

**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

ISI KANDUNGAN	HALAMAN
PERAKUAN KERTAS KERJA PROJEK	i
KEBENARAN MENGGUNA	ii
ABSTRAK (BAHASA MELAYU)	iii
ABSTRACT (BAHASA INGGERIS)	iv
PENGHARGAAN	v
KANDUNGAN	vi
SENARAI JADUAL	vii
SENARAI RAJAH	viii
LAMPIRAN	ix
GLOSARI	x
1. BAB SATU : LATAR BELAKANG KAJIAN	
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

RUJUKAN	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

RAJAH		HALAMAN
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

LAMPIRAN**HALAMAN**

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.

The contents of
the thesis is for
internal user
only

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*. 7th 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.