjadi pilihan utama kerana pengikut tidak boleh dibohongi pemimpin. Sekiranya pengikut kehilangan kepercayaan ini merupakan malapetaka kepada seorang pemimpin kerana “kehebatan” mereka tidak akan di pandang oleh pengikut mereka lagi selepas itu.

## **2.5 Kesimpulan**

Hasil daripada perbincangan terhadap pembentukan teori dalam kajian ini, pengkaji telah membentuk model kajian untuk mengkaji hubungan kebolehan, kebaikan hati dan integriti dengan kepercayaan anggota di kalangan warga KPDNKK. Tiga pembolehubah bebas tersebut dan kepercayaan anggota merupakan pembolehubah bersandar. Di samping itu, dinyatakan juga perkaitan rangka kerja teoritikal dan hipotesis sebagai panduan bagi menjalankan kajian ini.

Bab seterusnya pula akan membincangkan dan menerangkan beberapa perkara yang meliputi hipotesis, rekabentuk kajian, populasi, sampel, kaedah pengumpulan data, rekabentuk soal selidik, ujian rintis, ujian kebolehpercayaan, ujian normaliti, ujian lineariti dan kaedah analisa data.

## **BAB 3**

### **METODOLOGI KAJIAN**

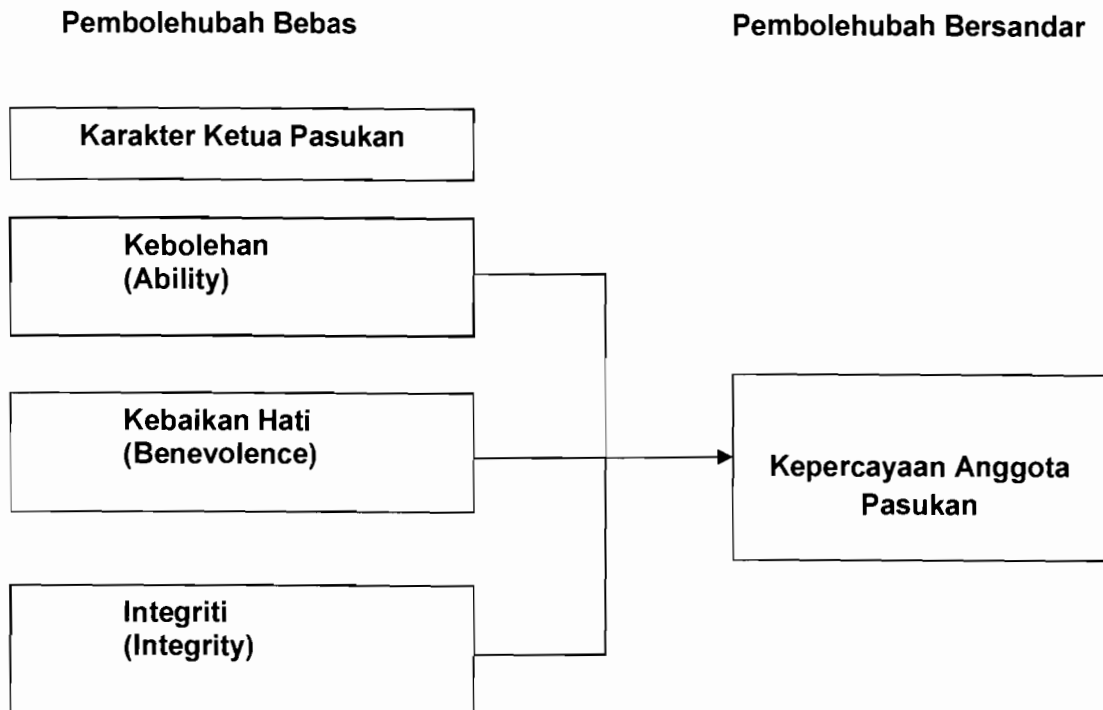
#### **3.1 Pengenalan**

Bab ini akan membincangkan secara terperinci pendekatan dan proses yang akan dilaksanakan bagi memperolehi dan menganalisa data yang diperlukan bagi menguji hipotesis.

Perkara-perkara yang akan disentuh berkaitan dengan metodologi kajian meliputi rekabentuk kajian, populasi dan sampel kajian, kaedah pengumpulan data, rekabentuk soal selidik, ujian rintis, ujian kebolehppercayaan, ujian *normality*, ujian *linearity* dan kaedah analisa data.

#### **3.2 Rangka Kerja Teoritikal**

Rangka kerja teoritikal membolehkan pengkaji mengkaji perkaitan antara pembolehubah bebas karekter ketua pasukan iaitu kebolehan, kebaikan hati dan integriti dengan pembolehubah bersandar iaitu kepercayaan anggota pasukan.



Rajah 3.1  
Rangka Kerja Teoritikal

Berdasarkan kepada rangka kerja teoritikal seperti di rajah 3.1, pembolehubah bebas terdiri daripada elemen-elemen karekter ketua pasukan iaitu kebolehan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*) dan integriti (*integrity*) yang menjadi teras kepercayaan (*trust*) anggota pasukan terhadap ketua pasukan.

### 3.3 Hipotesis Kajian

Berdasarkan kepada tujuan kajian ini, sebanyak lima hipotesis dibentuk untuk diuji bagi mendapatkan kebarangkalian keputusan yang diperolehi daripada sampel yang dipilih seperti berikut:

H<sub>0</sub>1: Tidak terdapat hubungan antara kebolehan ketua pasukan dengan kepercayaan anggota dalam tugas penguatkuasaan.

H<sub>0</sub>2: Tidak terdapat hubungan antara kebaikan hati ketua pasukan dengan kepercayaan anggota dalam tugas penguatkuasaan.

H<sub>0</sub>3: Tidak terdapat hubungan antara integriti ketua pasukan dengan kepercayaan anggota dalam tugas penguatkuasaan.

H<sub>0</sub>4: Tidak terdapat pengaruh antara kebolehan,kebaikan hati dan integriti ketua pasukan dengan kepercayaan anggota dalam tugas penguatkuasaan.

H<sub>0</sub>5: Tidak terdapat hubungan antara faktor demografi dengan kepercayaan anggota dalam tugas penguatkuasaan.

### **3.4 Rekabentuk Kajian**

Kajian yang dijalankan ini berbentuk kajian secara kuantitatif yang melibatkan ujian hipotesis. Ujian analisis bagi kajian ini adalah individu dan setiap individu responden yang terlibat adalah mewakili satu unit analisis. Kajian secara deskriptif ini dijalankan bagi membolehkan penyelidik memahami ciri-ciri pembolehubah-pembolehubah yang terlibat

dalam kajian ini, manakala ujian hipotesis bertujuan untuk menerangkan sifat hubungan atau perbezaan antara kumpulan atau perkaitan antara dua atau lebih faktor dalam kajian ini. Kajian ini dijalankan menggunakan borang soal-selidik yang berstruktur.

### 3.5 Definisi Operasi

Menurut Kamus Dewan edisi ketiga (2000) dan Kamus Inggeris Melayu Dewan(1991) terbitan Dewan Bahasa dan Pustaka:-

**Ability** – (Kebolehan/ Kemampuan/ Keupayaan)

**Anggota** - Ahli sesuatu pasukan, pertubuhan, golongan dan lain-lain.

**Benevolence** - sifat suka membuat kebaikan atau kebajikan sesama insan dan sifat kemurahan hati.

**Budaya** - kemajuan fikiran, akal budi cara berfikir, berkelakuan dan sebagainya).

**Integrity** - integriti, kejujuran atau keadaan sempurna dan utuh.

**Karakter** - sifat atau ciri perwatakan yang membezakan seseorang dengan yang lain.

**Kepercayaan:**

- i) Keyakinan atau akuan akan benarnya (adanya,berlakunya dll)
- ii) Sesuatu yang dipercayai (diyakini, diterima sebagai benar dll)
- iii) Keyakinan atau rasa pasti akan kejujuran (kebaikan dll) berkaitan orang.

iv) Boleh dipercayai, amanah (jujur, dll)

**Ketua** - orang yang mengepalai atau memimpin pasukan, perkumpulan, pertubuhan, jabatan dan sebagainya.

**Organisasi** - kesatuan yang terdiri daripada bahagian-bahagian dalam sesuatu pertubuhan, perkumpulan, perbadanan dan lain-lain.

**Pasukan** - sekumpulan orang, tentera dan lain-lain.

### 3.6 Populasi dan Sampel Kajian

Persampelan adalah merujuk kepada proses memilih jumlah elemen yang mencukupi daripada populasi supaya pemahaman terhadap sifat-sifat sampel dapat memungkinkan pengkaji membuat generalisasi terhadap sifat-sifat populasi sampel berkenaan (Sekaran, 2000).

Di Malaysia Kementerian KPDNKK terdapat di 14 buah negeri dan masing-masing mempunyai pejabat-pejabat di daerah-daerah tertentu. Dalam kajian ini, penyelidik telah memilih Kementerian Perdagangan di Melaka, Negeri Sembilan, Selangor dan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur sebagai sampel kajian. Jumlah populasi secara keseluruhan bagi keempat-empat Negeri ialah 392 sehingga 30 Oktober 2009. Jumlah jawatan sebenar adalah seperti yang ditunjukkan di dalam jadual 3.1 di bawah.



Jadual 3.1  
*Jumlah Jawatan Kakitangan Penguatkuasa KPDNKK*

<b>Negeri</b>	<b>N41</b>	<b>N36</b>	<b>N32</b>	<b>N27</b>	<b>N26</b>	<b>N22</b>	<b>N17</b>	<b>Jumlah</b>
W.Persekutuan	12	1	2	19	1	3	30	68
Selangor	15	1	9	42	1	17	108	193
Negeri Sembilan	10		6	17		2	45	80
Melaka	9		3	14		4	23	53
<b>Jumlah</b>	44	2	20	92	2	26	206	392

Sumber: Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan

Dalam menentukan pengiraan sampel berdasarkan kepada saiz populasi, Krejcie dan Morgan (1970) dalam Sekaran (2003) telah menyenaraikan saiz sampel yang berpadanan dengan saiz populasi kajian. Bagi kajian yang meliputi populasi seramai kira-kira 400 orang, 196 daripadanya akan dipilih sebagai sampel kajian. Menurut Gay (1992), bilangan sampel sebanyak 10% hingga 20% daripada saiz populasi adalah memadai. Begitu juga dengan pendapat Schumacher dan McMillan (1993) dalam Abang Zainal Abidin (2008). yang mengatakan bahawa bagi kajian tinjauan, bilangan subjek yang sesuai adalah lebih kurang 100. Dalam kajian ini, penyelidik telah memperolehi 207 soal selidik iaitu 10.72% daripada populasi dan ia adalah memadai mengikut Gay (1992) dan Schumacher dan McMillan (1993).

Bagi membolehkan kajian ini dijalankan dengan lancar dan mendapat kerjasama sepenuhnya daripada jabatan berkenaan, kebenaran untuk menjalankan kajian telahpun diperolehi melalui surat yang telah dikeluarkan oleh pihak INTAN. Pemilihan sampel adalah bersesuaian dengan tajuk yang dipilih kerana sampel adalah terdiri daripada mereka didalam skim penguatkuasaan yang memahami tugas dan masalah di jabatan semasa mereka bekerja.

### **3.7 Kaedah Pengumpulan Data**

Kajian ini banyak bergantung kepada data primer. Pengumpulan data dalam kajian ini melibatkan pengedaran borang soal-selidik yang diedarkan kepada pegawai dan kakitangan melalui wakil KPDNKK dinegeri terbabit. Penyelidik telah membuat temujanji dan berjumpa dengan wakil jabatan yang telah dikenalpasti terlebih dahulu dengan mengemukakan surat kebenaran menjalankan penyelidikan daripada pihak Institut Tadbiran Negara (INTAN).

Sebanyak 392 borang soal selidik berstruktur diedarkan melalui serahan tangan kepada pegawai-pegawai berkaitan. Responden diberi masa satu hingga dua minggu untuk melengkapkan soalselidik berkenaan. Penyelidik telah memperolehi 223 soal selidik dan hanya menggunakan 207 soal selidik digunakan untuk membuat analisis di dalam kajian ini. Ini disebabkan 16 soal selidik yang telah dikembalikan tersebut tidak lengkap

dan tidak digunakan di dalam kajian ini. Mengikut Sekaran (2003), sekiranya terdapat bilangan item yang substantif yang tidak dijawab iaitu dalam anggaran 25% item daripada keseluruhan item dalam borang soal selidik, ianya dicadangkan digugurkan bagi tujuan analisa data.

### **3.8 Rekabentuk Soal Selidik**

Dalam menjalankan kajian ini, penyelidik telah menggunakan borang soal selidik yang berstruktur. Kesemua pengukuran yang digunakan adalah diperolehi daripada kajian yang telah diterbitkan dalam jurnal-jurnal akademik. Struktur borang soal selidik ini mengandungi dua bahagian iaitu Bahagian A untuk demografi, Bahagian B untuk item yang berkaitan dengan kebolehan, kebaikan hati, integriti dan kepercayaan (Lampiran 1).

Kesemua item-item ini diambil daripada pengkaji sebelum ini dalam bahasa inggeris. Bagi tujuan untuk memudahkan pemahaman terhadap soalan yang dikemukakan terutamanya kepada kumpulan sokongan, terjemahan kepada bahasa malaysia telah dibuat. Kesemua item yang ini telah diterjemahkan oleh Institut Terjemahan Negara Malaysia Berhad (ITNMB). Hasil daripada terjemahan tersebut, borang soalselidik ini hanya menggunakan bahasa malaysia ini memandangkan majoriti responden kajian ini lebih memahami struktur bahasa malaysia kerana ia adalah bahasa ibunda yang membolehkan mereka lebih memahami dan selesa

menggunakannya serta dapat mengelakkan sebarang salah tafsiran terhadap item-item tersebut.

### **3.8.1 Bahagian A**

Data-data kajian akan dikumpul melalui salah satu kaedah pengumpulan data iaitu menggunakan borang soal selidik. Menurut (Sekaran, 2000) penggunaan borang soal selidik boleh meningkatkan ketepatan dan kebenaran gerak balas kepada semua soalan yang diajukan. Responden tidak dipengaruhi oleh personaliti dan tingkahlaku pengkaji kerana pengkaji tidak hadir semasa responden memberi jawapan. Ini mendorong responden memberi jawapan yang tepat dan benar. Hasil dari kajian yang lepas soal selidik dalam kajian ini akan menggunakan skala likert lima mata iaitu 1= sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = tidak pasti, 4 = setuju dan 5 = sangat setuju.

Soal selidik mempunyai 2 bahagian iaitu Bahagian A dan Bahagian B dimana Bahagian A mengandungi soalan demografi responden seperti jantina, bangsa, jantina ketua pasukan, kelayakan akademik, jawatan sekarang, umur, jangkamasa berkerja, jangkamasa sebagai anggota pasukan dan jangkamasa berkerja dengan ketua pasukan sekarang.

### 3.8.2 Bahagian B

Bahagian B pula mengandungi 21 soalan berstruktur mengenai kepercayaan anggota, kebolehan ketua pasukan, kebaikan hati ketua pasukan dan integriti ketua pasukan. Kepercayaan anggota akan diukur menggunakan empat soalan yang disyorkan oleh Mayer dan Davis (1999). Jawapan berbentuk skala likert lima mata iaitu 1= sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = tidak pasti, 4 = setuju dan 5 = sangat setuju.

Kebolehan akan diukur dengan menggunakan enam soalan yang disyorkan oleh Mayer & Davis (1999) di mana Cronbach's alpha ialah .85. Jawapan berbentuk skala likert lima mata iaitu 1= sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = tidak pasti, 4 = setuju dan 5 = sangat setuju.

Kebaikan hati juga diukur dengan menggunakan lima soalan yang disyorkan oleh Mayer dan Davis (1999) di mana Cronbach's alpha ialah .87. Jawapan berbentuk skala likert lima mata iaitu 1= sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = tidak pasti, 4 = setuju dan 5 = sangat setuju.

Integriti diukur dengan enam soalan oleh Mayer dan Davis (1999) di mana Cronbach's alpha ialah .82. Jawapan berbentuk skala likert

lima mata iaitu 1= sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = tidak pasti, 4 = setuju dan 5 = sangat setuju.

Jadual 3.2  
*Jumlah Soalan dan Nilai Alpha Instrumen Komitmen Kerja*

No.	Pembolehubah	No. Soalan Positif	No. Soalan Negatif	Nilai Alpha ( $\alpha$ )
1.	Kebolehan ( <i>ability</i> )	1,2,3,4,5,6		0.85
2.	Kebaikan Hati ( <i>benevolence</i> )	7,8,9,10,11		0.87
3.	Integriti ( <i>integrity</i> )	12,13,14,15, 16,17	15	0.82
4.	Kepercayaan ( <i>trust</i> )	18,19,20,21	18, 20	0.68

Ujian ini menunjukkan bahawa nilai alpha bagi semua pembolehubah adalah dalam lingkungan 0.68 hingga 0.87. Ini menunjukkan soal selidik yang digunakan mempunyai kebolehpercayaan yang sederhana dan baik dan boleh diterima. Setiap responden dikehendaki memberi darjah persetujuan kepada setiap pernyataan dengan menggunakan lima skala likert iaitu (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) tidak pasti, (4) setuju dan (5) sangat setuju.

### **3.9 Ujian Rintis**

Kajian secara rintis telah dilaksanakan bagi menguji kebolehpercayaan instrumen yang digunakan. Kajian rintis ini telah diadakan terhadap 30 responden daripada KPDNKK yang mana ia merangkumi pegawai pengurusan dan professional serta staf sokongan. Ini adalah kerana menurut Hair, Money, Samouel, dan Page (2007), bagi tujuan kajian rintis, jumlah subjek yang paling sedikit adalah antara empat atau lima individu dan jumlah yang paling maksima adalah tidak lebih daripada 30.

Borang soalselidik yang diedarkan telah dikutip seminggu kemudian. Maklumbalas mengenai kejelasan perkataan dan arahan adalah positif. Secara keseluruhannya, responden memahami soalan dan dapat menjawab soalan dengan baik walaupun terdapat sedikit pembetulan terutamanya yang berkaitan dengan terjemahan ayat. Borang soalselidik yang dikutip telah diperiksa untuk memastikan semua soalan dijawab sebelum kerja-kerja kemasukan data dibuat bagi tujuan kebolehpercayaan dilakukan.

### **3.10 Ujian Kebolehpercayaan**

Selepas penelitian data yang dikumpulkan telah dibuat, langkah yang seterusnya adalah menguji *goodness* data yang telah dikutip. Kebolehpercayaan sesuatu data berlaku apabila sesuatu tujuan untuk

mengukur perkara yang sama dilakukan berulang kali dan menghasilkan keputusan yang sama (Salkind, 2006) dalam Mohd Khairul Nizam (2007). Jika pengukuran pada kali kedua dan seterusnya dilakukan memperoleh nilai yang serupa, ini bermakna kajian tersebut dikatakan mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi (Chua, 2006). Oleh itu, ujian kebolehpercayaan telah dilakukan untuk menguji ketekalan dan kestabilan pengukuran yang digunakan. Ketekalan menggambarkan bagaimana gabungan item-item yang digunakan untuk mengukur sesuatu konsep itu bersatu dengan baik sebagai satu set pengukuran.

Bagi kajian ini, alpha cronbach telah digunakan untuk menguji kebolehpercayaan. Alpha Cronbach menunjukkan bagaimana item-item yang digunakan sebagai satu set pengukuran adalah berkaitan secara positif antara satu sama lain. Kebolehpercayaan sesuatu pengukuran diuji melalui ketekalan dan kestabilannya. Semakin hampir alpha Cronbach kepada 1, semakin tinggi kebolehpercayaan terhadap ketekalannya. Nunnally (1978) mencadangkan standard untuk menentukan tahap kebolehpercayaan instrumen kajian adalah pada skor alfa 0.70 atau lebih boleh diterima. Walau bagaimanapun, Nunnally (1967) dalam Muhammad (2006) menyarankan bahawa nilai alfa yang sederhana iaitu di antara 0.5 hingga 0.6 masih boleh di terima. *Rule of thumbs* bagi nilai alpha cronbach oleh Cohen's Kappa dalam Campbell and Machin (1999) yang



dijadikan sebagai panduan bagi menunjukkan kekuatan sesuatu pengukuran adalah seperti yang ditunjukkan di dalam Jadual 3.3.

Jadual 3.3  
*Nilai Alpha Cronbach*

<b>Alpha</b>	<b>Kekuatan Perkaitan</b>
< 0.4	Lemah
0.4 - < 0.6	Sederhana
0.6 - < 0.8	Baik
< 0.8	Sangat Baik

Sumber : Campbell and Machin (1999, pp. 174-175)

Keputusan ujian kebolehpercayaan bagi kajian rintis dan kajian yang sebenar adalah seperti yang ditunjukkan di dalam Jadual 3.4. Berdasarkan jadual tersebut, alpha Cronbach bagi kedua-dua kajian tersebut berada pada tahap yang baik kecuali soalan berkaitan kepercayaan.

Responden telah menjawab soalselidik semasa kajian rintis dengan baik dan semasa ujian sebenar didapati nilai alpha Cronbach bagi item-item kepercayaan menunjukkan bacaan yang rendah pengkaji telah mengugurkan dua soalan iaitu soalan 18 dan 20 bagi tujuan analisa data, setelah dua item ini dibuang nilai alpha Cronbach menjadi 0.569.

Jadual 3.3  
Keputusan Ujian Kebolehpercayaan.

Pembolehubah	Alpha Cronbach Kajian Rintis	Alpha Cronbach Kajian Sebenar
Kebolehan ( <i>ability</i> )	0.797	0.913
Kebaikan Hati ( <i>benevolence</i> )	0.724	0.866
Integriti ( <i>integrity</i> )	0.826	0.853
Kebolehpercayaan ( <i>trust</i> )	0.678	0.569

### 3.10 Normality

Menurut Hair et al. (2007), ujian *normality* adalah merupakan satu prasyarat bagi kebanyakan kaedah statistik inferensi. Ia dijalankan bagi memastikan data yang dikutip adalah hampir kepada atau teragih secara normal. Terdapat banyak cara yang boleh digunakan untuk menguji *normality* ini seperti histogram, *stem-and-leaf plot* dan *boxplot*.

Coakes, Steed, dan Dzidic (2006) turut menyatakan bahawa histogram dan *Normal Q-Q Plot* juga digunakan untuk membuktikan bahawa sesuatu data itu teragih atau bertabur secara normal. Histogram dan *Normal Q-Q*

*Plot* bagi pembolehubah yang diuji adalah seperti yang ditunjukkan di dalam Lampiran B.

Histogram digunakan bagi melihat taburan pembolehubah yang mana keluk normal di atas histogram digunakan untuk membuat perbandingan antara taburan sebenar dan keluk normal. Kesemua histogram tersebut didapati menunjukkan pembolehubah-pembolehubah yang diuji mempunyai agihan atau taburan secara normal. Selain itu juga, *Normal Q-Q Plot* yang digunakan seperti yang digambarkan di dalam Lampiran 2, telah menunjukkan taburan secara normal yang mana setiap unit persampelan terletak lebih kurang dalam bentuk garisan yang lurus (Coakes et al., 2006).

### **3.11 Ujian *Linearity***

Ujian *linearity* juga tidak kurang pentingnya sebagai prasyarat terhadap kebanyakan kaedah statistik inferensi. Andaian terhadap *linearity* perlu dinilai bagi setiap kumpulan pembolehubah bebas secara berasingan. *Linearity* boleh diandaikan dengan melihat kepada kelompok yang terbentuk sepanjang garisan regresi. Ia bertujuan bagi memastikan andaian *homoscedasticity* tidak dilanggari (Coakes et al., 2006).

Berdasarkan *scatter-plot* seperti yang ditunjukkan di dalam Lampiran 2, hubungan linear adalah wujud antara ketiga-tiga pembolehubah bebas iaitu kebolehan, kebaikan hati dan integriti dengan pembolehubah bersandar iaitu kepercayaan anggota. Oleh itu, data yang dikutip boleh diandaikan mempunyai hubungan secara linear antara pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar. Dengan andaian ini, analisis inferensi boleh dijalankan.

### **3.12 Kaedah Analisa Data**

Data yang diperolehi dari kajian yang dijalankan akan dianalisis menggunakan program computer *Statistical Package for Social Science (SPSS) version 15.0 for Windows*. Kaedah statistik asas iaitu statistik deskriptif dan statistik inferensi digunakan dalam kajian ini. Statistik deskriptif yang digunakan adalah dalam bentuk min, sisihan piawai, kekerapan dan peratusan, manakala statistik inferensi yang digunakan ialah korelasi dan regresi. Selain daripada itu, proses pengekodan dan pengekodan semula serta pengkategorian data adalah merupakan langkah penting telah dibuat sebelum analisis data dijalankan.

#### **3.12.1 Pengekodan**

Daripada keseluruhan 21 item berkaitan, satu daripadanya adalah soalan berbentuk negatif iaitu soalan 15. Soalan berbentuk negatif ini telah melalui proses pengekodan semula secara songsang

dengan menggunakan perisian SPSS. Pengekodaan songsang bagi item-item berbentuk negatif adalah seperti di Jadual 3.5.

Jadual 3.5  
*Pengekodaan Semula bagi Skala Likert 5-Mata*

<b>Jawapan</b>	<b>Pernyataan Negatif</b>	<b>Pengekodaan Semula</b>
Sangat Tidak Setuju	1	5
Tidak Setuju	2	4
Tidak Pasti	3	3
Setuju	4	2
Sangat Setuju	5	1

### **13.12.2 Analisis Deskriptif**

Analisis data deskriptif ini digunakan untuk mengenalpasti tahap persepsi pegawai dan kakitangan KPDNKK item-item tersebut. Dalam menentukan tahap ini, penyelidik telah menggunakan min sebagai titik tengah yang memisahkan antara tahap tinggi dan tahap rendah. Mengikut Healey (2005), min adalah pengukuran deskriptif yang baik bagi menentukan pemusatan markah, di mana ia berfungsi sebagai tuas yang mengimbangi markah dengan tepat. Oleh itu, setiap penskoran dalam sesuatu taburan markah akan

memberi kesan kepada min, berbanding dengan median yang hanya menunjukkan titik tengah sesuatu taburan markah.

### **13.12.3 Analisis Inferensi**

Statistik inferensi digunakan untuk membuat jangkaan melalui data yang dianalisa tentang hubungkait antara dua pembolehubah iaitu korelasi Pearson dan pengaruh faktor-faktor karakter ketua pasukan yang dikaji terhadap kepercayaan anggota iaitu dengan menggunakan regresi berganda. Penyelidik menggunakan statistik inferensi untuk mencapai objektif kajian yang kedua, ketiga dan keempat iaitu untuk mengetahui hubungan atau perkaitan antara karakter ketua iaitu kebolehan, kebaikan hati dan integriti terhadap kepercayaan serta untuk mengkaji pengaruh karakter ketua terhadap kepercayaan anggota.

Berdasarkan kepada Chua (2006), dalam kajian sains sosial, nilai  $p < 0.05$  digunakan sebagai tanda signifikan bagi sesuatu hasil kajian, manakala dalam bidang perubatan dan bidang-bidang lain yang memerlukan ketepatan yang tinggi, melakukan sedikit kesilapan akan mendatangkan kesan yang teruk secara langsung, maka nilai  $p < 0.0001$  diperlukan untuk menguji sama ada terdapat perhubungan yang signifikan. Untuk membuat laporan signifikan,

nilai p biasanya dilaporkan mengikut aras 0.05, 0.01, 0.005 atau 0.001.

Oleh itu, sebelum melaksanakan analisis statistik inferensi ini, tahap signifikan 0.05 telah dipilih sebagai aras kritikal bagi pemutusan keputusan. Keputusan terhadap hipotesis kajian adalah berdasarkan tahap di mana  $p = 0.05$ , atau pada 95 peratus tahap keyakinan, hipotesis nul ( $H_0$ ) akan ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) akan diterima. Ini juga bermakna hanya 5% kesilapan standard (*standard error*) sahaja yang dibenarkan dalam kajian ini.

#### **3.12.4 Korelasi Pearson**

Dalam kajian ini, hubungkait antara pembolehubah di dalam pembolehubah bebas iaitu karakter ketua dengan pembolehubah bersandar iaitu kepercayaan anggota akan dikaji. Bagi menentukan perkaitan tersebut, pekali korelasi,  $r$ , dianalisis untuk menentukan kekuatan hubungan antara pembolehubah-pembolehubah tersebut sama ada negatif atau positif.

Jadual yang dibangunkan oleh Davis (1971) (dalam Mohd Khairul Nizam, 2007) akan dirujuk untuk menentukan arah serta kekuatan perhubungan tersebut. Jadual 3.6 menunjukkan kekuatan

hubungan dan nilai pekali korelasi  $r$ , yang telah dinyatakan oleh Davis (1971).

Jadual 3.6

*Julat Koefisien dan Kekuatan Hubungan*

Nilai $r$	Kekuatan Hubungan
$\pm 0.70$ atau lebih tinggi	Sangat Tinggi
$\pm 0.50$ hingga $\pm 0.69$	Tinggi
$\pm 0.30$ hingga $\pm 0.49$	Sederhana
$\pm 0.10$ hingga $\pm 0.29$	Rendah
$\pm 0.01$ hingga $\pm 0.09$	Sangat Rendah
0.0	Tiada hubungan

Sumber: Davis (1971)

### 13.12.5 Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan Hair et. al. (2007), regresi berganda adalah model yang kukuh kerana sebarang ramalan atau jangkaan selalunya bergantung kepada pelbagai faktor di dalam dunia yang realiti. Analisis regresi dilakukan untuk menilai kekuatan dan jenis hubungan antara dua pembolehubah dan membuat ramalan mengenai hubungan tersebut. Walau bagaimanapun, ianya tidak menentukan penyebab kepada keputusan tersebut. Beliau juga



turut menegaskan bahawa sebarang penyebab mestilah datang daripada teori, yang mana ianya di luar jangkauan bidang statistik.

Oleh itu, satu analisis regresi tidak membolehkan keputusan berdasarkan punca dan kesan dibuat. Analisis ini digunakan bila terdapat lebih daripada satu pembolehubah bebas yang digunakan untuk membuat jangkaan terhadap satu pembolehubah bersandar. Regresi berganda ini hanya boleh dijalankan sekiranya sekurang-kurangnya satu daripada pembolehubah bebas adalah bersifat kuantitatif iaitu skala interval (Ching, 2006) dalam Mohd Khairul Nizam (2007). Dalam kajian ini, pembolehubah bersandar iaitu kepercayaan anggota dan pembolehubah tidak bersandar iaitu faktor-faktor di dalam karakter ketua menggunakan skala interval. Oleh itu, ia telah memenuhi andaian analisis ini.

Analisis regresi ini membolehkan pemahaman terhadap hubungan antara pelbagai pembolehubah bebas dengan satu pembolehubah bersandar. Pekali regresi ( $B$ ) bagi setiap pembolehubah boleh ditentukan dan ia menjelaskan tentang jumlah perubahan dalam  $Y$  (pembolehubah bersandar) bagi setiap perubahan satu unit pembolehubah bebas ( $X$ ).

Pekali regresi juga membolehkan penerangan mengenai hubungan setiap pembolehubah bebas dengan pembolehubah bersandar

dibuat yang mana nilai  $B$  menunjukkan hubungan linear di antara kedua-dua pembolehubah tersebut. Pekali regresi ( $R^2$ ) pula menunjukkan kesan relatif setiap pembolehubah bebas ke atas pembolehubah bersandar. Nilai  $F$  pula menerangkan kesignifikan statistik  $R^2$ . Nilai  $R^2$  ialah jumlah varian dalam pembolehubah bersandar yang berjaya diterangkan oleh pembolehubah-pembolehubah bebas. Model yang terhasil daripada analisis regresi berganda adalah seperti ditunjukkan di dalam Rajah 3.2.

#### **Model Regrasi Berganda**

$$Y = a + bX$$

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Di mana  $a$  adalah titik persilangan pada  $Y$ , bila  $X = 0$

$Y$  = Kepercayaan (pembolehubah bersandar)

$X_1$  = Kebolehan (pembolehubah bebas)

$X_2$  = Kebaikan Hati (pembolehubah bebas)

$X_3$  = Integriti (pembolehubah bebas)

$b_1$ ,  $b_2$ , dan  $b_3$  adalah pekali ( $B$ ) bagi pembolehubah bebas yang berkaitan

Rajah 3.2  
*Model Bagi Analisa Regresi Berganda*

### **13.12.6 Analisis Ujian t dan ANOVA**

Ujian t dan ujian Anova sehalu adalah untuk mengenal pasti perbezaan tahap kepercayaan anggota berdasarkan faktor demografi. Dalam ujian ini hipotesis nul ditolak bila aras signifikan lebih besar dari 0.05 ( $p > 0.05$ ). Faktor demografi yang akan dikaji adalah kelayakan akademik, Jawatan sekarang, Jangkamasa pekerjaan sekarang, Jangkamasa bekerja sebagai anggota, umur, Jantina anggota dan jantina ketua pasukan.

Ujian t-sample bebas dibuat bagi melihat perbezaan skor berdasarkan jantina iaitu lelaki dan perempuan. Analisa Varian sehalu (One-way Anova) dibuat bagi melihat perbezaan skor berdasarkan kelayakan akademik, Jawatan sekarang, Jangkamasa pekerjaan sekarang, Jangkamasa bekerja sebagai anggota dan umur.

Berdasarkan kepada penerangan di atas, perincian mengenai teknik analisis data bagi menguji setiap hipotesis dalam kajian ini adalah seperti yang ditunjukkan di dalam Jadual 3.7.

Jadual 3.7  
*Ringkasan Teknik Analisis Data*

<b>Hipotesis Kajian</b>	<b>Analisis Statistik</b>
<p><b>Hipotesis 1 :</b></p> <p>Tidak terdapat perkaitan antara kebolehan ketua pasukan dengan kepercayaan anggota dalam tugas penguatkuasaan.</p>	<p>Korelasi Pearson</p>
<p><b>Hipotesis 2 :</b></p> <p>Tidak terdapat perkaitan antara kebaikan hati ketua pasukan dengan kepercayaan anggota dalam tugas penguatkuasaan.</p>	<p>Korelasi Pearson</p>
<p><b>Hipotesis 3 :</b></p> <p>Tidak terdapat perkaitan antara integriti ketua pasukan dengan kepercayaan anggota dalam tugas penguatkuasaan.</p>	<p>Korelasi Pearson</p>
<p><b>Hipotesis 4 :</b></p> <p>Tidak terdapat pengaruh antara kebolehan, kebaikan hati dan integriti ketua pasukan dengan kepercayaan anggota dalam tugas penguatkuasaan.</p>	<p>Regresi Berganda</p>

Hipotesis Kajian	Analisis Statistik
<p><b>Hipotesis 5 :</b></p> <p>Tidak terdapat hubungan antara faktor demografi dengan kepercayaan anggota dalam tugas penguatkuasaan.</p>	<p>Ujian t</p> <p>Anova</p>

### 13.13 Kesimpulan

Bab ini telah menjelaskan secara terperinci berkaitan dengan metodologi kajian yang diaplikasikan. Ia merangkumi penerangan tentang populasi dan tempat yang dipilih untuk kajian, cara pemilihan sampel termasuk jumlah responden yang terlibat dalam kajian, instrumen kajian yang menerangkan tentang soal selidik dan cara pengukuran pembolehubah bebas dan bersandar.

Dalam bab ini juga dijelaskan bagaimana pengkaji melaksanakan prosedur pengumpulan data serta kaedah yang digunakan untuk menganalisis data yang diperolehi. Di samping itu, pengkaji juga menerangkan tentang terhadap ujian realibiliti yang dilaksanakan terhadap pembolehubah-pembolehubah kajian. Dalam bab seterusnya

pengkaji akan melaporkan penemuan kajian bertepatan dengan objektif kajian yang telah digariskan dalam bab satu.

## **BAB 4**

### **ANALISA DATA**

#### **4.1 Pengenalan**

Bab ini akan menerangkan dapatan hasil kajian berdasarkan kepada objektif kajian seperti yang telah dijelaskan di dalam Bab Satu. Pengkaji akan menerangkan dapatan-dapatan hasil kajian daripada analisis data-data yang telah dikutip dengan menggunakan statistik interpretasi dan keputusannya terhadap hipotesis kajian. Data-data yang diperolehi telah dianalisa menggunakan perisian *Statistical Package for the Social Science (SPSS) Version 15*.

Di dalam analisa deskriptif, penyelidik akan menerangkan tentang ciri-ciri demografi dan juga latarbelakang responden dalam bentuk frekuensi dan peratusan berkaitan dengan karakter ketua pasukan dan kepercayaan anggota di kalangan pegawai dan kakitangan KPDNKK.

Seterusnya analisa inferensi dilakukan untuk melihat hubungan dan pengaruh di antara pembolehubah-pembolehubah karakter ketua pasukan dan kepercayaan anggota dengan menggunakan teknik Korelasi Pearson dan Regresi Berganda.

## 4.2 Latar Belakang Responden

Analisa diskriptif Dalam Bahagian A borang soalselidik, terdapat sebanyak sepuluh soalan mengenai responden yang dapat memberi gambaran umum secara taburan kekerapan dan peratusan beberapa kriteria responden seperti Jantina, Jantina ketua pasukan, umur, bangsa, kelayakan akedemik, Jawatan dan Gred perkhidmatan, Jangkamasa perkerjaan sekarang, jangkamasa sebagai anggota dan jangkamasa berkerja untuk ketua pasukan. Ia juga menjelaskan tentang min skor pembolehubah kajian, taburan kekerapan dan peratusan persepsi dan kepercayaan anggota terhadap ketua pasukan anggota.

Taburan responden mengikut jantina adalah 58.5% (n=121) lelaki dan 41.5% (n=86) perempuan. Maklumat ini menunjukkan bahawa bilangan responden antara lelaki dan perempuan ada terdapat perbezaan 35 orang. Jadual 4.1 menunjukkan taburan responden mengikut jantina.

Jadual 4.1

*Taburan Responden Mengikut Jantina*

	<b>Jantina</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Peratus %</b>
1.	Lelaki	121	58.5
2.	Perempuan	86	41.5
	<b>Jumlah</b>	<b>207</b>	<b>100</b>



Bagi kategori umur pula, Jadual 4.3 menunjukkan responden yang paling tinggi diwakili oleh 46.9% (n=97) berumur antara 25 hingga 29 tahun, diikuti 24.2% (n=50) responden berumur 30 tahun hingga 34 tahun dan sebanyak 13.0% (n=27) yang mewakili responden berumur lebih 40 tahun. Manakala 9.7% (n=20) diwakili oleh responden berumur kurang 24 tahun dan baki 6.3% (n=13) berumur 35 hingga 39 tahun. Taburan responden mengikut umur adalah seperti di Jadual 4.2.

Jadual 4.2  
*Taburan Responden Mengikut Umur*

	Umur	Frekuensi	Peratus %
1.	kurang 24	20	9.7
2.	25-29	97	46.9
3.	30-34	50	24.2
4.	35-39	13	6.3
5.	lebih 40	27	13.0
<b>Jumlah</b>		<b>207</b>	<b>100</b>

Jadual 4.3 menunjukkan taburan responden mengikut kelayakan akademik yang tertinggi. Sebanyak 28.5% (n=59) responden memiliki Ijazah Sarjana Muda manakala responden yang mempunyai kelayakan Diploma 23.2% (n=59), STPM 17.4 (n=36) dan SPM merangkumi 30.9% (n=64).

Jadual 4.3

*Taburan Responden Mengikut Kelayakan Akademik*

	<b>Kelayakan Akademik</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Peratus %</b>
1.	SPM/MCE	64	30.9
2.	STPM/HSE	36	17.4
3.	Diploma	48	23.2
4.	Ijazah Sarjana Muda	59	28.5
<b>Jumlah</b>		<b>207</b>	<b>100</b>

Bagi kumpulan jawatan, sebanyak 28.0% (n=58) responden adalah terdiri daripada Kumpulan Pengurusan dan Profesional (Gred 41). Bagi kategori kumpulan sokongan 1 (Gred 17-32) mewakili 72.0% (n=149). Taburan responden mengikut kumpulan perkhidmatan adalah seperti di Jadual 4.4.

Jadual 4.4

*Taburan Responden Mengikut Gred Jawatan*

<b>Gred</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Peratus %</b>
N 17	86	41.5
N 22	16	7.7
N 27	37	17.9
N 32	10	4.8
N 41	58	28.0
<b>207</b>		<b>100</b>

Dari sudut taburan responden mengikut kaum, didapati pegawai dan kakitangan dari kaum Melayu mewakili sebahagian besar responden iaitu 96.6% (n=200) manakala kaum India 1.4% (n=3) dan lain-lain 1.9% (n=4). Ini dijelaskan dalam Jadual 4.5 di bawah.

Jadual 4.5  
*Taburan Responden Mengikut Kaum*

	<b>Kaum</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Peratus %</b>
1.	Melayu	200	96.6
2.	India	3	1.4
3.	Lain-lain	4	1.9
	<b>Jumlah</b>	<b>207</b>	<b>100</b>

Taburan responden mengikut jantina ketua pasukan adalah 82.1% (n=170) lelaki dan 17.9% (n=37) perempuan. Maklumat ini menunjukkan bahawa bilangan responden ada terdapat perbezaan 133 orang. Jadual 4.6 menunjukkan taburan responden mengikut jantina.

Jadual 4.6

*Taburan Responden Mengikut Jantina Ketua Pasukan*

	<b>Jantina Ketua Pasukan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Peratus %</b>
1.	Lelaki	170	82.1
2.	Perempuan	37	17.9
	<b>Jumlah</b>	<b>207</b>	<b>100</b>

Jadual 4.7 adalah merupakan taburan responden mengikut jangkamasa mereka telah berkhidmat. Sebanyak 66.2% (n=137) responden telah berkhidmat kurang daripada 5 tahun, manakala sebanyak 17.4% (n=36) responden telah berkhidmat 6 hingga 10 tahun. Responden yang telah berkhidmat sebanyak 11 hingga 15 tahun mewakili 3.4% (n=7) dan sebanyak 3.9% (n=8) telah berkhidmat di antara 16 hingga 20 tahun. Baki sebanyak 9.2% (n=19) adalah mewakili responden yang telah berkhidmat selama 21 tahun ke atas.

Jadual 4.7

*Taburan Responden Mengikut Jangkamasa Telah Berkhidmat*

	<b>Jangkamasa Telah Berkhidmat</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Peratus %</b>
1.	kurang 5	137	66.2
2.	6-10	36	17.4
3.	11-15	7	3.4
4.	16-20	8	3.9
5.	lebih 21	19	9.2
	<b>Jumlah</b>	<b>207</b>	<b>100</b>

Dalam Jadual 4.8 pula menunjukkan jangkamasa responden telah berkhidmat sebagai anggota pasukan. Sebanyak 71.0% (n=147) responden telah berkhidmat kurang daripada 5 tahun, manakala sebanyak 14.5% (n=30) responden telah berkhidmat 6 hingga 10 tahun. Responden yang telah berkhidmat sebanyak 11 hingga 15 tahun mewakili 3.9% (n=8) dan responden telah berkhidmat di antara 16 hingga 20 tahun adalah sebanyak 2.4% (n=5). Baki sebanyak 8.2% (n=17) adalah mewakili responden yang telah berkhidmat selama 21 tahun ke atas.

Jadual 4.8

*Jangkamasa Responden Sebagai Anggota Pasukan*

	<b>Jangkamasa Sebagai Anggota</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Peratus %</b>
1.	kurang 5	147	71.0
2.	6-10	30	14.5
3.	11-15	8	3.9
4.	16-20	5	2.4
5.	lebih 21	17	8.2
<b>Jumlah</b>		<b>207</b>	<b>100</b>

Dalam Jadual 4.9 pula menunjukkan jangkamasa responden telah berkhidmat sebagai anggota pasukan. Sebanyak 71.2% (n=56) responden telah berkhidmat kurang daripada 5 tahun, manakala sebanyak 14.2% (n=31) responden telah berkhidmat 6 hingga 10 tahun. Responden yang

telah berkhidmat sebanyak 11 hingga 15 tahun mewakili 3.7% (n=8) dan sebanyak 2.7% (n=6) telah berkhidmat di antara 16 hingga 20 tahun. Baki sebanyak 8.2% (n=18) adalah mewakili responden yang telah berkhidmat selama 21 tahun ke atas.

Jadual 4.9

*Jangkamasa Responden Berkerja Untuk Ketua Pasukan*

	<b>Jangkamasa Berkerja Untuk Ketua</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Peratus %</b>
1.	kurang 5	174	84.1
2.	6-10	21	10.1
3.	11-15	3	1.4
4.	16-20	3	1.4
5.	lebih 21	6	2.9
<b>Jumlah</b>		<b>207</b>	<b>100</b>

#### **4.3 Hubungan Karakter Ketua Pasukan Dengan Kepercayaan Anggota**

Ujian korelasi Pearson telah digunakan untuk mengesahkan hubungkait antara pembolehubah bersandar dan pembolehubah bebas sejajar dengan objektif kajian seperti yang dinyatakan di dalam Bab Satu untuk membuktikan hipotesis seperti yang telah dibincangkan dalam Bab Dua. Jadual 4.10 menunjukkan hubungan antara karakter ketua pasukan dan kepercayaan anggota pasukan.

Jadual 4.10

*Hubungan Karakter Ketua Pasukan Dan Kepercayaan Anggota Pasukan*

	<b>Kebolehan</b>	<b>Kebaikan Hati</b>	<b>Integriti</b>	<b>Kepercayaan</b>
<b>Kebolehan</b>		0.745(**)	0.726(**)	0.323(**)
<b>Kebaikan Hati</b>	0.745(**)		0.768(**)	0.409(**)
<b>Integriti</b>	0.726(**)	0.768(**)		0.428(**)

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

Hasil analisis menggunakan teknik korelasi Pearson membuktikan ketiga faktor di dalam pembolehubah bebas karakter ketua pasukan mempunyai hubungan yang signifikan dengan pembolehubah bersandar kepercayaan anggota pada paras signifikan  $p = 0.01$ . Oleh itu hipotesis  $H_{01}$ ,  $H_{02}$ , dan  $H_{03}$  adalah ditolak. Ini bermakna terdapat korelasi positif antara faktor-faktor karakter ketua pasukan iaitu Kebolehan, Kebaikan Hati dan Integriti dengan kepercayaan anggota pasukan.

Jadual 4.10 juga menunjukkan bahawa keputusan korelasi Pearson ke atas integriti adalah yang paling tinggi iaitu  $r = 0.428$  dan mempunyai hubungan signifikan yang positif dengan kepercayaan anggota pada paras signifikan  $p = 0.01$  diikuti oleh faktor kebaikan hati dengan  $r = 0.409$ . Manakala keputusan ke atas dimensi kebolehan juga mempunyai hubungan yang signifikan yang positif dengan kepercayaan anggota

dengan  $r = 0.323$ . Mengikut kriteria untuk menilai kekuatan perhubungan seperti yang dibincangkan dalam Bab Tiga, Kebolehan, Kebaikan Hati dan Integriti mempunyai hubungan yang sederhana dengan kepercayaan anggota. Walaubagaimanapun, ketiga-tiga faktor di yang telah diuji dan mempunyai hubungan yang positif dengan kepercayaan anggota.

#### 4.4 Pengaruh Karakter Ketua Pasukan Dengan Kepercayaan Anggota

Seperti yang telah diperincikan di dalam Bab Tiga, kajian mengenai pengaruh karakter ketua pasukan terhadap kepercayaan anggota adalah bagi memenuhi hipotesis Ho4 serta objektif yang keempat seperti yang dinyatakan di dalam Bab Satu. Jadual 4.11 adalah hasil analisis regresi berganda yang dibuat terhadap kesemua pembolehubah yang dikaji.

Jadual 4.11  
*Karakter Yang Mempengaruhi Kepercayaan Anggota*

	Unstandardized Coefficients		
	B	t	Sig.
(Pemalar)	0.846	2.438	0.016
Kebolehan	-0.089	-0.632	0.528
Kebaikan Hati	0.286	2.079	0.039
Integriti	0.392	2.867	0.005

Pembolehubah Bersandar : Kepercayaan.  $F = 16.962$ ,  $p = 0.000$ ,  $R^2 = 0.200$

Maklumat dalam Jadual 4.11, menunjukkan  $R^2$  bagi analisis regresi ini adalah 0.200 yang membawa maksud 20 peratus variasi dalam



kepercayaan anggota dapat diterangkan daripada ketiga-tiga faktor karakter ketua pasukan itu yang telah diuji. Ini bermakna sebanyak 80 peratus lagi disebabkan oleh faktor-faktor lain.

Dalam Jadual di atas hanya faktor kebaikan hati dan integriti sahaja yang menunjukkan signifikan manakala kebolehan didapati tidak signifikan dalam mempengaruhi kepercayaan anggota. Faktor Integriti mempunyai nilai signifikan yang paling kecil (sig. 0.005) dengan nilai B adalah 0.392. Begitu juga faktor kebaikan hati mempunyai nilai signifikan (sig. 0.039) dengan nilai B adalah 0.286.

Bagi faktor yang lain iaitu kebolehan didapati ia tidak signifikan kerana mempunyai  $p = 0.528$  iaitu  $p > 0.05$  pada paras signifikan yang ditetapkan. Model regresi yang dihasilkan bagi mengukur kepercayaan anggota di kalangan KPDNKK adalah seperti di dalam Rajah 3.

Jadikan, Y = Kepercayaan (pembolehubah bersandar) X <sub>1</sub> = Kebolehan (pembolehubah bebas) X <sub>2</sub> = Kebaikan Hati (pembolehubah bebas) X <sub>3</sub> = Integriti (pembolehubah bebas)
<b>Model Regresi Berganda</b>
$Y = 0.846 - 0.089 X_1 + 0.286X_2 + 0.392X_3$

Rajah 4.1  
*Model Regresi Berganda*

Model regresi berganda menunjukkan 0.846 adalah pemalar yang memotong paksi Y iaitu kepercayaan anggota. 0.392 adalah sebahagian daripada kecerunan hubungan linear antara integriti dan kepercayaan anggota. Ini bermakna, kenaikan satu unit integriti akan menyebabkan peningkatan dalam kepercayaan anggota sebanyak 0.392 unit, dengan andaian faktor-faktor lain tidak berubah. 0.286 adalah sebahagian daripada kecerunan hubungan linear antara kebaikan hati dan kepercayaan anggota. Ini bermakna, kenaikan satu unit kebaikan hati akan meningkatkan kepercayaan sebanyak 0.392 unit, dengan andaian faktor-faktor lain tidak berubah. Secara umumnya, model regresi berganda yang dijelaskan tadi adalah berdasarkan formula berikut:

$$\text{Kepercayaan Anggota} = 0.846 - 0.089\text{Kebolehan} + 0.286\text{Kebaikan Hati} + 0.392\text{Integriti}$$

Secara keseluruhannya, ringkasan dapatan kajian yang diperolehi adalah seperti di dalam Jadual 4.12.

Jadual 4.12  
*Ringkasan Dapatan Kajian*

Hipotesis Kajian	Dapatan
<p><b>Hipotesis 1 :</b></p> <p>Tidak terdapat hubungan antara kebolehan ketua pasukan dengan kepercayaan anggota dalam tugas penguatkuasaan.</p>	<p>Ho1 diterima</p>

Hipotesis Kajian	Dapatan
<p><b>Hipotesis 2 :</b></p> <p>Tidak terdapat hubungan antara kebaikan hati ketua pasukan dengan kepercayaan anggota dalam tugas penguatkuasaan.</p>	Ho2 ditolak
<p><b>Hipotesis 3 :</b></p> <p>Tidak terdapat hubungan antara integriti ketua pasukan dengan kepercayaan anggota dalam tugas penguatkuasaan.</p>	Ho3 ditolak
<p><b>Hipotesis 4 :</b></p> <p>Tidak terdapat pengaruh antara kebolehan,kebaikan hati dan integriti ketua pasukan dengan kepercayaan anggota dalam tugas penguatkuasaan.</p>	Ho4 ditolak
<p><b>Hipotesis 5 :</b></p> <p>Tidak terdapat hubungan antara faktor demografi dengan kepercayaan anggota dalam tugas penguatkuasaan.</p>	Ho5 diterima

#### 4.5 Perbezaan Faktor Demografi Dengan Kepercayaan Anggota Pasukan

Melalui jadual 4.13 menunjukkan keputusan ujian anova satu hala yang dijalankan bagi menentukan perbezaan antara faktor umur dengan kepercayaan anggota di KPDNKK. Keputusan ujian menunjukkan  $H_0$  gagal ditolak kerana  $P > 0.05$  iaitu  $p = 0.392$ . Ini bermakna tidak terdapat perbezaan antara faktor kelayakan akademik dengan kepercayaan anggota.

Jadual 4.13  
*Kelayakan Akademik*

	Sumber	Jumlah Kuasa Dua	df	Min Kuasa Dua	F	Sig.
Kepercayaan	Antara Kumpulan	2.262	3	.754	1.005	.392
	Dalam Kumpulan	152.306	203	.750		
	Jumlah	154.568	206			

Melalui jadual 4.14 menunjukkan keputusan ujian anova satu hala yang dijalankan bagi menentukan perbezaan antara faktor jawatan dengan kepercayaan anggota di KPDNKK. Keputusan ujian menunjukkan  $H_0$  gagal ditolak kerana  $P > 0.05$  iaitu  $p = 0.564$ . Ini bermakna tidak terdapat perbezaan antara faktor jawatan dengan kepercayaan anggota.

Jadual 4.14  
*Jawatan Sekarang*

	Sumber	Jumlah Kuasa Dua	df	Min Kuasa Dua	F	Sig.
Kepercayaan	Antara Kumpulan	2.238	4	.560	.742	.564
	Dalam Kumpulan	152.330	202	.754		
	Jumlah	154.568	206			

Melalui jadual 4.15 menunjukkan keputusan ujian anova satu hala yang dijalankan bagi menentukan perbezaan antara faktor umur dengan kepercayaan anggota di KPDNKK. Keputusan ujian menunjukkan  $H_0$  gagal ditolak kerana  $P > 0.05$  iaitu  $p = 0.526$ . Ini bermakna tidak terdapat perbezaan antara faktor jangkamasa pekerjaan sekarang dengan kepercayaan anggota.

Jadual 4.15  
*Jangkamasa Pekerjaan Sekarang*

	Sumber	Jumlah Kuasa Dua	df	Min Kuasa Dua	F	Sig.
Kepercayaan	Antara Kumpulan	2.411	4	.603	.800	.526
	Dalam Kumpulan	152.157	202	.753		
	Jumlah	154.568	206			

Melalui jadual 4.16 menunjukkan keputusan ujian anova satu hala yang dijalankan bagi menentukan perbezaan antara faktor umur dengan kepercayaan anggota di KPDNKK. Keputusan ujian menunjukkan  $H_0$  gagal ditolak kerana  $P > 0.05$  iaitu  $p = 0.835$ . Ini bermakna tidak terdapat perbezaan antara faktor jangkamasa berkerja sebagai anggota dengan kepercayaan anggota.

Jadual 4.16  
*Jangkamasa Berkerja Sebagai Anggota*

	Sumber	Jumlah Kuasa Dua	df	Min Kuasa Dua	F	Sig.
Kepercayaan	Antara Kumpulan	1.104	4	.276	.363	.835
	Dalam Kumpulan	153.464	202	.760		
	Jumlah	154.568	206			

Melalui jadual 4.17 menunjukkan keputusan ujian anova satu hala yang dijalankan bagi menentukan perbezaan antara faktor umur dengan kepercayaan anggota di KPDNKK. Keputusan ujian menunjukkan  $H_0$  gagal ditolak kerana  $P > 0.05$  iaitu  $p = 0.595$ . Ini bermakna tidak terdapat perbezaan antara faktor jangkamasa berkerja untuk ketua dengan kepercayaan anggota.

Jadual 4.17  
Umur

	Sumber	Jumlah Kuasa Dua	df	Min Kuasa Dua	F	Sig.
Kepercayaan	Antara Kumpulan	2.102	4	.526	.696	.595
	Dalam Kumpulan	152.466	202	.755		
	Jumlah	154.568	206			

Melalui jadual 4.18 menunjukkan keputusan ujian t yang dijalankan bagi menentukan perbezaan antara faktor jantina anggota, lelaki dan perempuan dengan kepercayaan anggota di KPDNKK. Keputusan ujian menunjukkan  $H_0$  gagal ditolak kerana  $P > 0.05$  iaitu  $p = 0.633$ . Ini bermakna tidak terdapat perbezaan antara faktor jantina anggota pasukan, lelaki dan perempuan dengan kepercayaan anggota.

Jadual 4.18  
Jantina Anggota

	Jantina	n	Mean	Std. deviation	t	Sig.
Kepercayaan	lelaki	121	2.9298	.88343	.519	.633
	Perempuan	86	2.8663	.84514		

Melalui jadual 4.19 menunjukkan keputusan ujian t sampel bebas yang dijalankan bagi menentukan perbezaan antara jantina ketua pasukan dengan kepercayaan anggota di KPDNKK. Keputusan ujian menunjukkan  $H_0$  gagal ditolak kerana  $P > 0.05$  iaitu  $p = 0.142$ . Ini bermakna tidak terdapat perbezaan antara faktor jantina ketua pasukan, lelaki dan perempuan dengan kepercayaan anggota.

Jadual 4.19  
*Jantina Ketua Pasukan*

	Jantina	n	Mean	Std. deviation	t	Sig.
Kepercayaan	lelaki	170	2.9000	.84195	-.120	.142
	Perempuan	37	2.9189	.98258		

#### 4.6 Kesimpulan

Berdasarkan perbincangan mengenai penemuan kajian, dapat disimpulkan bahawa ketiga-tiga faktor yang dikaji mempunyai hubungan dengan kepercayaan anggota. Walau bagaimanapun, tahap kekuatan hubungan mereka adalah berbeza-beza. Kebaikan hati dan integriti mempunyai hubungan yang sederhana dengan kepercayaan anggota, manakala kebolehan mempunyai hubungan yang rendah. Hasil analisis yang dijalankan juga membuktikan hanya kebaikan hati dan integriti



sahaja yang mempengaruhi secara signifikan ke atas kepercayaan anggota.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahawa hanya dua faktor di dalam karakter ketua pasukan mempunyai tahap yang sederhana manakala faktor kebolehan mempunyai tahap yang sederhana. Begitu juga dengan kepercayaan anggota menunjukkan tahap yang rendah. Bab seterusnya ialah perbincangan dan rumusan berkaitan kajian ini.

## **BAB 5**

### **RUMUSAN DAN CADANGAN**

#### **5.1. Pengenalan**

Bab yang lepas telah menjelaskan dapatan kajian ini dan seterusnya merungkai persoalan serta hipotesis kajian. Dalam bab ini pula akan membincangkan tentang dapatan kajian yang diperolehi berdasarkan kepada keputusan ujian ke atas hipotesis yang dibina mengenai perhubungan pembolehubah karakter pemimpin dengan kepercayaan anggota. Hasil daripada dapatan kajian ini juga, beberapa cadangan akan dikemukakan kepada pihak pengurusan KPDNKK dan untuk rujukan pengkaji-pengkaji akan datang.

#### **5.2. Hubungan Karakter Ketua Pasukan Dengan Kepercayaan Anggota**

Secara keseluruhannya tahap kepercayaan anggota penguatkuasa kepada ketua pasukannya adalah pada tahap yang sederhana. Sesuatu perkara perlu dilakukan bagi meningkatkan kepercayaan mereka ini.

Dapatan kajian menunjukkan bahawa wujudnya perkaitan secara positif antara ketiga-tiga faktor iaitu kebolehan, kebaikan hati dan integriti. Dari analisa dibuat menunjukkan hanya dua faktor sahaja yang mempunyai tahap yang sederhana iaitu kebaikan hati dan integriti seperti ditunjukkan dalam jadual 4.10 iaitu  $r = 0.409$  dan  $0.428$  ( $p=0.01$ ).

Pengukuran oleh Cummings and Bromiley's (1996) mendapati integriti mempunyai perkaitan yang kuat (58 peratus), begitu juga kajian Robinson's(1996) mendapati (50 peratus) dan Clark dan Payne's(1997) ia pada (34 peratus). Pada setiap kes ini kebaikan berada pada kedudukan kedua paling signifikan elemen iaitu (21,21 dan 28 peratus).Ada pengukuran menunjukkan kebaikan berada pada tahap tertinggi oleh Tyler (2003) ia pada (57 peratus), Tzafrir dan Dolan(2004) ia pada (44 peratus), Spreitzer and Mishra (1999) ia pada (28 peratus) dan McAllister (1995) ia pada ( 27 peratus) .Berbeza dari dapatan Shockley-Zalabak et al.(2000) Mendapati integriti berada pada tahap yang rendah (Diez dan Hartog, 2006).

Tahap yang sederhana menunjukkan bahawa pegawai/kakitangan KPDNKK telah memberi kerjasama dan kepercayaan kepada ketua pasukan mereka dalam menjayakan kerja kumpulan atau kerja pasukan. Walaupun begitu masih lagi belum mencukupi. Ini menunjukkan kurangnya komitmen warga KPDNKK di dalam mewujudkan perubahan yang positif dan perlu dipertingkatkan usaha-usaha bagi meninggikan lagi kebolehan, kebaikan hati dan integriti ketua pasukan bagi meninggikan persepsi anggota pasukan terhadap ketuanya. Menurut Gabarro (1987) dalam Moye dan Henkin (2006) pengurus harus mengambil masa untuk membina hubungan dengan orang bawahan untuk membolehkan mereka merasa yakin dan selamat berkerja dengan mereka.

Bagi kebolehan  $r = 0.323$  ( $p=0.01$ ) ia menunjukkan elemen ini adalah tidak begitu penting kepada anggota dalam mempercayai ketuanya. Ini bertentangan dengan pendapat Mayer et al. (1995) yang mengatakan kebolehan merupakan antara karakter orang yang dipercayai yang boleh mempengaruhi kepercayaan.

### **5.3 Pengaruh Karakter Ketua Pasukan Dengan Kepercayaan Anggota Pasukan**

Dalam menentukan dapatan kajian tentang hubungan antara kedua-dua pembolehubah bebas dan bersandar, pengkaji menggunakan ujian korelasi, hasil ujian seperti jadual 4.10 telah menjawab menunjukkan bahawa pembolehubah bebas iaitu faktor-faktor karakter ketua pasukan seperti kebolehan, kebaikan hati, dan integriti mempunyai hubungan yang signifikan dan positif dengan kepercayaan anggota pasukan. Kajian ini juga mendapati bahawa integriti mempunyai hubungan yang paling tinggi, disusuli oleh faktor kebaikan hati dan kebolehan.

Hasil analisis kajian melalui ujian regresi berganda seperti jadual 4.11 mendapati faktor integriti dalam karakter ketua pasukan telah mempengaruhi secara positif kepada kepercayaan anggota pasukan dengan pengaruh yang paling kuat ( $B = 0.392$ , sig. 0.005) dan diikuti

dengan faktor kebaikan hati ( $B = 0.286$ , sig. 0.039). Dalam kajian ini faktor kebolehan tidak begitu penting untuk mempengaruhi kepercayaan anggota pasukan di kalangan anggota KPDNKK ( $-0.089$ , sig. 0.528).

Berdasarkan kepada penemuan ini, bolehlah dikatakan bahawa pegawai dan kakitangan KPDNKK akan mempunyai kepercayaan yang tinggi sekiranya ketiga-tiga faktor ini diberikan perhatian yang sewajarnya oleh pihak pengurusan. Faktor integriti menjadi faktor utama kepada kepercayaan anggota pasukan kerana ia menjadi nilai teras yang utama dalam menjalankan tugas-tugas penguatkuasaan. Analisa ini menunjukkan hubungan integriti dengan kepercayaan adalah pada tahap sederhana ia perlu ditingkatkan ke tahap lebih tinggi, walaupun begitu ia memerlukan masa.

Faktor kebaikan hati juga telah mempengaruhi kepercayaan anggota pasukan di kalangan warga KPDNKK pada tahap sederhana. Ia berkemungkinan pegawai dan kakitangan KPDNKK memiliki nilai-nilai murni yang baik dalam berkerja sebagai satu pasukan, ia selaras dengan etika kerja yang telah diwujudkan oleh KPDNKK didalam organisasi. Walaupun begitu banyak usaha dan pemantapan nilai, norma dan etika di dalam melaksanakan segala tugas berdasarkan matlamat yang telah digariskan, Ini bagi meningkatkan kepercayaan anggota dari sederhana kepada tinggi.

Menurut Tschannen-Moran dan Hoy (2000) dalam Moyer dan Henkin (2006) mengatakan pengurus boleh membentuk kepercayaan dengan mengamalkan kebaikan. Mereka boleh memperlihatkan kebaikan dengan mengambil berat kehendak dan keperluan pekerja, dengan mempertahankan hak pekerja, serta dengan berhati-hati menghindarkan sikap mengambil kesempatan kepada orang lain untuk kepentingan sendiri.

Hasil dapatan kajian ini membuktikan bahawa semakin tinggi tahap integriti dan kebaikan hati di kalangan ketua pasukan di KPDNKK maka semakin tinggilah kepercayaan anggota pasukan kepada mereka. Menurut Butz et al. (2001) dalam Moyer dan Henkin (2006) penilaian pertama pekerja ke atas kebolehppercayaan penyelia ialah karakter dan tingkahlakunya.

Selain itu hasil ujian anova dan ujian t seperti jadual 4.13 hingga jadual 4.19 mendapati faktor-faktor seperti umur ( $P > 0.05$  iaitu  $p = 0.595$ ), jantina anggota ( $P > 0.05$  iaitu  $p = 0.633$ ), jantina ketua ( $P > 0.05$  iaitu  $p = 0.142$ ), kelayakan akademik ( $P > 0.05$  iaitu  $p = 0.392$ ) jawatan sekarang ( $P > 0.05$  iaitu  $p = 0.526$ ) dan tempoh berkhidmat sebagai anggota ( $P > 0.05$  iaitu  $p = 0.835$ ). Hasil-hasil ujian ini menunjukkan tiada perbezaan faktor demografi dengan kepercayaan anggota di KPDNKK.

### **5.3. Rumusan Kajian**

Berdasarkan kepada hasil kajian yang telah dilakukan, didapati bahawa kajian ini telah berjaya mencapai objektif kajian iaitu :

- i. Bagi tahap karakter ketua pasukan di kalangan anggota KPDNKK, kajian menunjukkan bahawa hanya faktor kebaikan hati dan integriti sahaja yang mempunyai hubungan yang sederhana dengan kepercayaan anggota pasukan.
- ii. Hasil kajian juga menunjukkan bahawa hubungan kebolehan ketua pasukan dengan kepercayaan anggota KPDNKK adalah pada tahap yang rendah.
- iii. Ketiga-tiga faktor di dalam karakter ketua pasukan yang dikaji iaitu kebolehan, kebaikan hati, dan integriti mempunyai hubungan yang positif dengan kepercayaan anggota pasukan di kalangan warga KPDNKK.
- iv. Kajian juga telah membuktikan bahawa daripada ketiga-tiga karakter ketua pasukan hanya faktor kebaikan hati dan integriti sahaja yang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan anggota pasukan KPDNKK.

## **5.4 Implikasi dan Batasan Kajian**

- 5.4.1 Implikasi dari kajian ini menunjukkan kelakuan, sifat, tingkah laku dan karakter ketua pasukan, pemimpin atau pengurus boleh dikaji dan dapat memberi gambaran tentang kepercayaan anggota kepadanya. Ini penting untuk melihat hubungan dalam organisasi.
- 5.4.2 Ramai pengkaji yang lain melihat ada hubungan yang signifikan antara kebolehan dengan kepercayaan anggota tetapi dalam dapatan kajian ini didapati faktor kebolehan disebaliknya. Oleh itu kajian akan datang pengkaji boleh melihat secara mendalam sebab-sebab tersebut.
- 5.4.3 Kajian ini dijalankan terhadap responden yang terpilih secara rawak di negeri-negeri yang terbabit dimana faktor-faktor demografi seperti umur, jantina, kelayakan akademik dan sebagainya telah memainkan peranan penting dalam memilih kesesuaian responden. Oleh itu ketepatan kajian ini banyak bergantung sejauhmana pengalaman dan kejujuran responden ini dalam mentafsir soalan dan dalam memberi jawapan.



5.4.4 Kekangan juga wujud dari aspek soalan yang tidak difahami oleh responden terutama yang berbentuk negatif, sedikit sebanyak boleh menjejaskan ketepatan kajian ini.

## **5.5 Cadangan**

Berdasarkan kepada dapatan kajian ini boleh dibuat kesimpulan bahawa faktor-faktor karakter ketua pasukan khususnya faktor kebaikan hati dan integriti mempunyai peranan dan pengaruh di dalam menentukan kepercayaan anggota pasukan. Bagi meningkatkan kepercayaan anggota pasukan di KPDNKK kedua-dua pembolehubah ini perlu diberikan perhatian yang sewajarnya. Oleh itu, beberapa cadangan berikut boleh diambil perhatian oleh ketua pasukan dan pihak pengurusan di dalam meningkatkan lagi kepercayaan anggota pasukan iaitu:

### **5.5.1 Membentuk ketua yang berkarisma dalam pasukan**

Karakter ketua pasukan mempengaruhi kelakuan, tanggapan, sikap dan juga tindak tanduk organisasi dan ahli-ahlinya. Oleh itu, untuk meningkatkan kepercayaan anggota pasukan, ketua pasukan perlulah berubah dan melihat semula budaya kepimpinan mereka. Antara perkara-perkara yang boleh dilakukan oleh ketua pasukan dan organisasi ialah:

- i. Sentiasa bercakap dan berucap dengan menggunakan bahasa yang betul dan boleh memperlihatkan ketrampilannya sebagai seorang ketua. Pekerja melihat pengurus boleh dipercayai apabila komunikasi mereka secara berterus terang dan benar (Tschannen-Moran dan Hoy, 2000) dalam Moye dan Henkin (2006).
- ii. Mempertingkatkan kepakaran diri dengan berterusan menuntut ilmu dan menimba kemahiran dari mereka yang lebih berpengetahuan.
- iii. Belajar membuat sesuatu kerja berulang kali supaya menjadi sempurna dan cuba mengelakkan melakukan kesalahan dihadapan anggota pasukan.
- iv. Ketua pasukan hendaklah kerap menghadiri latihan serta kursus dan organisasi perlu menyediakan program latihan secara berjadual untuk menghantar ketua-ketua yang difikirkan perlu.
- v. Organisasi perlu juga mengambil mereka yang berkebolehan sahaja dalam tugas-tugas yang memerlukan kepakaran dan komitmen yang tinggi. Mereka yang tidak berkelayakan hendaklah ditukarkan ke tempat yang bersesuaian.

Pemimpin atau ketua yang berkebolehan atau berkarisma akan mempunyai prestasi kerja yang baik dan berprestasi tinggi, oleh itu semakin tinggi kebolehan atau karisma seseorang ketua semakin tinggilah motivasi dan prestasi orang yang dipimpinnya.

### **5.5.2 Memantapkan Pengurusan Sumber Manusia**

Mengurus fungsi sumber manusia bukanlah perkara mudah jesteru itu perubahan fungsi pengurusan adalah amat penting, oleh itu sebagai ketua atau pengurus mereka perlu melengkapkan diri bagi menangani pelbagai masalah dan konflik. Mereka hendaklah memastikan objektif organisasi tercapai dengan mengawal ketua-ketua lain yang terlibat agar tidak tersasar matlamatnya.

Di samping itu, kepercayaan anggota pasukan di kalangan KPDNKK akan mampu dimantapkan dengan menyediakan satu pemikiran yang bersepadu dalam menjalankan pengurusan operasi dalam semua peringkat sama ada di peringkat atasan ataupun bawahan. Pihak pemimpin perlu mencapai satu persetujuan atau keputusan secara bersama supaya semua warga KPDNKK merasakan mereka dihargai dan mampu menjalankan tugas selari dengan matlamat.

KPDNKK perlu membuka ruang yang sepenuhnya untuk membolehkan kakitangan berperanan dengan berkesan. Pihak pengurusan hendaklah mengambil beberapa inisiatif untuk menggembelngkan tenaga dan membentuk kesatuan fikrah seperti berikut:

- i. Hendaklah menganggap pegawai dan kakitangan sebagai insan iaitu organisasi hendaklah melihat setiap ahlinya sebagai personaliti yang menyeluruh. Personaliti yang menyeluruh ialah organisasi yang tidak sekadar melihat mereka sebagai kakitangan yang perlu ditarbiahkan tetapi dilihat sebagai individu yang mempunyai kehendak-kehendak, potensi, maruah dan perasaan.
- ii. Hendaklah menggunakan peraturan yang positif semasa berkomunikasi dengan kakitangan. Peraturan positif berbeza dengan peraturan negatif kerana peraturan positif berbentuk saranan dan galakan sementara peraturan negatif berbentuk larangan. Kesan daripada peraturan negatif adalah kakitangan menjadi takut untuk mencuba idea-idea baru atau mengambil inisiatif kerana sekiranya berlaku kesilapan mereka akan dimuhasabahkan.

- iii. Apabila memberi seseorang sesuatu tugas, organisasi hendaklah melatih dan melengkapinya mereka untuk melaksanakan tugas. Organisasi hendaklah mempermudah tugas mereka dengan menyediakan keperluan-keperluan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas.
  
- iv. Organisasi hendaklah menunjukkan kesediaannya untuk mendengar buah fikiran kakitangannya. Hal ini penting kerana kakitangan yang berada di peringkat bawah lebih memahami keadaan. Kesediaan organisasi untuk mendengar menggambarkan sejauh mana organisasi itu menghargai ahlinya.
  
- v. Bagi membolehkan berlakunya keakraban, semangat muhibah, dan saling faham-memahami antara satu sama lain, satu bentuk latihan yang disertai oleh semua lapisan jawatan di jabatan tersebut hendaklah diadakan dari semasa ke semasa;

### **5.5.3 Penghayatan Objektif, Misi Dan Visi**

Penghayatan Objektif, Misi dan Visi serta nilai teras KPDNKK, ia perlu difahami dengan jelas dan diselami oleh semua peringkat pegawai. Oleh itu, setiap program dan aktiviti yang dianjurkan perlulah menekankan tentang objektif, misi dan visi organisasi di dalam usaha untuk menjana kepercayaan anggota pasukan serta

mewujudkan penghayatan ke arah matlamat organisasi. Organisasi yang efektif mempunyai objektif yang jelas dan mempunyai misi dan visi untuk masa depan.

#### **5.5.4 Penerapan Nilai-Nilai Murni**

KPDNKK dalam mengatasi krisis kepercayaan dikalangan anggotanya, ia perlu mengamalkan amalan-amalan berlandaskan pekeling perkhidmatan awam seperti wawasan 2020, dasar pandang ke timur dan kepimpinan melalui teladan. Kesedaran berkaitan bahaya seperti rasuah, sikap mementingkan diri dan tidak amanah harus ditangani dengan segera. Oleh itu pemantapan nilai-nilai etika dan disiplin dikalangan anggotanya seperti integriti, inovasi, profesionalisme, nilai-nilai agama, sifat ikhlas dan sifat cukup dengan apa yang ada serta bersyukur. Penghayatan nilai dan etika seperti yang digariskan dalam buku tonggak 12 dan citra karya perlu dijadikan asas dan rujukan organisasi bagi membina nilai-nilai murni ini.

Kempen-kempen seperti bersih, cekap dan amanah perlu digiatkan semula disamping mempergiatkan aktiviti-aktiviti latihan oleh Biro Tata Negara, INTAN dan Pusat Daya Pengeluaran Negara. Dengan usaha-usaha ini akan meningkatkan integriti dikalangan ketua pasukan atau pemimpin di KPDNKK dan dalam

masa yang sama meningkatkan kepercayaan anggota kepada ketuanya.

#### **5.5.5 Penerapan Nilai-Nilai Islam dalam Organisasi KPDNKK**

Penerapan nilai-nilai Islam dalam diri individu, organisasi dan kehidupan akan dapat melahirkan insan yang bertakwa. Islam amat mementingkan sifat-sifat yang terpuji, contoh kepimpinan Islam yang terbaik ialah baginda Rasulullah (s.a.w) sebagai pemimpin agung yang disegani oleh kawan dan lawan. Dengan menjadikan Al-Quran dan Hadis sebagai panduan hidup bagi setiap pemimpin atau ketua akan melahirkan insan yang bertakwa, cemerlang, mempunyai kebaikan hati yang tinggi, mudah didekati dan dipercayai.

### **5.6 CADANGAN KAJIAN AKAN DATANG**

5.6.1 Dalam kajian ini, penyelidik hanya memfokuskan kepada tiga pembolehubah iaitu kebolehan, kebaikan hati, dan integriti. Oleh itu kajian akan datang pengkaji boleh memfokuskan pembolehubah-pembolehubah lain yang juga mempengaruhi karakter ketua pasukan. Ia mungkin lebih relevan dengan kepercayaan anggota pasukan.

5.6.2 Kajian ini juga hanya dikhususkan di KPDNKK sahaja. Hasil yang berbeza mungkin diperolehi sekiranya melibatkan lain-lain organisasi samada swasta, badan berkanun ataupun sektor awam yang lain bagi melihat kepercayaan anggota pasukan terhadap ketua pasukan.

5.6.3 Kajian juga boleh dilaksanakan impak kebolehpercayan pemimpin itu dari sudut-sudut lain yang mempengaruhi kepercayaan seperti anggota pasukan, rakan sejawat ketua tersebut, orang atasan ketua pasukan, organisasi sendiri dan faktor luaran yang lain.

## **5.7 KESIMPULAN**

Matlamat utama kajian ini adalah untuk melihat hubungan elemen-elemen karakter ketua pasukan dengan kepercayaan anggota pasukan di kalangan warga KPDNKK. Hasil dapatan kajian mendapati bahawa kesemua elemen karakter ketua pasukan iaitu kebolehan, kebaikan hati, dan integriti mempunyai hubungan signifikan yang positif dengan kepercayaan anggota pasukan.

Kajian ini juga membuktikan bahawa hanya dua faktor karakter ketua pasukan sahaja yang mampu mempengaruhi kepercayaan anggota pasukan iaitu faktor kebaikan hati dan integriti. Dengan itu penemuan ini



diharap akan dijadikan sebagai panduan yang berfaedah bagi meringkatkan perkhidmatan dan pencapaian organisasi penguatkuasaan di Malaysia.

## RUJUKAN:

Abang Zainal Abidin Abang Ariffin. (2008). *Budaya Organisasi Dan hubungannya Dengan Komitmen Kerja*. Sintok: UUM.

Ab.Aziz Yusof.(2000). *Pengurus dan Gelagat Organisasi di abad ke 21.Selangor*, Pearson Education Malaysia Sdn Bhd.

Abdul Hadi Hj. Mohd Said. (2004).*Leadership Behavior and Its Efectiveness From Subordinates' Perception*. Sintok: UUM.

Ahmad Mahdzan Ayob.(2007). *Kaedah Penyelidikan Sosioekonomi* (edisi ketiga).Kuala Lumpur,Dewan Bahasa dan Pustaka.

Ainon Mohd.(2004). *Teori dan Teknik Kepimpinan :Panduan Aplikasi di Tepat Kerja*. Pahang, PTS Publications & Distributor Sdn Bhd.

Atkinson,C.(2007). Trust and the psychological contact. *Journal of Employee Relation*, 29(3),227-246.

Beatton,D.A.(2007).*Trust within Teams: the relative importance of Ability, Benevolence and Integrity*. Master's Thesis, Queensland University of Technology, Australia.

Bijlsma,K., & Koopman,P.(2003).Introduction: trust within organisations. *Journal of Personnel Review*,32(5),543-555.

Caldwell,Cam.,&Hayes,L.A.(2007). Leadership,trustworthiness, and the mediating lens.*Journal of Management Development*,26(3),261-281.

Chua, Y.P (2006). *Kaedah dan Statistik Penyelidikan : Asas Statistik Penyelidikan*. Kuala Lumpur : McGraw-Hill (Malaysia) Sdn. Bhd.

- Coakes, S.J., Steed, L. and Dzidic, P. (2006). *SPSS Version 13.0 for Windows : Analysis Without Anguish*. Australia : John Wiley and Sons Australia Ltd.
- Coppola, N. W., Hiltz, S. R., & Rotter, N. G. (2004). Building trust in virtual teams. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 47(2), 95-104.
- Costa, A. C. (2003). Measuring trust in teams: Development and validation of the trust team inventory. *Australian Journal of Psychology*, 55, 120.
- Costa, A. C. (2003). Work team trust and effectiveness. *Personnel Review*, 32(5), 605-622.
- Davis, J. H., Schoorman, F. D., Mayer, R. C., & Tan, H. H. (2000). The trusted general manager and business unit performance: empirical evidence of a competitive. *Strategic Management Journal*, 21(5), 563-576.
- Dietz, G., & Hartog, D. N. D. (2006). Measuring trust inside organizations. *Journal of Personnel Review*, 35(5), 557-588.
- Dirks, K. T. (1999). The effects of interpersonal trust on work group performance. *Journal of Applied Psychology*, 84(3), 445-455.
- Djoko Wintoro., & Prasetya Mulya. (2005). Trustworthiness of Investment Manager. *Journal of Managerial Finance*, 31(4), 57-66.
- Elangovan, A. R., Auer-Rizzi, W., & Szabo, E. (2007). Why don't I trust you now? An attributional approach to erosion of trust. *Journal of Managerial Psychology*, 22(1), 4-24.
- Ellonen, R., Blomqvist, K., & Puumalainen, K. (2008). The role of trust in organizational innovativeness. *European Journal of Innovation Management*, 11(2), 160-181.
- Erdem, F., & Ozen, J. (2003). Cognitive and affective dimensions of trust in developing team performance, *An International Journal*, 9(5/6), 131-135.

Gillespie, N.A., & Mann, L. (2004). Transformational leadership and shared values: the building blocks of trust. *Journal of Managerial Psychology*, 19(6), 588-607.

Hacker, S.K., & Willard, M.L. (2002). *The trust imperative : Performance Improvement Through Productive Relationships*. Wisconsin : ASQ Quality Press Milwaukee.

Hair, J.F., Money, A.H., Samouel, P & Page, M. (2007). *Research Method for Business*. West Sussex, England: John Wiley & Sons.

Hamiza Ibrahim. (1999, Januari-Mac). Budaya Kerja Cemerlang. *Majalah Visi*, 14-15.

Healey, J. (2005). *Statistics – A Tool For Social Research*. 7<sup>th</sup> Ed, Thomson Wadsworth, USA.

Hosmer, L. T. (1995). Trust: The connecting link between organizational theory and philosophical ethics. *Academy of Management Review*, 20(2), 379-404.

Joseph, E.E., & Winston, B.E. (2005). A correlation of servant leadership, leader trust, and organizational trust. *Leadership & Organization Development Journal*, 26(1), 6-22.

Koehn, D. (2005). Integrity as a business asset. *Journal of Business Ethics*, 58 (1-3), 125-136.

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.

Mayer, R. C., & Davis, J. H. (1999). The effect of performance appraisal system on trust for management: A field quasi-experiment. *Journal of Applied Psychology*, 84(1), 123-137.

- McKnight, D. H., Cummings, L. L., & Chervany, N. L. (1998). Initial trust formation in new organizational relationships. *Academy of Management Review*, 23(3), 473- 490.
- McKnight, D. H., & Chervany, N. L. (2005). 'What builds system troubleshooter trust the best-Experiential or non-experientia factors?' Forthcoming, *Information Resources Management Journal*.
- Md. Nazri Zawawi. (2008). *Kepimpinan Dan Integriti*. Sintok: UUM.
- Mohd. Hizam Hanafiah, & Saodah Wok, .(2003). *Pengurusan Organisasi* (edisi kedua). Malaysia, Mc Graw Hill (Malaysia) Sdn Bhd.
- Molm, L. D. & Takahashi, N. (2000) Risk and Trust in Social Exchange: An Experimental Test of a Classical Proposition. *American Journal of Sociology*, 105(5), 1396-1427.
- Moye, M.J., & Henkin,A.B. (2006). Exploring associations between employee empowerment and interpersonal trust in managers. *Journal of Management Development*, 25(2),101-117.
- Muhamad Ali Embi. (2006).*Cabaran melaksanakan sistem saraan berasaskan merit di sector awam*.Kuala Lumpur, Utusan Publication & Distributors Sdn Bhd.
- Narimah Ismail, & Saodah Wok, .(2003). *Komunikasi Organisasi*. Kuala Lumpur, Utusan Publication & Distributors Sdn Bhd.
- Nikandrou,I., Papalexandris.N.,& Bourantas,D.(2000).Gaining employee trust after acquisition; implications for managerial action. *Employee Relation*, 22(4),334-355.

- Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric Theory*. New York: Mc Graw Hill.
- Nunnally, J.C. (1994). *Psychometric Theory*. New York: Mc Graw Hill.
- Robbins, S.P. (1998). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Salehudin Mohamed Kamaruddin. (2008). *Persepsi Terhadap Gaya Kepimpinan Dan Hubungannya Dengan Motivasi Pekerja*. Sintok: UUM.
- Sekaran, U. (2000). *Research methods for business*. New York: John Wiley & Sons.
- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business : a skill-building approach* (4th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Serva, M. A., Fuller, M. A., & Mayer, R. C. (2005). The reciprocal nature of trust: alongitudinal study of interacting teams. *Journal of Organizational Behavior*, 26(6), 625-648.
- Stogdill, R. (1974). *Handbook of Leadership*. New York, The Free Press.
- Syd Abdul Rahman Syd Zin, & Bahtiar Mohamad, (2007). *Komunikasi Kepimpinan*. Selangor, Pearson Malaysia Sdn Bhd.
- Tan, H.H., & Tan, C.S.F. (2000). Toward the differentiation of trust in supervisor and trust in organization. *Genetic, Social & General Psychology Monographs*, 126(2), 241-260.
- Tyler, T. R. (2003). Trust within organizations, *Personnel Review*, 32(5), 556-568.
- Williams, M. (2001). In whom we trust: group membership as an affective context for trust development. *Academy of Management Review*, 26(3), 377-396.

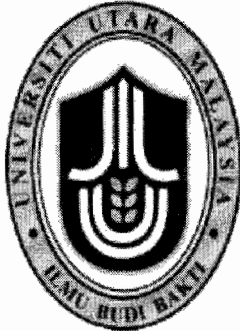
Zainal Ariffin Ahmad. (1998). *Perlakuan Organisasi. Shah Alam*, Penerbit Fajar Bakti Sdn Bhd.

Zhang, Z.(2004).*Trust in Leadership in sport: its antecedents and its consequences*. Doctoral dissertation,The Ohio State University of Technology.

# **LAMPIRAN A**

BORANG SOAL SELIDIK





UNIVERSITI UTARA MALAYSIA  
(KOLEJ PENGURUSAN PERNIAGAAN)  
DAN  
INSTITUT TADBIRAN AWAM NEGARA  
(INTAN)



**BORANG SOAL SELIDIK  
UNTUK TUJUAN PEMBELAJARAN SAHAJA**

Salam sejahtera,

**Tuan / puan yang dihormati,**

Anda telah terpilih untuk menjadi responden bagi kajian penyelidikan bertajuk **Kebolehan, Kebaikan Hati Dan Integriti Ketua Pasukan (Ketua Operasi, Ketua Pejabat, Ketua unit) Teras Kepercayaan Anggota Dalam Tugas Penguatkuasaan**. Penyelidikan ini adalah bertujuan untuk mendapatkan maklum balas berkaitan dengan pembolehubah yang dikaji di dalam kajian ini. Ia bertujuan untuk mempelajari data analisis bagi program Sarjana Sains (Pengurusan) dibawah seliaan Profesor Madya Dr. Abdullah bin Abd Ghani.

Segala maklumat yang diberi akan dirahsiakan dan digunakan untuk tujuan akademik semata-mata. Tiada jawapan yang betul atau salah dalam kajian ini. Oleh itu, anda boleh memilih jawapan mengikut kesesuaian dan keikhlasan anda sendiri.

Kejujuran dan keikhlasan anda untuk menjawab soal selidik ini amatlah diharapkan. **Jika anda ada sebarang pertanyaan dan kemusykilan, sila hubungi saya melalui telefon bernombor 019-5585977**. Kerjasama tuan/puan meluangkan masa untuk menjawab soal selidik ini amatlah dihargai dan didahului dengan ucapan terima kasih.

Yang benar,

**AZMAN BIN ABDUL LATIFF  
SARJANA SAINS (PENGURUSAN)  
UUM / INTAN**

---

*Borang soal selidik ini mengandungi 4 halaman bercetak. Sila jawab semua soalan.*

**BAHAGIAN A: Sila beri maklum balas terhadap soalan-soalan berikut dengan menulis dalam ruang yang disediakan atau dengan membulatkan maklum balas tersebut.**

1. Jantina (sila bulatkan satu):

- A. Lelaki
- B. Perempuan

2. Kaum/bangsa (sila bulatkan satu):

- A. Melayu
- B. Cina
- C. India
- D. Lain-lain: \_\_\_\_\_

3. Jantina ketua pasukan sekarang (sila bulatkan satu):

- A. Lelaki
- B. Perempuan

4. Kelayakan akademik tertinggi (sila bulatkan satu):

- A. SRP/PMR
- B. SPM
- C. STPM
- D. Diploma
- E. Ijazah Sarjana Muda

5. Nyatakan jawatan sekarang : \_\_\_\_\_ Gred: \_\_\_\_\_ .

6. Nyatakan Umur (tahun):

< 24     25 – 29     30 – 34     35- 39     > 40

7. Nyatakan jangkamasa dalam perkerjaan sekarang ((tahun) :

< 5     6 – 10     11 – 15     16 – 20     > 21

8. Nyatakan jangkamasa sebagai anggota pasukan ((tahun) :

< 5     6 – 10     11 – 15     16 – 20     > 21

9. Nyatakan jangkamasa berkerja untuk ketua pasukan sekarang ((tahun) :

< 5     6 – 10     11 – 15     16 – 20     > 21

**BAHAGIAN B:** Kenyataan-kenyataan berikut adalah berkaitan dengan anda dan perasaan anda. Sila menunjukkan tahap di mana anda membenarkan kenyataan tersebut dengan membulatkan nombor yang sesuai pada sebelah kanan setiap kenyataan:

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

1.	Ketua pasukan saya sangat cekap dalam melaksanakan tugasnya.	1	2	3	4	5
2.	Ketua pasukan saya nampaknya sentiasa berjaya melakukan perkara yang hendak dilakukannya.	1	2	3	4	5
3.	Ketua pasukan saya mempunyai banyak pengetahuan tentang kerja yang perlu dilaksanakan.	1	2	3	4	5
4.	Saya begitu yakin dengan kecekapan ketua pasukan saya.	1	2	3	4	5
5.	Ketua pasukan saya mempunyai keupayaan tertentu yang boleh meningkatkan prestasi saya.	1	2	3	4	5
6.	Ketua pasukan saya benar-benar berkelayakan.	1	2	3	4	5
7.	Ketua pasukan saya sangat prihatin tentang kebajikan saya.	1	2	3	4	5
8.	Keperluan dan keinginan saya sangat penting kepada ketua pasukan saya.	1	2	3	4	5
9.	Ketua pasukan saya tidak akan melakukan sesuatu yang menyakiti hati saya dengan sengaja.	1	2	3	4	5
10.	Ketua pasukan saya akan mencari perkara yang penting bagi saya bersungguh-sungguh.	1	2	3	4	5
11.	Ketua pasukan saya akan membantu saya bersungguh-sungguh.	1	2	3	4	5

	<b>Sangat tidak Setuju</b> <b>1</b>	<b>Tidak setuju</b> <b>2</b>	<b>Tidak Pasti</b> <b>3</b>	<b>Setuju</b> <b>4</b>	<b>Sangat setuju</b> <b>5</b>
12.	Ketua pasukan saya sangat mementingkan keadilan.				
13.	Saya tidak perlu risau sama ada ketua pasukan saya akan berpegang pada kata-katanya atau tidak.				
14.	Ketua pasukan saya cuba berlaku adil apabila berurusan dengan orang lain.				
15.	Tindakan dan kelakuan ketua pasukan saya tidak menentu.				
16.	Saya sukakan prinsip ketua pasukan saya.				
17.	Prinsip yang baik menjadi panduan kepada tingkah laku ketua pasukan saya.				
18.	Jika diikutkan hati, saya tidak akan membiarkan ketua pasukan saya mempengaruhi perkara yang penting bagi saya.				
19.	Saya rela membiarkan ketua pasukan mengawal sepenuhnya masa depan saya dalam pejabat ini.				
20.	Saya benar-benar berharap saya mempunyai peluang untuk mengawasi ketua pasukan saya.				
21.	Saya selesa memberikan tugas atau masalah yang kritikal kepada ketua pasukan saya, walaupun saya tidak boleh mengawasi tindakannya.				

## **LAMPIRAN B**

KEPUTUSAN SPSS

## UJIAN FREKUNSI

### Kaum

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	melayu	200	96.6	96.6	96.6
	india	3	1.4	1.4	98.1
	lain-lain	4	1.9	1.9	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

### Kelayakan Akademik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	spm	64	30.9	30.9	30.9
	stpm	36	17.4	17.4	48.3
	diploma	48	23.2	23.2	71.5
	ijazah	59	28.5	28.5	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

### Jawatan Sekarang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N 17	86	41.5	41.5	41.5
	N 22	16	7.7	7.7	49.3
	N 27	37	17.9	17.9	67.1
	N 32	10	4.8	4.8	72.0
	N 41	58	28.0	28.0	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

### Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang 24	20	9.7	9.7	9.7
	25-29	97	46.9	46.9	56.5
	30-34	50	24.2	24.2	80.7
	35-39	13	6.3	6.3	87.0
	lebih 40	27	13.0	13.0	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

**Jangkamasa Pekerjaan sekarang**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang 5	137	66.2	66.2	66.2
	6-10	36	17.4	17.4	83.6
	11-15	7	3.4	3.4	87.0
	16-20	8	3.9	3.9	90.8
	lebih 21	19	9.2	9.2	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

**Jangkamasa sebagai anggota**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang 5	147	71.0	71.0	71.0
	6-10	30	14.5	14.5	85.5
	11-15	8	3.9	3.9	89.4
	16-20	5	2.4	2.4	91.8
	lebih 21	17	8.2	8.2	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

**Jangkamasa berkerja untuk ketua**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang 5	174	84.1	84.1	84.1
	6-10	21	10.1	10.1	94.2
	11-15	3	1.4	1.4	95.7
	16-20	3	1.4	1.4	97.1
	lebih 21	6	2.9	2.9	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

**Statistics**

		Jantina Ketua Pasukan	Jantina
N	Valid	207	207
	Missing	0	0

**Jantina Ketua Pasukan**

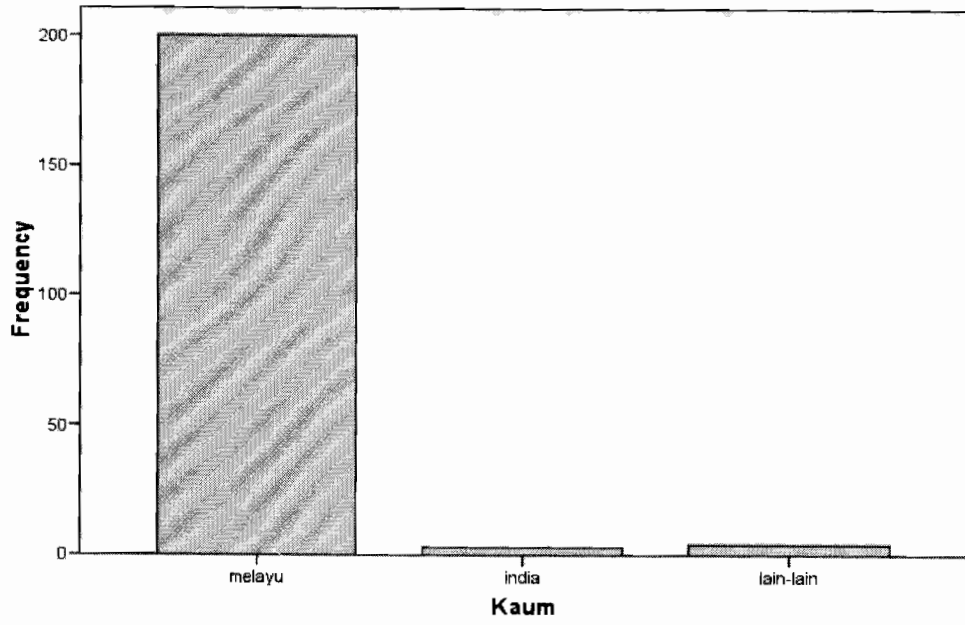
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	lelaki	170	82.1	82.1	82.1
	Perempuan	37	17.9	17.9	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

**Jantina**

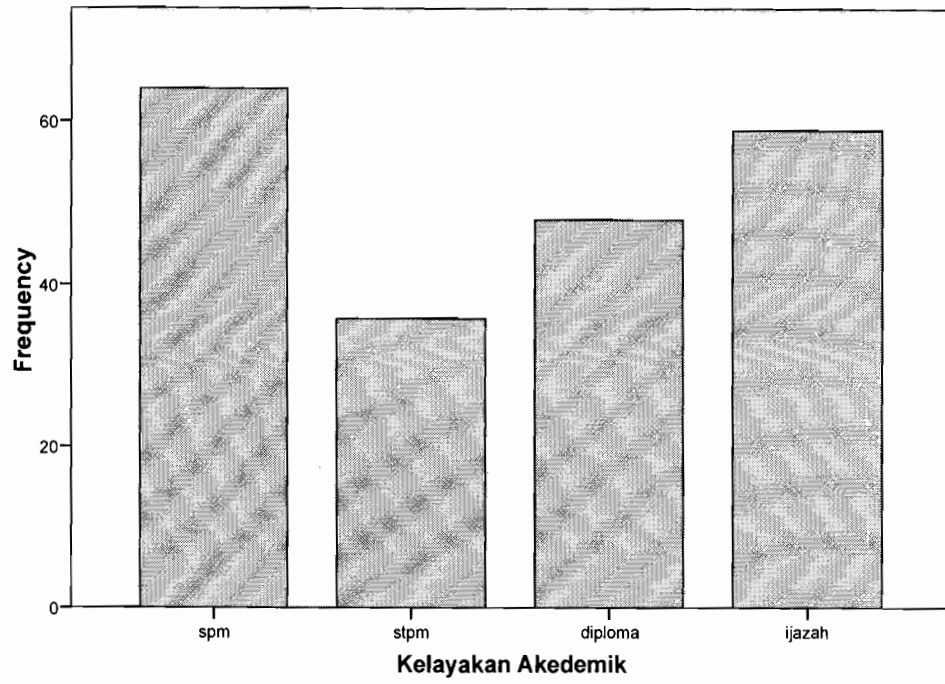
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	lelaki	121	58.5	58.5	58.5
	Perempuan	86	41.5	41.5	100.0
	Total	207	100.0	100.0	



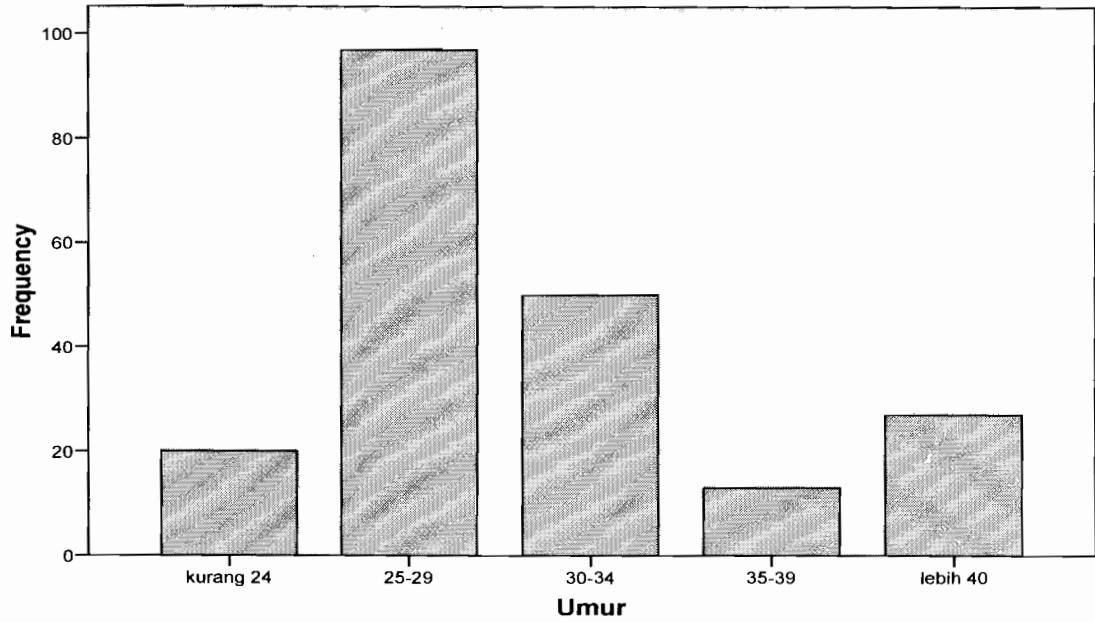
### Kaum



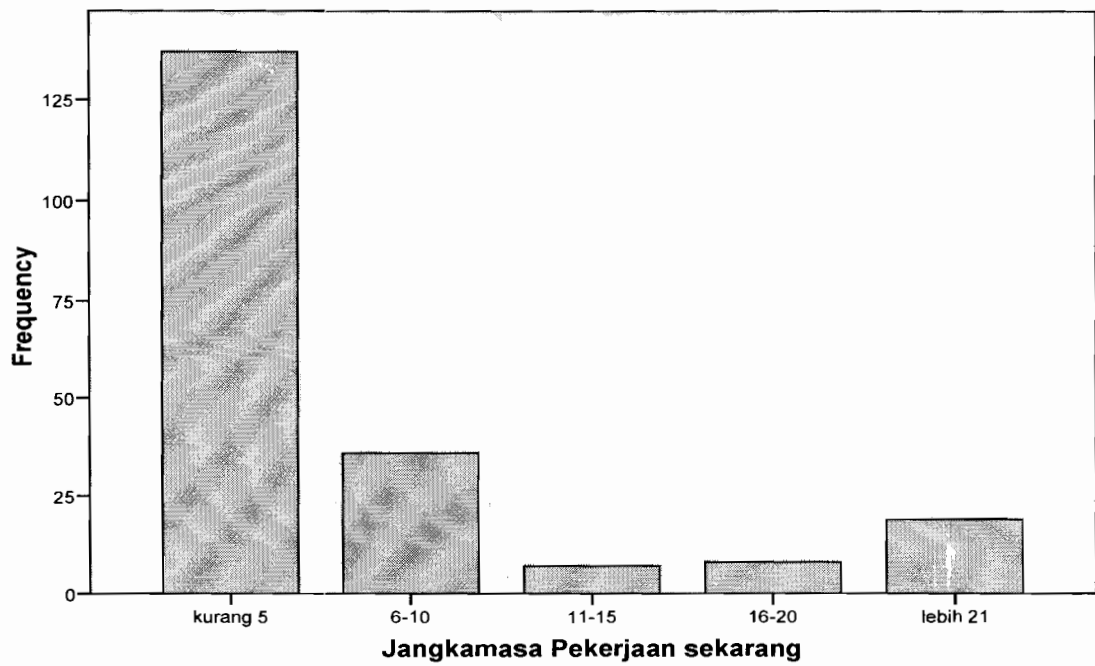
### Kelayakan Akedemik



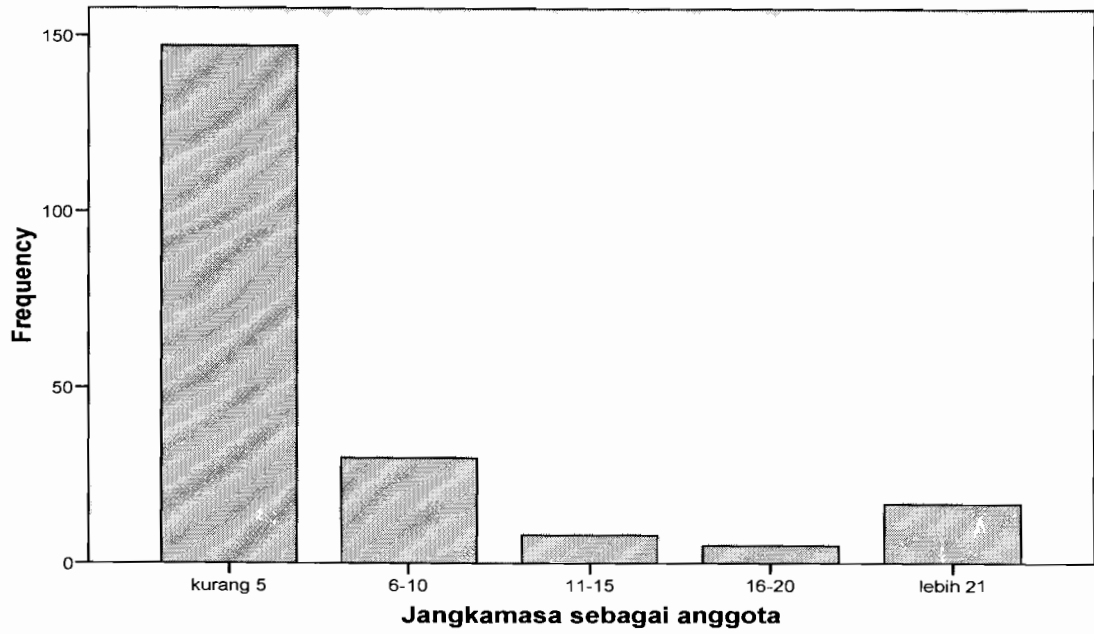
### Umur



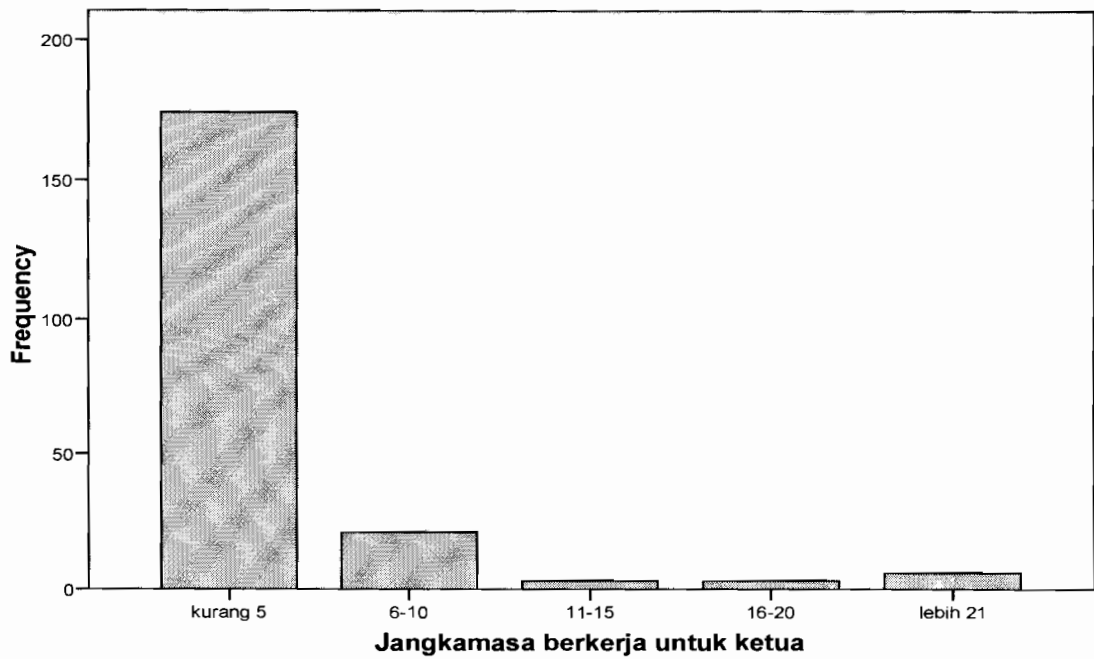
### Jangkamasa Pekerjaan sekarang



### Jangkamasa sebagai anggota



### Jangkamasa berkerja untuk ketua



## KEPUTUSAN UJIAN KEBOLEHPERCAYAAN

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	207	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	207	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.913	.913	6

### Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.834	3.696	3.952	.256	1.069	.007	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kebolehan S1	19.15	10.044	.734	.547	.901
Kebolehan S2	19.31	9.865	.729	.539	.901
Kebolehan S3	19.05	9.944	.710	.516	.904
Kebolehan S4	19.16	9.264	.838	.712	.885
Kebolehan S5	19.20	9.800	.726	.544	.902
Kebolehan S6	19.14	9.668	.801	.653	.891

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.866	.867	5

### Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.629	3.488	3.826	.338	1.097	.021	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kebaikan Hati S7	14.32	7.597	.671	.468	.842
Kebaikan Hati S8	14.66	8.197	.572	.344	.865
Kebaikan Hati S9	14.47	7.600	.678	.468	.840
Kebaikan Hati S10	14.66	7.702	.749	.671	.823
Kebaikan Hati S11	14.48	7.367	.778	.705	.815

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.853	.861	6

### Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.474	2.990	3.874	.883	1.295	.101	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Integriti S12	17.25	10.636	.795	.651	.798
Integriti S13	17.62	11.896	.529	.331	.849
Integriti S14	17.18	10.951	.780	.645	.802
Integriti S15baru	17.85	11.852	.445	.223	.871
Integriti S16	17.35	11.175	.703	.561	.816
Integriti S17	16.97	12.224	.658	.471	.828

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.569	.569	2

### Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	2.903	2.618	3.188	.570	1.218	.162	2

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepercayaan S19	3.19	1.076	.397	.158	. <sup>a</sup>
Kepercayaan S21	2.62	1.072	.397	.158	. <sup>a</sup>

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

## KEPUTUSAN UJIAN FREKUENSI

### Statistics

		Kebolehan	KebaikanHati	Integriti	Kepercayaan
N	Valid	207	207	207	207
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.8341	3.6290	3.4728	2.9034
Median		4.0000	3.6000	3.5000	3.0000
Mode		4.00	4.00	3.67	3.00
Sum		793.67	751.20	718.87	601.00

### Kebolehan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.67	1	.5	.5	.5
	1.83	2	1.0	1.0	1.4
	2.00	1	.5	.5	1.9
	2.17	2	1.0	1.0	2.9
	2.50	1	.5	.5	3.4
	2.67	4	1.9	1.9	5.3
	2.83	4	1.9	1.9	7.2
	3.00	8	3.9	3.9	11.1
	3.17	9	4.3	4.3	15.5
	3.33	10	4.8	4.8	20.3
	3.50	17	8.2	8.2	28.5
	3.67	9	4.3	4.3	32.9
	3.83	31	15.0	15.0	47.8
	4.00	53	25.6	25.6	73.4
	4.17	16	7.7	7.7	81.2
	4.33	9	4.3	4.3	85.5
	4.50	7	3.4	3.4	88.9
	4.67	8	3.9	3.9	92.8
	4.83	7	3.4	3.4	96.1
	5.00	8	3.9	3.9	100.0
Total		207	100.0	100.0	

**KebaikanHati**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.40	3	1.4	1.4	1.4
	1.60	1	.5	.5	1.9
	1.80	1	.5	.5	2.4
	2.00	1	.5	.5	2.9
	2.20	2	1.0	1.0	3.9
	2.40	2	1.0	1.0	4.8
	2.60	6	2.9	2.9	7.7
	2.80	10	4.8	4.8	12.6
	3.00	12	5.8	5.8	18.4
	3.20	18	8.7	8.7	27.1
	3.40	25	12.1	12.1	39.1
	3.60	25	12.1	12.1	51.2
	3.80	23	11.1	11.1	62.3
	4.00	37	17.9	17.9	80.2
	4.20	13	6.3	6.3	86.5
	4.40	13	6.3	6.3	92.8
	4.60	3	1.4	1.4	94.2
	4.80	4	1.9	1.9	96.1
	5.00	8	3.9	3.9	100.0
	Total	207	100.0	100.0	



**Integriti**

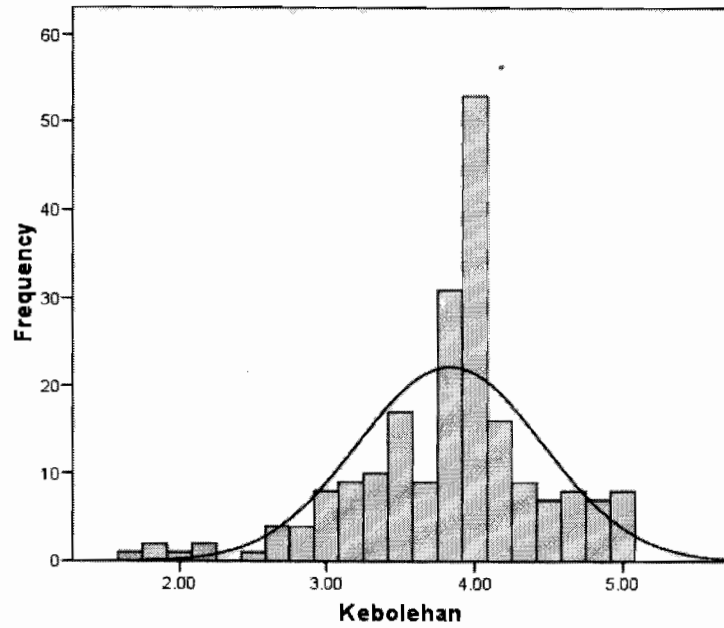
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.17	1	.5	.5	.5
	1.33	2	1.0	1.0	1.4
	1.67	1	.5	.5	1.9
	1.83	2	1.0	1.0	2.9
	2.00	2	1.0	1.0	3.9
	2.17	3	1.4	1.4	5.3
	2.33	2	1.0	1.0	6.3
	2.50	7	3.4	3.4	9.7
	2.67	2	1.0	1.0	10.6
	2.83	14	6.8	6.8	17.4
	3.00	10	4.8	4.8	22.2
	3.17	17	8.2	8.2	30.4
	3.20	1	.5	.5	30.9
	3.33	21	10.1	10.1	41.1
	3.50	19	9.2	9.2	50.2
	3.67	40	19.3	19.3	69.6
	3.83	18	8.7	8.7	78.3
	4.00	17	8.2	8.2	86.5
	4.17	11	5.3	5.3	91.8
	4.33	4	1.9	1.9	93.7
	4.50	3	1.4	1.4	95.2
	4.67	3	1.4	1.4	96.6
	4.83	5	2.4	2.4	99.0
	5.00	2	1.0	1.0	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

**Kepercayaan**

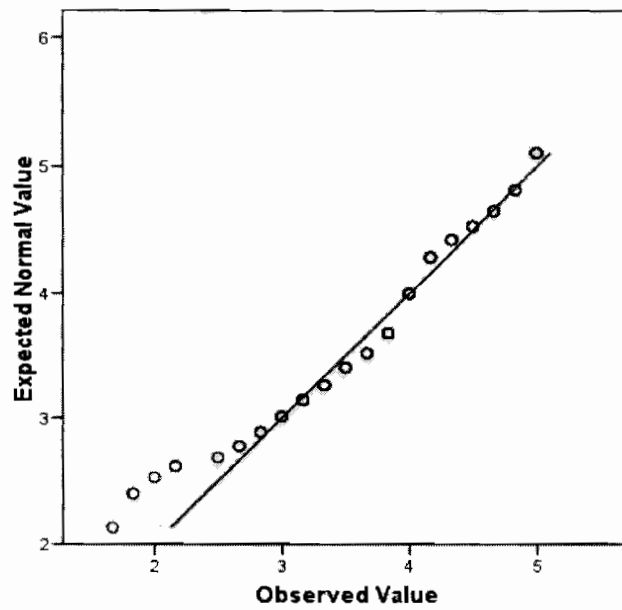
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	6	2.9	2.9	2.9
	1.50	12	5.8	5.8	8.7
	2.00	34	16.4	16.4	25.1
	2.50	29	14.0	14.0	39.1
	3.00	64	30.9	30.9	70.0
	3.50	20	9.7	9.7	79.7
	4.00	31	15.0	15.0	94.7
	4.50	9	4.3	4.3	99.0
	5.00	2	1.0	1.0	100.0
	Total	207	100.0	100.0	

# KEPUTUSAN UJIAN NORMALITI

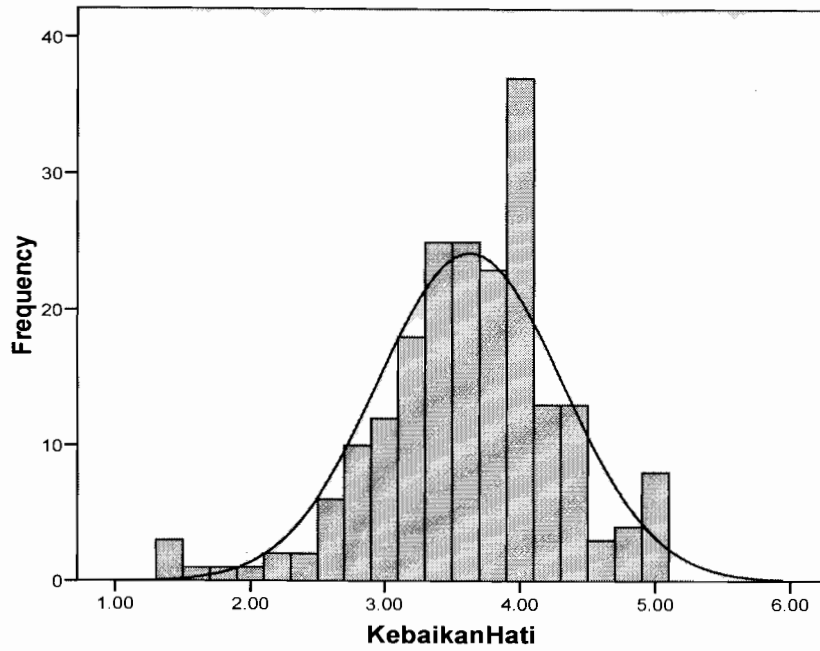
## Kebolehan



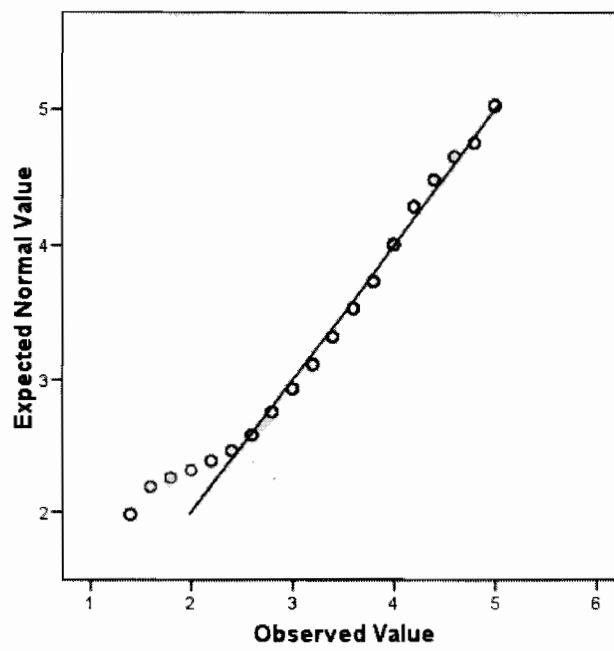
## Normal Q-Q Plot of Kebolehan

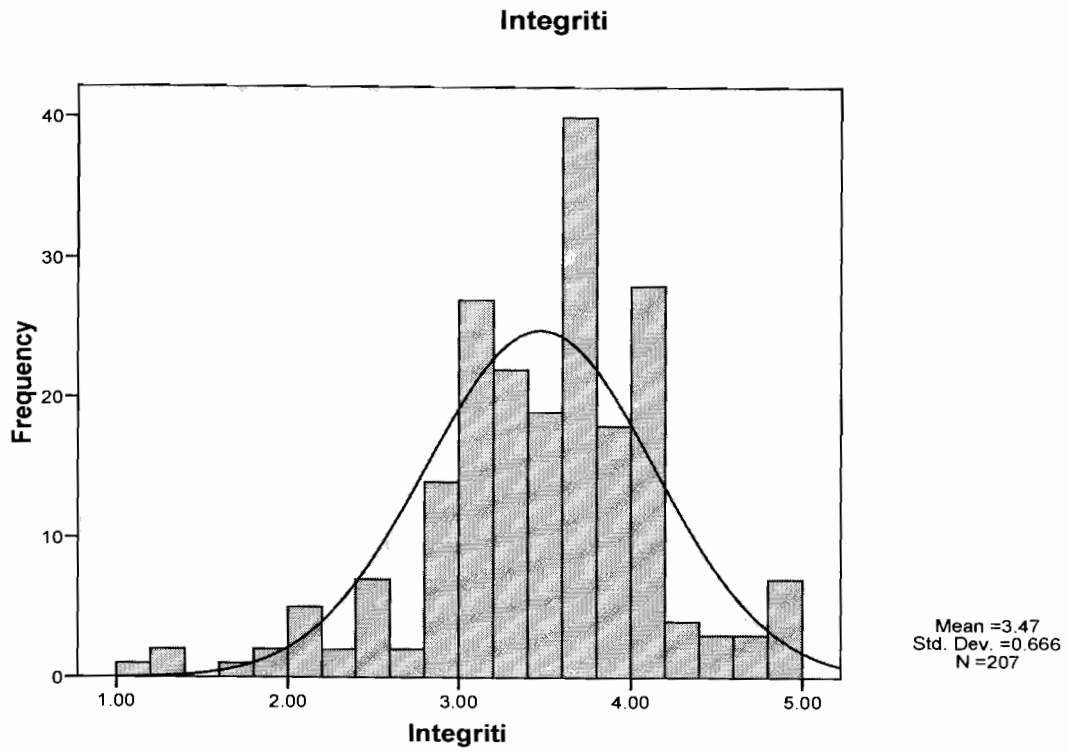


**KebaikanHati**

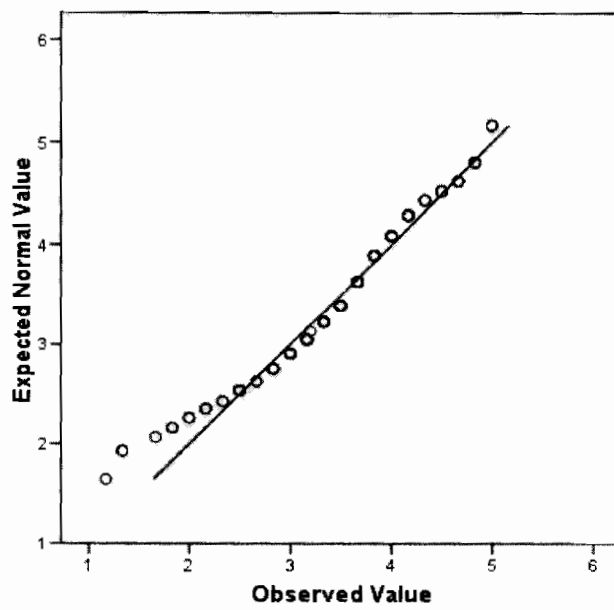


**Normal Q-Q Plot of KebaikanHati**

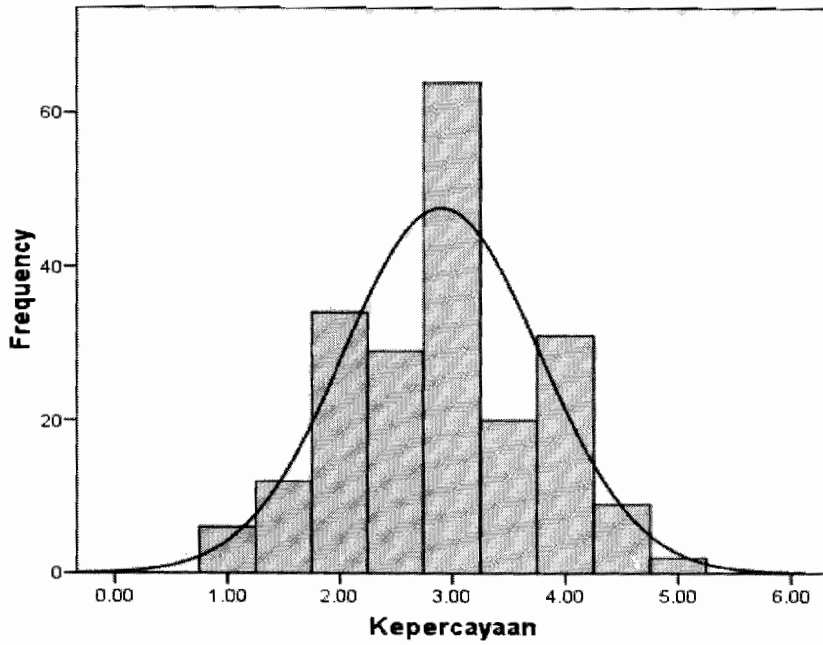




Normal Q-Q Plot of Integriti

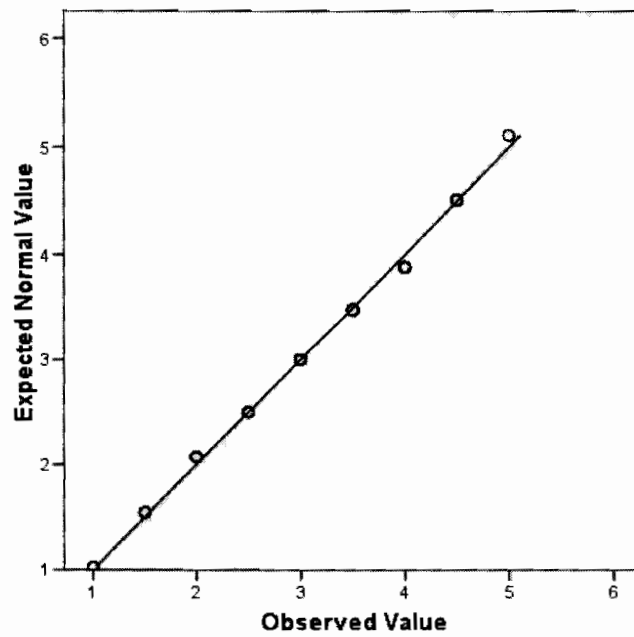


### Kepercayaan

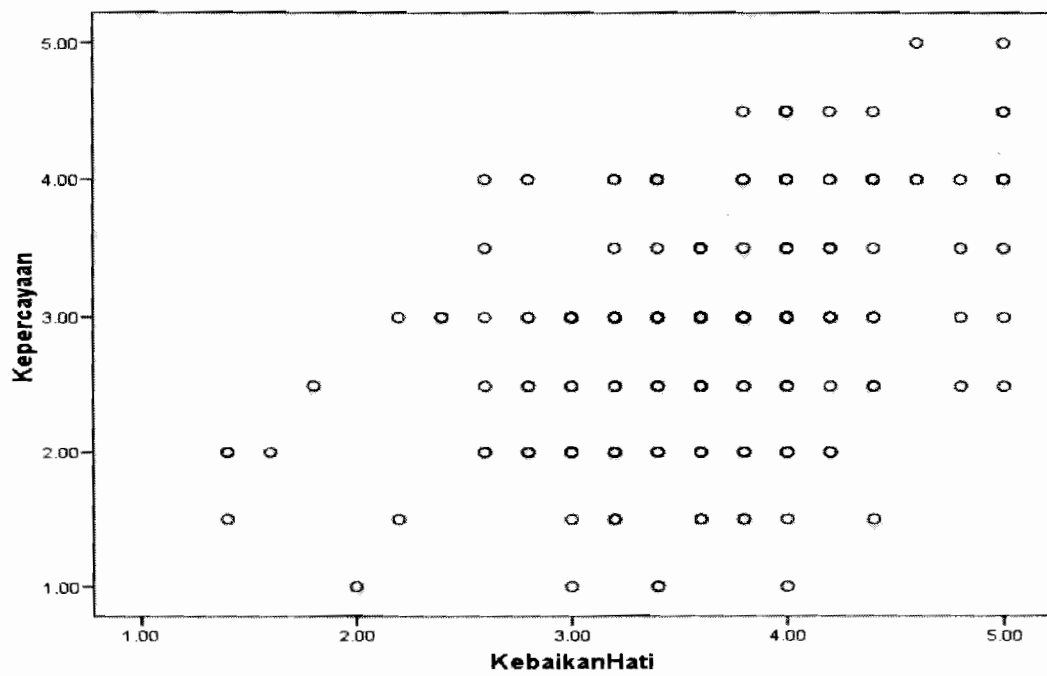
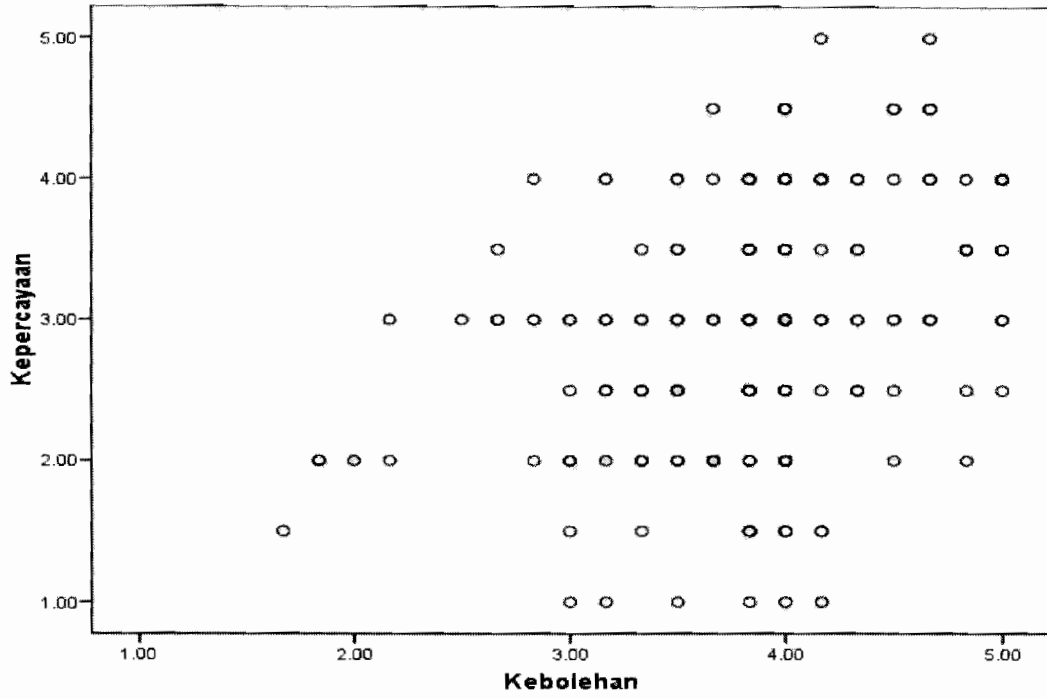


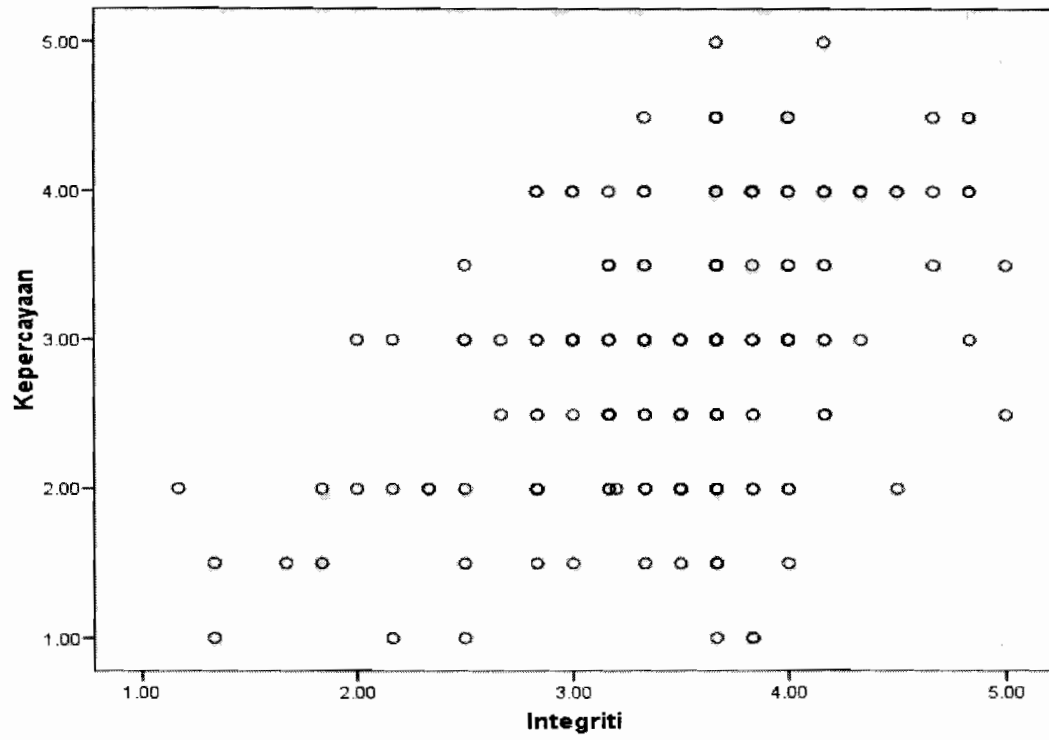
Mean =2.90  
Std. Dev. =0.866  
N =207

### Normal Q-Q Plot of Kepercayaan



## KEPUTUSAN UJIAN LINEARITI





## UJIAN ONE- WAY ANOVA

### Descriptives

Kepercayaan

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
spm	64	3.0234	.87482	.10935	2.8049	3.2420	1.00	5.00
stpm	36	2.9028	.87684	.14614	2.6061	3.1995	1.00	4.50
diploma	48	2.9271	.87513	.12631	2.6730	3.1812	1.50	4.50
ijazah	59	2.7542	.84268	.10971	2.5346	2.9738	1.00	5.00
Total	207	2.9034	.86621	.06021	2.7847	3.0221	1.00	5.00

### ANOVA

Kepercayaan

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.262	3	.754	1.005	.392
Within Groups	152.306	203	.750		
Total	154.568	206			

### Descriptives

Kepercayaan

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
N 17	86	2.9593	.85135	.09180	2.7768	3.1418	1.00	5.00
N 22	16	3.0938	.68845	.17211	2.7269	3.4606	2.00	4.00
N 27	37	2.9459	.99850	.16415	2.6130	3.2789	1.00	4.50
N 32	10	2.8000	1.03280	.32660	2.0612	3.5388	1.00	4.00
N 41	58	2.7586	.81779	.10738	2.5436	2.9736	1.00	5.00
Total	207	2.9034	.86621	.06021	2.7847	3.0221	1.00	5.00

### ANOVA

Kepercayaan

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.238	4	.560	.742	.564
Within Groups	152.330	202	.754		
Total	154.568	206			



### Descriptives

Kepercayaan

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
kurang 24	20	3.0250	.63815	.14269	2.7263	3.3237	2.00	4.50
25-29	97	2.9278	.83849	.08514	2.7588	3.0968	1.00	5.00
30-34	50	3.0000	.90914	.12857	2.7416	3.2584	1.00	4.50
35-39	13	2.3077	.87888	.24376	1.7766	2.8388	1.00	4.00
lebih 40	27	2.8333	.96077	.18490	2.4533	3.2134	1.00	4.00
Total	207	2.9034	.86621	.06021	2.7847	3.0221	1.00	5.00

### ANOVA

Kepercayaan

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	5.566	4	1.392	1.886	.114
Within Groups	149.002	202	.738		
Total	154.568	206			

### Descriptives

Kepercayaan

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
kurang 5	137	2.8978	.84701	.07236	2.7547	3.0409	1.00	5.00
6-10	36	3.0833	.89841	.14974	2.7794	3.3873	1.50	5.00
11-15	7	2.6429	1.02933	.38905	1.6909	3.5948	1.00	4.00
16-20	8	2.6250	.79057	.27951	1.9641	3.2859	1.50	4.00
lebih 21	19	2.8158	.93111	.21361	2.3670	3.2646	1.00	4.00
Total	207	2.9034	.86621	.06021	2.7847	3.0221	1.00	5.00

### ANOVA

Kepercayaan

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.411	4	.603	.800	.526
Within Groups	152.157	202	.753		
Total	154.568	206			

### Descriptives

Kepercayaan

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					kurang 5	147		
6-10	30	2.8667	.85029	.15524	2.5492	3.1842	1.50	5.00
11-15	8	2.9375	1.11604	.39458	2.0045	3.8705	1.00	4.50
16-20	5	2.7000	.44721	.20000	2.1447	3.2553	2.00	3.00
lebih 21	17	2.7059	.96919	.23506	2.2076	3.2042	1.00	4.00
Total	207	2.9034	.86621	.06021	2.7847	3.0221	1.00	5.00

### ANOVA

Kepercayaan

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.104	4	.276	.363	.835
Within Groups	153.464	202	.760		
Total	154.568	206			

### Descriptives

Kepercayaan

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					kurang 5	174		
6-10	21	3.0000	.85147	.18581	2.6124	3.3876	1.00	4.00
11-15	3	3.6667	.57735	.33333	2.2324	5.1009	3.00	4.00
16-20	3	3.0000	.00000	.00000	3.0000	3.0000	3.00	3.00
lebih 21	6	2.8333	.68313	.27889	2.1164	3.5502	1.50	3.50
Total	207	2.9034	.86621	.06021	2.7847	3.0221	1.00	5.00

### ANOVA

Kepercayaan

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.102	4	.526	.696	.595
Within Groups	152.466	202	.755		
Total	154.568	206			

**Group Statistics**

Jantina		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepercayaan	lelaki	121	2.9298	.88343	.08031
	Perempuan	86	2.8663	.84514	.09113

**Independent Samples Test**

	Levene's Test for equality of Variance		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Kepercayaan	.228	.633	.519	205	.605	.06347	.12239	-.17783	.30477
			.523	187.980	.602	.06347	.12147	-.17615	.30310

**Group Statistics**

Jantina Ketua Pasukan		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepercayaan	lelaki	170	2.9000	.84195	.06457
	Perempuan	37	2.9189	.98258	.16154

**Independent Samples Test**

	Levene's Test for equality of Variance		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Kepercayaan	2.172	.142	-.120	205	.905	-.01892	.15752	-.32948	.29164
			-.109	48.163	.914	-.01892	.17396	-.36867	.33083

## KEPUTUSAN UJIAN KORELASI

### Correlations

		Kebolehan	KebaikanHati	Integriti	Kepercayaan
Kebolehan	Pearson Correlation	1	.745**	.726**	.323**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	207	207	207	207
KebaikanHat	Pearson Correlation	.745**	1	.768**	.409**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	207	207	207	207
Integriti	Pearson Correlation	.726**	.768**	1	.428**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	207	207	207	207
Kepercayaan	Pearson Correlation	.323**	.409**	.428**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	207	207	207	207

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

## KEPUTUSAN UJIAN REGRESI BERGANDA

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Integriti, Kebolehan, KebaikanHati		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepercayaan

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.448 <sup>a</sup>	.200	.189	.78026

a. Predictors: (Constant), Integriti, Kebolehan, KebaikanHati

b. Dependent Variable: Kepercayaan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30.979	3	10.326	16.962	.000 <sup>a</sup>
	Residual	123.588	203	.609		
	Total	154.568	206			

a. Predictors: (Constant), Integriti, Kebolehan, KebaikanHati

b. Dependent Variable: Kepercayaan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.846	.347		2.438	.016
	Kebolehan	-.089	.141	-.064	-.632	.528
	KebaikanHati	.286	.137	.225	2.079	.039
	Integriti	.392	.137	.301	2.867	.005

a. Dependent Variable: Kepercayaan

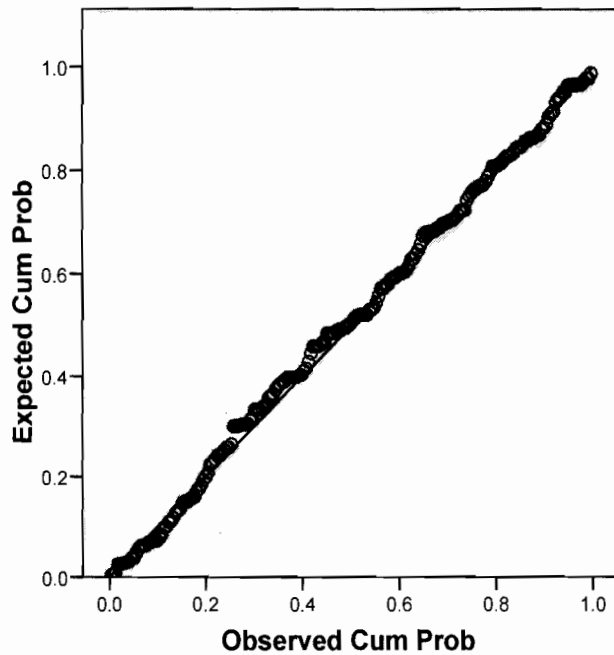
**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.4365	3.7901	2.9034	.38780	207
Std. Predicted Value	-3.783	2.287	.000	1.000	207
Standard Error of Predicted Value	.055	.239	.101	.039	207
Adjusted Predicted Value	1.3783	3.8317	2.9034	.38743	207
Residual	-2.07065	1.77272	.00000	.77456	207
Std. Residual	-2.654	2.272	.000	.993	207
Stud. Residual	-2.663	2.298	.000	1.002	207
Deleted Residual	-2.08432	1.81427	-.00004	.78910	207
Stud. Deleted Residual	-2.704	2.323	.000	1.006	207
Mahal. Distance	.015	18.301	2.986	3.408	207
Cook's Distance	.000	.056	.005	.008	207
Centered Leverage Value	.000	.089	.014	.017	207

a. Dependent Variable: Kepercayaan

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

**Dependent Variable: Kepercayaan**



### Scatterplot

Dependent Variable: Kepercayaan

