

**PEMBERIAN INSENTIF :
KESAN KEPADA MOTIVASI KAKITANGAN
KUMPULAN SOKONGAN
MAJLIS PERBANDARAN SUNGAI PETANI KEDAH**

MOHAMAD AZLEE BIN AHMAD

**KOLEJ UNDANG-UNDANG, KERAJAAN DAN
PENGAJIAN ANTARABANGSA
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
2014**

PERAKUAN HAK CIPTA

Hak cipta terpelihara. Tidak dibenarkan sebarang penulisan semula dan atau membuat salinan di mana-mana bahagian dalam bab atau isi kandungan dalam kertas kerja ini tidak kira dalam apa jua bentuk sekalipun sama ada melalui cetakan elektronik, fotostat atau rakaman dan sebagainya sebelum mendapat kebenaran daripada Dekan Pengajian Siswazah Kolej Undang-undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa, Universiti Utara Malaysia.

ABSTRAK

Kumpulan sokongan merupakan golongan pekerja yang teramai bagi Majlis Perbandaran Sungai Petani Kedah (MPSPK). Mereka memainkan peranan yang sangat penting di dalam memastikan operasi MPSPK berjalan dengan lancar dan berkesan kepada penduduk setempat. Kebanyakan kumpulan sokongan ini diberikan gaji atau upah yang agak rendah berbanding pegawai-pegawai MPSPK yang lain. Namun oleh kerana mereka adalah tulang belakang dan aset kepada MPSPK faktor imbuhan atau insentif adalah sangat penting untuk dijadikan pemangkin bagi melonjakkan motivasi kumpulan ini di dalam penghasilan kerja yang berkualiti. Ini memandangkan tekanan ekonomi yang semakin tinggi saban tahun akan menyebabkan moral kumpulan ini akan jatuh dan dikhuatiri akan mengganggu prestasi semasa mereka. Oleh itu kajian ini dilakukan untuk mengupas dengan lebih lanjut lagi tentang pemberian insentif kepada pekerja kumpulan sokongan bagi melonjakkan kembali motivasi mereka. Selain dari meningkatkan motivasi pemberian insentif ini juga diharapkan dapat membantu meningkatkan taraf dan kualiti hidup pekerja MPSPK seterusnya membantu meningkatkan prestasi jabatan dari masa ke semasa. Kajian ini juga adalah diharapkan dapat menyumbang kepada idea-idea baru terhadap pihak berkuasa tempatan atau PBT di dalam pemberian insentif yang dirasakan perlu bagi membantu meningkatkan prestasi kakitangan terutamanya bagi pekerja kumpulan sokongan.

ABSTRACT

Group support is the highest number of workers for Kedah Sungai Petani Municipal Council (MPSPK). They play a very important role in ensuring MPSPK operations run smoothly and effectively to local residents. Many support groups are given salary or wages relatively low compared to the officers MPSPK others. However, because they are the backbone and assets to MPSPK factor remuneration or incentives is very important to be used as a catalyst to boost the group's motivation in producing quality work. This is because the higher the economic stress over the years, will lead the group morale will fall and the fear of disrupting their current performance. Therefore this study is to analyze further on the provision of incentives to boost support group for their motivation back. Apart from providing incentives to increase motivation is also expected to help improve the quality of life of workers MPSPK help boost the performance of the department from time to time. This study is expected to contribute to new ideas to the local authority or local authorities in the provision of incentives are necessary to help improve staff performance, especially for the support group.

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Mengasihani serta selawat dan salam kepada junjungan Nabi Muhammad S.A.W di atas perkenan dan rahmatnya dapat saya menyempurnakan Kertas Projek yang bertajuk Pemberian Insentif: Kesan Kepada Motivasi Kumpulan Sokongan Di Majlis Perbandaran Sungai Petani Kedah (MPSPK). Kertas Projek ini mengambil masa lebih kurang 4 bulan untuk disiapkan dan sepanjang proses penghasilannya ia dibantu oleh beberapa pihak yang sudi memberikan tunjuk ajar dan maklumat yang berguna sebagai rujukan bagi Kertas Projek ini. Setinggi terima kasih dan penghargaan terutamanya kepada Penyelia Utama Kertas Projek ini iaitu Yang Berbahagia Dr Norafidah Binti Ismail selaku *Senior Lecturer* di *School Of International Studies* UUM COLGIS di atas khidmat nasihat dan kerjasama beliau sepanjang penghasilan Kertas Projek ini.

Setinggi terima kasih dan penghargaan juga ditujukan kepada Yang Dipertua Majlis Perbandaran Sungai Petani Kedah Yang Berbahagia Datuk Hj Ismail Bin Hj Said dan Yang Berbahagia Tuan Setiausaha MPSPK iaitu Tuan Haji Rohaizad Bin Hj Rashid yang telah memberikan kerjasama dan galakkan kepada saya di dalam proses menyiapkan Kertas Projek ini. Selain itu juga tidak lupa kepada semua kakitangan MPSPK, tenaga pengajar COLGIS UUM dan kakitangan INSPIN Alor Setar yang banyak membantu bagi merialisasikan Kertas Projek ini.

Istimewa juga diucapkan kepada kedua ibu bapa, isteri, anak-anak dan keluarga yang banyak memberikan dorongan dan semangat serta doa kepada saya untuk menyiapkan Kertas Projek ini. Juga tidak lupa kepada semua rakan Pegawai Tadbir Negeri Kedah(KCS) dalam kelas Sarjana Sains Pengajian Strategik sesi 2012-2014 dan semua KCS yang lain di atas bantuan serta perkongsian pendapat. Dikesempatan ini juga saya ingin memohon kemaafan sekiranya ada kesilapan dan kekurangan di dalam Kertas Projek ini.

Sekian, terima kasih.

MOHAMAD AZLEE BIN AHMAD

KOLEJ UNDANG-UNDANG

KERAJAAN DAN PENGAJIAN ANTARABANGSA

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

06010 SINTOK, KEDAH DARUL AMAN

ISI KANDUNGAN

BAB 1	:	PENGENALAN	
1.1		PENDAHULUAN	1
1.2		PENYATAAN MASALAH	4
1.3		LATAR BELAKANG ORGANISASI	7
1.4		PERSOALAN KAJIAN	12
1.5		OBJEKTIF KAJIAN	13
1.6		KEPENTINGAN KAJIAN	14
1.7		SKOP DAN BATASAN KAJIAN	15
1.8		DEFINISI TERMINOLOGI	16
1.9		KESIMPULAN	27
BAB 2	:	ULASAN KARYA	
2.1		PENDAHULUAN	28
2.2		INSENTIF	28
2.2.1		Insentif Kewangan	26
2.2.2		Insentif Sosial	31
2.3		LATIHAN KEBERKESANAN	36
2.4		KENAIKAN PANGKAT	38
2.5		ELAUN KRITIKAL	39
2.6		MOTIVASI PEKERJA	40
2.7		PEKERJA SOKONGAN	45
2.8		KESIMPULAN	47

BAB 3	:	METODOLOGI KAJIAN	
3.1		PENDAHULUAN	48
3.2		KAJIAN DESKRIPTIF	48
3.3		PEMBOLEH UBAH KAJIAN	49
	3.3.1	Pemboleh Ubah Bersandar	
	3.3.2	Pemboleh Ubah Tidak Bersandar	
3.4		KERANGKA KERJA	51
3.5		PENGUMPULAN DATA	52
	3.5.1	Data Primer	
	3.5.2	Data Sekunder	
3.6		INSTRUMEN KAJIAN	54
	3.6.1	Pemerhatian	
	3.6.2	Temubual	
	3.6.3	Kajian Dokumentasi	
3.7		PEMILIHAN SAMPEL	56
3.8		KAJIAN RINTIS	56
3.9		KESIMPULAN	57
BAB 4	:	PENEMUAN KAJIAN	
4.1		PENDAHULUAN	58
4.2		PENEMUAN KAJIAN	58
4.3		KAEDAH TEMUBUAL	58
4.4		KAEDAH PEMERHATIAN	61

4.5	KAEDAH KAJIAN DOKUMENTASI	64
4.6	KESIMPULAN	65
BAB 5	: ANALISA KAJIAN	
5.1	PENDAHULUAN	66
5.2	PERBINCANGAN KAJIAN	66
5.3	PERSOALAN KAJIAN	71
5.4	KESIMPULAN	75
BAB 6	: CADANGAN / KESIMPULAN	
6.1	PENDAHULUAN	76
6.2	KESIMPULAN PERSOALAN KAJIAN	77
6.3	CADANGAN LANGKAH-LANGKAH PENAMBAHBAIKAN	77
6.4	IMPLIKASI DAN CADANGAN DAPATAN KAJIAN	79
6.5	CADANGAN KAJIAN LANJUTAN	80
6.6	KESIMPULAN	81
	RUJUKAN	83
	LAMPIRAN	92

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	PERKARA	MUKA SURAT
Jadual 1.1	Jumlah pekerja Majlis Perbandaran Sungai Petani	11
Jadual 3.1	Pemboleh Ubah Tidak Bersandar	51
Jadual 4.1	Jumlah aduan diterima	64
Rajah 3.1	Kerangka kajian	52

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran 1	Soalan temubual	93
Lampiran 2	Gambar MPSPK	94

BAB I

PENGENALAN

Dalam bab ini, pengkaji akan menghuraikan latar belakang masalah, pernyataan masalah, latar belakang organisasi, objektif kajian, kepentingan kajian, skop kajian dan definisi terma.

1.1 PENDAHULUAN

Dalam era pasca moden dan mencabar ini, perkembangan organisasi amat dititikberatkan oleh kebanyakan organisasi. Bagi sesebuah organisasi, sumber manusia merupakan aset yang paling penting selain daripada modal, tanah dan teknologi. Sumber manusia merupakan tulang belakang bagi sesuatu organisasi untuk memacu organisasi tersebut kearah yang ditetapkan.

Pelbagai teori organisasi dan pengurusan telah tercipta pada abad ke 19. Kebanyakan teori-teori ini menghuraikan tentang tingkahlaku pekerja yang kompleks seperti sikap dan etika mereka semasa bekerja. Ini termasuklah kecenderungan dan kepuasan mereka terhadap pekerjaan mereka.

Bagi memantapkan sesuatu organisasi, pengiktirafan dan penghargaan adalah dua diperbaiki terutamanya dalam sektor awam. Pada dasarnya pemberian insentif bukanlah hak tetapi penghormatan terhadap pegawai yang telah menunjukkan kemampuannya dan prestasi kerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya. Tujuan pemberian insentif, pada hakikatnya adalah untuk meningkatkan motivasi kerja dalam

The contents of
the thesis is for
internal user
only

RUJUKAN

Abang, A., May-Chiun, L., & Maw King, L. (2009). Human Resource Practices and Organizational Performance. Incentives as Moderator. *Journal of Academic Research in Economics*, 1 (2), 219-234.

Alderfer, C. P. (1969). An Empirical Test of a New Theory of Human Needs. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4 (2), 142–175.

[http://dx.doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90004-X](http://dx.doi.org/10.1016/0030-5073(69)90004-X)

Aldubekhi, I. (1991). *Incentives and Rewards Assessment in the Saudi Customs as A mean to Curb Smuggling*. Riyadh: Institute of Public Administration.

Al -Jahni, A. (1998). Evaluation of Incentive System in the General Directorate of Passports from the Perspective of Workers: Case Study on Jeddah Passports Department. Master Thesis. Naif Arab Academy for Security Sciences. Riyadh, Saudi Arabia.

Al-Harhi, D. (1999). Raising the Efficiency of Workers and Relationship with Financial and Moral Incentives: Case study on the Civil Defense Personnel in Riyadh. Master Thesis. Naif Arab Academy for Security Sciences. Riyadh, Saudi Arabia.

Al-Aydi, K. (2000). Impact of Incentives on Performance in Public Firms of Cotton Industry in Iraq: a field Study. Master Thesis. Al al-Bayt University, Mafrq, Jordan.
http://web2.aabu.edu.jo/thesis_site/thes_dtl.jsp?thes_no=1811 (July 7, 2010).

Alwabel. A. (2005). The Role of Financial and Moral Incentives on Raising the Performance Level of Employees from the Viewpoint of the Security Officers Involved in the Pilgrimage Season. Master Thesis. Naif Arab University for Security Sciences.

Riyadh, Saudi Arabia <http://www.seminar.ps/library/cat:106:&selectedPage=20> . (Aug 13, 2009).

Angari, A. (1999). Incentive systems and their role in raising the level of performance of employees: case study on workers in the Emirate of Riyadh Region. Master Thesis. *Naif Arab Academy for Security Sciences*. Riyadh, Saudi Arabia

A. Maslow, "A Theory of Human Motivations," *Psychological Review* 50 (1943), pp. 370–396; and *Motivation and Personality* (New York: Harper & Row, 1954).

Anthony, W.P., Perrewe, P.L., & Kacmar, K.M. (1996). Strategic human resource management. New York: Harcourt Brace & Company.

Bailey, C. D., Brown, L. D., & Cocco, A. F. (1998). The Effects of Monetary Incentives on Worker Learning and Performance in an Assembly Task. *Journal of Management Accounting Research*, 10, 119-131.

Bonoma, T.V., & Clark, B.H. (1988). *Marketing Performance assessment*. Boston: Harvard Business School Press.

Balkin, D., & Gomez-Mejia, L.R. (1990). Matching compensation and organizational strategies. *Strategic Management Journal* II, 153-169.

Barry Cushway (1994) Human Resource Management. Kagan Page Limited. London.

B.F. Skinner, *Beyond Freedom and Dignity* (New York: Alfred A. Knopf, 1971).

Cascio, W.F. (1995). Managing human resources. New York: McGraw-Hill.

Cross, W. (1995). Encyclopedia dictionary of business terms. Englewood Cliff's, New Jersey: Prentice Hall.

D. McClelland, *The Achieving Society* (New York: Van Nostrand Reinhold, 1961); and

D. McClelland and D.H. Burnham, "Power Is the Great Motivator," *Harvard Business Review*, (March–April 1978), p. 103.

E.A. Locke and G.P. Latham, "What Should We Do About Motivation Theory? Six Recommendations for the Twenty-First Century," *Academy of Management Review* 29, 3 (2004), pp. 388–403.

Fadzrulhisham Bin Bani. 2001. Hubungan Komitmen Sikap dan Ganjaran : Satu kajian terhadap Kakitangan Bawahan Hotel Ansar. Universiti Teknologi Malaysia : Projek Sarjana Muda

Gary Dessler (2001) *Leading people and Organization In The 21st Century*, Prentice Hall, Inc., upper Saddle River, New Jersey

Kamus Dewan Edisi Keempat (2005) . Dewan Bahasa Pustaka Kementerian Pendidikan. Kuala Lumpur.

Handoko, T. Hani. (2010). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.

Hasibuan, Malayu. S.P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Henderson, R.I. (2007). *Compensation management in a knowledge based-world*. New Jersey: Prentice-Hall.

Ishak Mad Shah dan Mohd. Johan (2004) Ganjaran intrinsik dan ekstrinsik serta hubungannya dengan komitmen terhadap organisasi: Satu kajian di kalangan kakitangan pembantu tadbir di Majlis Perbandaran Muar, Johor. *Jurnal Kemanusiaan*

Jadallah, M. (1997). The Impact of Incentives in Raising the Efficiency of Workers. *Management Development*, 56 (51), 34-46.

J. Atkinson, *An Introduction to Motivation* (New York: Van Nostrand Reinhold, 1964); D. McClelland, *The Achieving Society* (New York: Van Nostrand Reinhold, 1961).

Koonmee, K. (2010). Development of Organizational Justice in Incentive. *World Academy of Science*

Lawzi, M. (1995). Individuals' Attitudes Working in Public Institutions in Jordan towards Job Incentives. *Derasat, Humanities Studies*, 22a (6), 759-785.

Maurer, J.G., Shulman, J.M., Ruwe, M.C., & Becherer, R.G. (1995). Encyclopedia of business. New York: Gale Research.

Milkovich, G.T., & Newman, J.M. (2008). Compensation. Boston: Irwin McGraw-Hill.

Rajkumar, K. (1996). Paying for performance: Designing effective compensation strategies. Malaysia: Pelanduk Publications.

S. Adams, "Toward an Understanding of Inequity," *Journal of Abnormal and Social Psychology* 67, No. 4 (1963), pp. 422–436.

Schell, B.H & Zinger, J.T. 1985. An Investigation of Job Satisfaction and job Commitment for Ontario Funeral Directors. Psychology Report.

Shawn, E. P., Patricia, D. L., & Marlon, F. S. (2007). Individual Incentives versus Team Performance: Lessons from a Game of Charades. *Organization Management Journal*, (4), 54–68. <http://dx.doi.org/10.1057/omj.2007.7>

Suraimi Hj Rithwan. 2000. Hubungan Insentif Intrinsik dengan Komitmen Pekerja Terhadap Organisasi : Kajian Kes Pusat rawatan Islam (MAIS) Sdn. Bhd. Milik Majlis Agama Islam Selangor. Tesis sarjan. Universiti Teknologi Malaysia, Johor.

V. Vroom, *Work and Motivation* (New York: John Wiley & Sons, 1964).

Wheelen, T. L., & Hunger, D. J. (2002). *Strategic Management and Business Policy*. (8th Ed.). New Jersey:Prentice Hall

Wallace, M.J., & Fay, C.H. (1988). *Compensation theory and practice*.
Massachusetts: PWS-Kent Publishing.

Warner, M. (1997). *The concise international encyclopedia of business & management*.
London: International Thompson Business Press.

Young, B & Warchel, S et.al. 1998. *Organizational Commitment Among Public Service Employees*. *Public Personnel Management*.

Faizullullahwati Haji Mura. *Kajian Faktor Ganjaran Dalam Memotivasikan Perkerja Sokongan: Kaji Di Salah Sebuah Organisasi Kerajaan*

Khairuddin Bin Nisa. *Kesan Motivasi Intrinsik dan Motivasi Extrinsik Ke Atas Pencapaian Pelajar Tingkatan 5 SMK*. Khir Johari Sungai Sumun, UPSI

Nur Rahayu Ellyani Bt. Mohd Rosli (2005). *Perbandingan Faktor - Faktor Motivasi Antara Buruh Asing Dan Buruh Tempatan Di Tapak Bina, UTM*

Pekeliling Perkhidmatan Bil. 9 Tahun 1991. *Perlaksanaan Sistem Saraan Baru Berdasarkan Laporan Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Gaji Sektor Awam 1991*

Wan Abd Aziz Wan Mohd Amin. *Penentu Komunikasi Kepimpinan dan Empowermen Terhadap Motivasi Kakitangan Awam Di Kuala Terengganu, UMT*

Azman Ismail, Nurul Inani Ibrahim (2010). *Motivasi Latihan Sebagai Pembolehubah Penghubung Antara Program Latihan Dan Keberkesanan Latihan, UMS*

Umi Narimawati (2008;98). *Metodologi Peneletian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*.

Awang Hopeni B. Hj. Awang Onget (2000) Persepsi Kakitangan Sokongan Terhadap Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh: Kajian Kes Di Pejabat Residen, Pejabat – Pejabat Daerah Samarahan, Serian dan Simunjan, UMS

Siti Fatimah Bt Mohd Ali (2007;08) Kepuasan Bekerja Di Kalangan Staf Sokongan Jabatan Pendidikan Teknikal Dan Kejuruteraan, Fakulti Pendidikan, UTM