

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



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PRESTASI KERJA DI
SYARIKAT XYZ**

JOHARI MD YUSOF



UUM
Universiti Utara Malaysia

**IJAZAH SARJANA PENGURUSAN SUMBER MANUSIA
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
2019**



**Pusat Pengajian Pengurusan
Perniagaan**

SCHOOL OF BUSINESS MANAGEMENT

Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PENYELIDIKAN
(Certification of Research Paper)

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certified that)
JOHARI BIN MD. YUSOF (817187)

Calon untuk Ijazah Sarjana
(Candidate for the degree of)
MASTER OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

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

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PRESTASI KERJA DI SYARIKAT XYZ

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

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

Nama Penyelia
(Name of Supervisor)

PROF. MADYA DR. KAMAL BIN AB HAMID

Tandatangan
(Signature)

Tarikh
(Date)

14 APRIL 2019

Kebenaran Penggunaan

Saya dengan ini mengemukakan tesis saya sebagai memenuhi syarat pengijazahan Sarjana Pengurusan Sumber Manusia dari Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju bahawa Perpustakaan Universiti boleh memperolehi tesis ini secara percuma untuk tujuan pemeriksaan. Saya juga bersetuju untuk membenarkan mana-mana pihak untuk menyalin tesis ini dalam apa-apa cara sekalipun, secara keseluruhan atau sebahagiannya. Bagi tujuan ilmiah boleh dimohonkan kepada penyelia saya (s) atau, dalam ketiadaan mereka, boleh memohon kepada Dekan Othman Yeop Abdullah Graduate, Kolej Perniagaan. Difahamkan bahawa mana-mana penyalinan atau penerbitan atau penggunaan tesis ini atau bahagian-bahagiannya untuk keuntungan kewangan tidak boleh dibenarkan tanpa kebenaran bertulis saya. Ia juga difahami bahawa pengiktirafan yang sewajarnya hendaklah diberikan kepada saya dan Universiti Utara Malaysia boleh menggunakan mana-mana bahagian dalam tesis saya jika didapati bersesuaian untuk tujuan ilmiah.

Permintaan untuk kebenaran untuk menyalin atau menggunakan bahan-bahan yang lain dalam tesis ini, secara keseluruhan atau sebahagian, hendaklah dialamatkan kepada:

Dekan Othman Yeop Abdullah Graduate
Kolej Perniagaan
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok

Abstrak

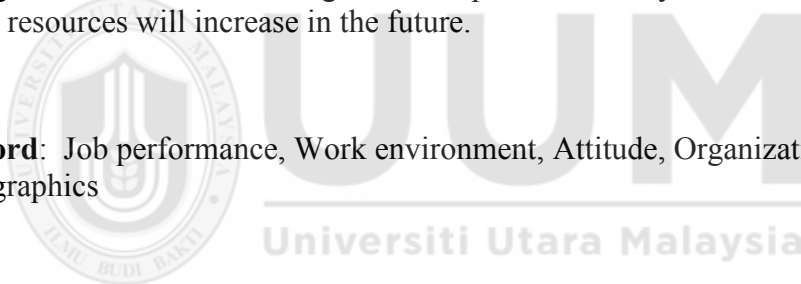
Pelbagai kejayaan dan kecemerlangan yang telah ditunjukkan oleh Syarikat XYZ ini sejak ditubuhkan. Walaupun pelbagai kejayaan di terima oleh syarikat tersebut, ada juga masalah-masalah tertentu berlaku di syarikat tersebut sehinggakan mengganggu prestasi kerja individu dan organisasinya juga. Sehubungan itu, tujuan kajian ini adalah untuk menilai faktor-faktor yang menyumbang berlakunya peningkatan dan penurunan prestasi kerja dalam kalangan kakitanganya di samping melihat perbezaan demografi dan hubungan dengan prestasi kerja. Reka bentuk kajian ini berbentuk kuantitatif yang menggunakan kaedah tinjauan (borang soal selidik). Pengumpulan data melalui kaedah soal selidik yang melibatkan sebanyak 216 sampel dalam kalangan kakitangan penyelia ke bawah di Syarikat XYZ. Data yang diperolehi di dalam kajian ini kemudiannya dianalisis menggunakan pakej komputer *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) 23.0. Hasil kajian menunjukkan tahap prestasi kerja secara keseluruhan dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ menunjukkan tahap yang tinggi. Berkaitan dengan perbezaan di antara demografi dengan prestasi kerja menunjukkan kesemuanya tidak ada perbezaan yang signifikan. Berbeza pula dapatan hubungan di antara prestasi kerja dengan dimensinya menunjukkan kesemuanya mempunyai hubungan signifikan. Oleh itu, penemuan baru ini boleh dijadikan rujukan dalam memperbaharui atau membuat penambahbaikan dasar, polisi dan piagam syarikat seperti membuat perancangan latihan dengan membuat reka bentuk latihan yang lebih berstruktur dan sebagai input untuk mengenalpasti keperluan atau kapasiti sumber manusia menjadi bertambah lebih pada masa akan datang.

Kata kunci: Prestasi kerja, Persekitaran kerja, Sikap, Sokongan Organisasi, Demografi

Abstract

The many successes and excellences that have been shown by this XYZ Company since its inception. Despite the many successes the company has earned, there are also problems that occur in the company as a result of their individual and organizational performance. In this regard, the purpose of the study is to evaluate the factors that contribute to the improvement and reduction of work performance among its employees and to see the demographic differences and the relationship with work performance. This study consists of quantitative research using survey method (questionnaire). Collecting data through questionnaires involved 216 samples among supervisory staff at XYZ Company. Data obtained in this study were then analyzed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) 23.0. The results show that the overall performance level among employees in XYZ Company is high. In relation to the differences between demographics and work performance shows that there is no significant difference. In contrast, the relationship between performance work and its factors shows that it has a significant relationship. Therefore, these new findings can be used as references to renewing or improving the policies, policies and charter of companies such as making planning training by making more structured training and as inputs to identify the needs or capacity of human resources will increase in the future.

Keyword: Job performance, Work environment, Attitude, Organizational Support, Demographics



Penghargaan

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Alhamdulillah,

Pertama-tamanya aku panjatkan SYUKUR ALHAMDULILLAH ke hadrat Allah S.W.T dengan limpah kurnia dan keizinanNya jua aku dapat menyiapkan naskah yang tidak sepertinya ini. Jua ku panjatkan ucapan TERIMAKASIH yang tidak terhingga kepada pensyarah-pensyarah, rakan-rakan dan juga kepada individu-individu jika seandainya aku boleh menyebut nama mereka satu persatu yang sangat membantu sepanjang pengajian Sarjana di Universiti Utara Malaysia ini.

Tidak dilupakan juga kepada keluarga ku, menantu ku, anak-anak saudara yang jauh dan kekanda-kekanda yang sentiasa memberi semangat kepada ku yang sudah menjangkau usia separuh abad ini untuk terus berjuang dan menamatkan pengajian sepenuhnya.

Dedikasi khas kepada isteri Noor Aishah Haji Abu Hassan kerana banyak memahami, mendorong dan memberi perangsang sehingga aku dapat menamatkan 2 pengajian ku iaitu Ijazah Pengajian Pengurusan Perniagaan di IIUM dan Sarjana Pengurusan Sumber Manusia di UUM ini dalam usia yang agak lewat dan dalam suasana individu yang mempunyai tanggungjawab kerjaya dan keluarga.

Akhirnya, terimakasih kepada semua andainya tidak dapat menyebut satu persatu nama mereka dan ketahuilah nama-nama itu terpahat di dalam hati sehingga akhirnya.

Sekian , terimakasih

Isi Kandungan

Kebenaran Penggunaan.....	i
Abstrak.....	ii
Abstract.....	iii
Penghargaan.....	iv
Isi Kandungan.....	v
Senarai Jadual.....	viii
Senarai Rajah.....	x
BAB SATU: PENGENALAN.....	1
1.1 Pengenalan.....	1
1.2 Latar Belakang Syarikat Logistik XYZ.....	2
1.3 Penyataan Masalah.....	3
1.4 Persoalan Kajian.....	6
1.5 Objektif Kajian.....	7
1.6 Kepentingan Kajian.....	7
1.7 Skop Kajian.....	8
1.8 Limitasi Kajian.....	9
1.9 Definisi Operasional.....	10
1.9.1 Prestasi Kerja.....	10
1.9.2 Persekitaran Kerja.....	10
1.9.3 Sikap.....	11
1.9.4 Sokongan Organisasi.....	12
1.9.5 Demografi.....	13
1.10 Struktur Organisasi Bab.....	14
1.11 Kesimpulan.....	16
BAB DUA: ULASAN KARYA.....	17
2.1 Pengenalan.....	17
2.2 Kajian-Kajian Lepas.....	17
2.2.1 Tahap dan Hubungan Prestasi Kerja dengan Dimensinya.....	18
2.2.2 Faktor Demografi dan Prestasi Kerja.....	32

2.3 Teori Kesimbangan	37
2.4 Kerangka Konseptual	38
2.5 Hipotesis Kajian	40
2.6 Kesimpulan	41
BAB TIGA: METODOLOGI KAJIAN	42
3.1 Pengenalan	42
3.2 Reka Bentuk Kajian	42
3.3 Lokasi Kajian	44
3.4 Populasi dan Sampel	44
3.5 Pengumpulan Data	47
3.6 Tatacara Pengumpulan Data	47
3.7 Instrumen Kajian	48
3.8 Kajian Rintis	50
3.9 Kaedah Analisis Data	51
3.10 Kesimpulan	52
BAB EMPAT: HASIL KAJIAN	54
4.1 Pengenalan	54
4.2 Demografi Responden	54
4.2.1 Cawangan	54
4.2.2 Jantina	55
4.2.3 Umur	56
4.2.4 Status Perkhawinan	56
4.2.5 Tahap Pendidikan	57
4.2.6 Jawatan	58
4.2.7 Tempoh Perkhidmatan	59
4.2.8 Pendapatan Bulanan	60
4.3 Analisis Reabiliti Kajian Sebenar	61
4.4 Penentuan Tahap Prestasi Kerja	62
4.5 Tahap Prestasi Kerja	63
4.5.1 Secara Keseluruhan	63
4.5.2 Faktor Persekitaran Kerja	64

4.5.3 Faktor Sikap	65
4.5.4 Faktor Sokongan Organisasi	65
4.6 Ujian Hipotesis	66
4.7 Kesimpulan	78
BAB LIMA: PERBINCANGAN DAN RUMUSAN.....	79
5.1 Pengenalan	79
5.2 Perbincangan	79
5.3 Cadangan.....	83
5.3.1 Cadangan Kepada Polisi/Dasar	84
5.3.2 Cadangan Kajian Lanjutan.....	84
5.4 Kesimpulan	86
RUJUKAN	88



UUM
Universiti Utara Malaysia

Senarai Jadual

Jadual 3.1: Jadual penentuan saiz populasi Krejcie dan Morgan (1970).....	46
Jadual 3.2: Skala Likert Lima Markat.....	49
Jadual 3.3: Analisis Reabiliti Kajian Rintis.....	51
Jadual 4.1: Taburan Responden Mengikut Cawangan	55
Jadual 4.2: Taburan Responden Mengikut Jantina.....	55
Jadual 4.3: Taburan Responden Mengikut Umur	56
Jadual 4.4: Taburan Responden Mengikut Status Perkhawinan.	57
Jadual 4.5: Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan.....	58
Jadual 4.6: Taburan Responden Mengikut Jawatan	59
Jadual 4.7: Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan	60
Jadual 4.8: Taburan Responden Mengikut Pendapatan Bulanan	61
Jadual 4.9: Analisis Reabiliti Kajian Sebenar.....	62
Jadual 4.10: Pembahagian Skor Min Bagi Setiap Tahap.....	63
Jadual 4.11: Kekerapan dan Peratusan Responden Mengikut.....	64
Tahap Prestasi Kerja	
Jadual 4.12: Kekerapan dan Peratusan Responden Mengikut Dimensi	64
Persekitaran Kerja	
Jadual 4.13: Kekerapan dan Peratusan Responden Mengikut Dimensi Sikap	65
Jadual 4.14: Kekerapan dan Peratusan Responden Mengikut	66
Sokongan Organisasi	
Jadual 4.15: Perbezaan Jantina dengan Tahap Prestasi Kerja	67
Jadual 4.16: Perbezaan Umur dengan Tahap Prestasi Kerja	68
Jadual 4.17: Perbezaan di antara Status Perkahwinan dengan	69
Tahap Prestasi Kerja	
Jadual 4.18: Perbezaan di antara Tahap Pendidikan dengan	70
Tahap Prestasi Kerja	
Jadual 4.19: Perbezaan di antara Jawatan dengan Tahap Prestasi Kerja	71
Jadual 4.20: Perbezaan di antara Tempoh Perkhidmatan dengan	72
Tahap Prestasi Kerja	

Jadual 4.21: Perbezaan di antara Pendapatan dengan Tahap Prestasi Kerja	73
Jadual 4.22: Hubungan di antara Persekitaran Kerja dengan Prestasi Kerja	74
Jadual 4.23: Hubungan di antara Sikap dengan Prestasi Kerja	74
Jadual 4.24: Hubungan di antara Sokongan Organisasi dengan Prestasi Kerja.....	75
Jadual 4.25: Analisis Regresi Pelbagai di antara persekitaran kerja, sikap dan sokongan organisasi dengan prestasi kerja	77



Senarai Rajah

Rajah 2.1: Kerangka Konseptual Kajian.....	39
--	----



BAB SATU

PENGENALAN

1.1 Pengenalan

Kerja adalah satu keperluan kepada manusia bagi memenuhi tuntutan hidup. Pada hari ini, kita melihat pelbagai halangan yang dihadapi oleh sektor pekerjaan baik di sektor kerajaan ataupun swasta yang menuntut segala perubahan baik dari aspek struktur mahupun peralihan paradigma untuk memastikanya iannya terus kekal berdaya saing. Menurut Zainab dan Khairunnisa (2015), dalam memastikan pencapaian matlamat tercapai dan berdaya saing, prestasi kerja dalam kalangan kakitangan kerajaan dan swasta perlulah sentiasa berada dalam tahap kecekapan pengekalan atau meningkatkan prestasi kerja mereka.

Prestasi kerja kebiasaanya merujuk kepada keberkesanan dan kecekapan kerja (Drucker 2002). Manakala Robbins (2001) mentakrifkan bahawa prestasi kerja adalah kebolehan seseorang individu dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh sesebuah syarikat. Schein (1990) pula berpendapat dalam mencapai tujuan yang ditetapkan, kebiasaannya prestasi kerja diukur berdasarkan kepada seseorang individu itu sama ada sangat bagus, bagus, sederhana atau tidak bagus dalam melaksanakan pekerjaan yang dilakukan. Pengukuran ini meliputi semua faktor-faktor seperti suasana persekitaran di organisasi, sokongan sistem pengurusan,

bidang pekerjaan, sikap, hubungan di antara pekerja dengan rakan sekerja serta majikannya dan sebagainya (Mohd Nasir & Hazirah, 2017).

Oleh itu, dapatlah disimpulkan secara umum bahawa prestasi kerja adalah sesuatu perkara yang menghasilkan sesuatu kecekapan dan keberkesanan dalam sesuatu pekerjaan dan organisasi yang diukur dengan ciri-ciri kualiti dan kuantiti pekerjaan yang dilakukan. Bahagian seterusnya akan membincangkan secara terperinci di latar belakang dan pernyataan masalah yang terus menjadi fokus kepada kajian.

1.2 Latar Belakang Syarikat Logistik XYZ

Syarikat XYZ adalah syarikat logistik utama di Malaysia dengan 41 tahun berpengalaman dalam operasi logistik. Syarikat ini mula beroperasi pada tahun 1971 apabila kontena diperkenalkan di negara ini. Syarikat ini merangkumi empat (4) cawangan secara keseluruhan di mana meliputi cawangan di utara (Pulau Pinang), timur (Pahang), selatan (Johor) dan barat (Selangor).

Misi dan wawasan syarikat ini adalah untuk menjadikan sebuah syarikat yang terbaik di Malaysia dan juga antarabangsa. Antara wawasan yang dikemukakan dalam syarikat ini adalah menawarkan perkhidmatan yang menyeluruh kepada pelanggan, menjadikannya sebahagian daripada rangkaian nilai pelanggan, mempunyai kakitangan mahir, berpengalaman dan berilmu bagi memenuhi

kehendak dan keperluan pelanggan serta memenuhi hasrat pemegang saham syarikat dan mereka yang ada kepentingan.

Antara perkhidmatan-perkhidmatan yang ditawarkan oleh syarikat ini merangkumi seperti pengangkutan kontena, angkutan udara dan laut, pergudangan, penyimpanan dan pembaikan kontena, *bonden trucking*, agensi perkapalan, perkhidmatan depoh dan pengagihan berkontrak.

Pada hari ini syarikat ini adalah salah satu penyedia logistik sehani terbesar di Malaysia yang menawarkan pelbagai perkhidmatan *Halal Logistic* termasuk pengangkutan Halal dan pergudangan Halal. Di peringkat antarabangsa pada hari ini, syarikat ini menawarkan rangkaian ejen yang luas di Asia, Eropah, Amerika dan juga di Australia.

1.3 Pernyataan Masalah

Malaysia adalah sebuah negara yang pesat berkembang dan membangun. Namun usaha ini perlu seiring dengan jumlah tenaga professional bagi mencapai matlamat tersebut baik di sektor awam mahupun sektor swasta. Sektor swasta seperti industri pengangkutan (logistik) di negara kita ini, merupakan penyumbang kepada keadaan ekonomi negara sejak awal industri ini ditubuhkan sehingga kini (Aznira, 2014). Logistik adalah satu kerja yang menyusun dan mengawal barangan, sumber maklumat dan juga sumber lain-lain seperti

pengeluaran produk ke pasaran yang bertujuan untuk optimalkan penggunaan modal (Gunawan, 2014). Pengeluaran dan pemasaran akan menjadi susah tanpa logistik. Logistik merangkupi maklumat, pengangkutan, penyimpanan dan pergudangan.

Industri logistik kontena diperkenalkan di Malaysia pada tahun 1971 (Mona, 2010). Salah satu industri logistik di negara ini yang semakin berkembang pesat dan sentiasa meningkat prestasi kerjanya adalah Syarikat XYZ yang telah ditubuhkan pada 26 Ogos 1971 yang bertujuan untuk meningkatkan keupayaan logistik negara. Perkara ini dibuktikan berdasarkan kepada penglibatan operasi syarikat tersebut yang berjaya mendapatkan kontrak bagi khidmat logistik kontrak daripada syarikat multi-nasional serta juga syarikat tempatan yang besar dalam negara (Mona, 2010). Di peringkat antarabangsa, syarikat ini menawarkan rangkaian ejen yang luas di Asia, Eropah, Amerika dan juga di Australia. Ini telah menuntut semua pekerjaanya meningkatkan prestasi kerja bagi meningkatkan prestasi organisasi.

Pelbagai kejayaan dan kecemerlangan yang telah ditunjukkan oleh syarikat ini sejak ditubuhkan. Walaupun pelbagai kejayaan (mendapatkan kontrak bagi khidmat logistik kontrakdaripada syarikat multi-nasional serta juga syarikat tempatan yang besar) di terima oleh syarikat tersebut, ada juga masalah-masalah tertentu berlaku di syarikat tersebut. Merujuk kepada laporan akhbar Utusan Malaysia pada tahun 2010 menunjukkan seramai 22 kakitangan di syarikat XYZ

diberhentikan kerja serta-merta kerana dakwaan melancarkan mogok untuk menuntut insentif perjalanan daripada majikan di pekarangan syarikat itu (Nor Sedek, 2010) di samping itu syarikat tersebut dikatakan menghadapi masalah kerugian serta masalah dari segi pengurusan dan sebagainya dan akibatnya prestasi organisasi terbabit dikatakan merudum (Fadzil, 2016).

Oleh itu, berdasarkan kepada permasalahan tersebut banyak faktor-faktor yang boleh dirungkaikan dengan masalah tersebut sehinggakan menyebabkan mengapa prestasi organisasi terbabit dulunya gah kini menjadi kurang memberangsangkan. Di samping itu, seperti mana menurut Munauwar, Mohd Azril dan Ummey (2015), kekurangan kajian ilmiah yang meneroka mengenai prestasi kerja dalam syarikat logistik di Malaysia juga menjadi ruang permasalahan kepada mengapa penyelidikan ini perlu dijalankan. Manakala Aznira (2014) mencadangkan supaya kajian yang berkaitan dengan Syarikat XYZ perlu dijalankan secara menyeluruh kakitangan dalam aspek prestasi kerja. Ini kerana kajian yang dilakukan oleh beliau sendiri hanya melihat kepada prestasi kerja pemandu kontena sahaja dan tidak membabitkan kakitangan daripada sokongan bawahan dan atasan. Begitu juga kajian dilakukan oleh Haryati (2004) yang memfokuskan kepada prestasi kerja kakitangan pentadbiran sahaja tetapi aspek dalam kalangan pemandu tidak dikaji.

Berdasarkan kepada permasalahannya tersebut timbullah beberapa persoalan yang harus diselidiki untuk mencari jawapan tersebut. Antara persoalan iaitu apakah

dimensi-dimensi penyumbang kepada peningkatan dan penurunan prestasi kerja dalam kalangan seluruh kakitangan di Syarikat XYZ? serta adakah terdapat perbezaan faktor demografi dengan prestasi kerja dalam kalangan seluruh kakitangan di syarikat tersebut? dan apakah terdapat hubungan di antara prestasi kerja dengan dimensinya dalam kalangan seluruh kakitangan di syarikat tersebut.

Justeru itu, kajian perlu dilakukan secara terperinci untuk melihat sejauh mana dimensi-dimensi tersebut berhubung kait dengan prestasi kerja. Ini kerana hasil daripada penyelidikan dapat memberi sumbangan kepada peningkatan pengetahuan yang lebih luas serta boleh dijadikan panduan semua pihak khususnya kepada syarikat XYZ dalam meningkatkan prestasi kerja terutamanya kakitangannya pada masa akan datang serta organisasi menjadi lebih komprehenasfi dan sistematik.

1.4 Persoalan Kajian

Berdasarkan permasalahan yang dibincangkan, persoalan yang dikemukakan dalam kajian ini ialah;

- 1) Apakah faktor- faktor penyumbang kepada peningkatan dan penurunan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ?
- 2) Apakah terdapat perbezaan di antara faktor demografi dengan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ?

- 3) Adakah terdapat hubungan di antara prestasi kerja dengan dimensinya dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ?

1.5 Objektif Kajian

Berdasarkan kepada permasalahan kajian dan persoalan kajian yang dibincangkan sebelum ini, maka objektif kajian adalah;

- 1) Mengenal pasti faktor-faktor utama penyumbang kepada peningkatan dan penurunan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ.
- 2) Mengenal pasti perbezaan di antara faktor demografi dengan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ.
- 3) Mengenal pasti hubungan di antara prestasi kerja dengan dimensinya dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ?

1.6 Kepentingan Kajian

Pentingnya kajian ini dilakukan kerana hasil penyelidikan ini serba sebanyak memberi penyumbangan kepada ilmu pengetahuan yang dikaji (sumber rujukan) dan menyumbang pendapat kepada pelajar, para akademik dan kerajaan Malaysia khususnya kepada Syarikat XYZ serta Kementerian Pengangkutan membuat

penambahbaikan dasar yang sedia bagi menjadi lebih komprehensif bagi mengatasi masalah ini dengan segera.

Begitu juga kepada pihak Syarikat XYZ itu sendiri dan syarikat logistik yang lain penting kajian ini dilakukan ianya memberi manfaat kepada pihak pengurusan atasan memandangkan dalam aspek maklumat yang berkredibiliti yang boleh diutilisasikan di dalam usaha untuk mengatasi masalah ini dengan segera berdasarkan kepada penstrukturan semula yang lebih sistematik dan komprehensif. Penemuan baru ini boleh dijadikan rujukan dalam memperbaharui atau membuat penambahbaikan dasar, polisi dan piagam syarikat. Selain itu juga kajian ini penting sebagai sumber rujukan dalam membuat perancangan latihan dengan membuat reka bentuk latihan yang lebih berstruktur dan sebagai input untuk mengenalpasti keperluan atau kapasiti sumber manusia supaya prestasi kerja mereka sentiasa dikekalkan dengan positif dan dipertingkatkan dari masa ke semasa.

1.7 Skop Kajian

Kajian yang dijalankan di Syarikat XYZ yang melibatkan seluruh cawangannya (Cawangan di Selangor, Johor, Pulau Pinang dan Pahang). Penyelidikan ini menggunakan reka bentuk kuantitatif dalam mendapatkan keseluruhan data yang dikaji. Bagi mendapatkan data yang dikaji, kaedah tinjauan (pengedaran soal selidik) digunakan yang merupakan sumber data primer utama. Sampel

responden dalam kajian adalah terdiri daripada kakitangan di Syarikat XYZ yang melibatkan kakitangan penyelia, kerani, pembantu kerani dan pemandu. Melalui responden ini juga kajian yang dijalankan dapat menilai faktor-faktor yang menyumbang berlakunya peningkatan dan penurunan prestasi kerja dalam kalangan kakitangannya dan seterusnya di akhir bab menyarankan satu cadangan kepada penambahbaikan polisi menjadi lebih komprehensif pada masa akan datang.

1.8 Limitasi Kajian

Dalam menjalankan kajian ini, pemboleh ubah yang digunakan ialah untuk mengukur faktor-faktor prestasi kerja tanpa melihat kepada elemen lain kerana keterbatasan masa, kewangan dan maklumat. Keterbatasan utama ialah kesuntukan masa dalam menjalankan kajian kerana tempoh yang diberikan untuk menjalankan satu kajian ini hanyalah selama enam bulan sahaja serta dalam masa yang sama pengkaji turut memerlukan komitmen dalam tugas-tugas pekerjaan. Kekangan masa juga menyebabkan pengkaji hanya menggunakan kaedah kuantitatif sahaja dan bukan melibatkan kaedah kualitatif.

1.9 Definisi Operasional

1.9.1 Prestasi Kerja

Apabila berbicara mengenai prestasi kerja ianya dikaitkan dengan kecekapan dan keberkesanan kerja. Drucker (2002), mendefinisikan prestasi kerja adalah kebolehan individu dalam sesebuah organisasi yang bertujuan untuk mencapai matlamat organisasi. Manakala Schein (1970) menyatakan kebiasaannya pengukuran prestasi kerja berdasarkan seseorang itu samada sangat bagus, bagus, sederhana positif atau tidak bagus dalam menjalankan pekerjaan yang dilakukan. Maier (1965) pula berpandangan prestasi kerja penentu kepada kejayaan seseorang dalam menjalankan sesebuah tugas.

Oleh itu dalam kajian ini, operasi prestasi kerja dalam kajian ini bagi melihat sejauh mana prestasi kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ pada masa kini.

1.9.2 Persekitaran Kerja

Persekitaran kerja diertikan sebagai organisasi perlu mengawal sebaik-baiknya agar kakitanganya selesa dan tertarik untuk bekerja dengan lebih baik lagi dalam melaksanakan kerja yang diberikan. Ini bermakna persekitaran kerja positif untuk kakitangan adalah matlamat bersama semua pemilik yang baik dan

berpengurusan. Ianya merangkumi keadaan kerja baik, kualiti udara baik, masa maklum balas pengurusan yang tepat dan persefahaman matlamat dan keutamaan kerja (Zaini & Muhammad Zhafir, 2014).

Menurut Zafir dan Fazilah (2007), secara umumnya persekitaran kerja meliputi perkara seperti;

- 1) manusia (keadaan tubuh badan dan kesihatan)
- 2) perkakasan (peralatan yang digunakan bersesuaian atau ditambahbaik)
- 3) ruang (kerusi sewaktu bekerja, reka bentuk ruang kerja) dan
- 4) persekitaran (pengudaraan, system akustik, pencahayaan, kerja shif dan tempoh masa bekerja).

Justeru itu, persekitaran kerja dalam kajian ini dilihat berdasarkan kepada tahap dan hubungkait dengan prestasi kerja. Adakah prestasi kerja menurun kerana keadaan persekitaran kerja yang tidak menyeronokkan dan adakah peningkatan prestasi kerja kerana keadaan persekitaran kerja atau suasana kerja berkeadaan baik dan menyeronokkan sehinggakan meningkat prestasi kerja kakitangan dan organisasinya.

1.9.3 Sikap

Menurut Sarwona (2000), mentakrifkan sikap adalah sebagai kesediaan untuk berinteraksi secara positif atau secara negatif terhadap objek-objek tertentu.

Zairul Hisyam (2014) pula mendefinisikan sikap adalah pengorganisasian yang relatif berlangsung lama dari proses motivasi, persepsi dan kognitif yang relatif menetap pada diri individu dalam berhubungan dengan aspek kehidupannya. Ini kerana sikap hanya dapat dilihat daripada perlakuan yang ditunjukkan tetapi segala yang tersirat dalam individu itu sebagai dorongan untuk bertindak dan melakukan sesuatu (Fisben & Aizen, 1975). Begitu juga pendapat yang dikemukakan oleh Hogg (2004) yang menyatakan sikap dianggap sebagai sebuah kecenderungan untuk bertingkahtlaku dalam cara tertentu dalam situasi sosial.

Faktor sikap dalam kajian ini melihat kepada tahap sikap terhadap prestasi kerja serta hubungannya dengan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ.

1.9.4 Sokongan Organisasi

Sokongan organisasi didefinisikan usaha sesebuah organisasi dalam penyediaan ruangan atau persekitaran yang bertujuan untuk menyokong pekerja dalam mengimbangi tugas di organisasi dan keluarga (Surena, 2012). Allen (2001) berpendapat sokongan organisasi adalah satu usaha ataupun langkah sesebuah organisasi dalam menyediakan satu keadaan persekitaran atau ruang yang menyokong kakitangan untuk mengimbangi tugasnya di organisasi.

Mohamad dan Abiddin (2011) berpendapat sokongan organisasi adalah dipengaruhi secara tidak langsung oleh keselesaan bekerja. Ini kerana pekerja memerlukan sokongan dari segi fizikal dan emosi. Oleh itu, peranan seorang ketua itu sangat penting dalam organisasi untuk memperkukuhkan dan mengekalkan pekerja kepada organisasi dengan membina kesetiaan antara pekerja dan organisasi. Dengan cara itu prestasi organisasi akan meningkat disamping pekerjaannya sendiri.

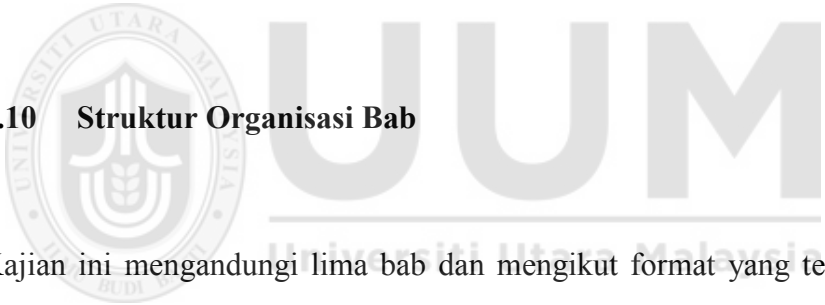
Oleh itu, pembolehubah operasi sokongan organisasi yang dikaji dalam kajian ini untuk melihat sejauhmana sokongan organisasi mempunyai hubungan dan pengaruh dengan prestasi kerja seseorang kakitangan dan organisasinya.

1.9.5 Demografi

Demografi merupakan suatu ilmu yang mempelajari penduduk (sesuatu wilayah) terutamanya mengenai jumlah, struktur komposisi penduduk dan perkembangannya. Demografi adalah ilmu yang belajar tentang sosio ekonomi dan jumlah penduduk serta berkaitan dengan perubahan dan penyebab berlakunya perubahan. Perkara ini berlaku biasanya apabila timbulnya kelahiran, kematian, migrasi dan perubahan status (Ida, 2000; Philip & Duddley, 1959). Berdasarkan kedua definisi diatas dapat disimpulkan bahwa demografi adalah ilmu yang mempelajari struktur dan proses penduduk di suatu daerah. Struktur merupakan gambaran atau potret penduduk dari hasil sensus penduduk (cacah jiwa) pada hari

sensus tertentu, struktur penduduk meliputi: jumlah, persebaran, dan komposisi penduduk. Struktur penduduk ini selalu berubah-ubah dan perubahan tersebut disebabkan kerana proses demografi iaitu kelahiran, kematian dan migrasi penduduk.

Oleh itu, berdasarkan kepada konsep demografi yang dibincangkan, kajian ini memfokuskan kepada aspek demografi seperti jantina, umur, taraf perkahwinan, tahap pendidikan, jawatan, tempoh perkhidmatan dan pendapatan sebagai pembolehubah bebas dengan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ.



1.10 Struktur Organisasi Bab

Kajian ini mengandungi lima bab dan mengikut format yang telah disaran oleh pihak universiti. Berikut merupakan struktur bagi laporan kajian ini;

Bab 1: Pendahuluan

Bab ini mengandungi pengenalan atau latar belakang kajian, pernyataan masalah, persoalan kajian, objektif kajian, skop kajian, kepentingan kajian dan limitasi semasa menjalankan kajian serta konsep dan operasi kajian sebagai penutup bab ini.

Bab 2: Ulasan Karya

Bab 2 lebih menjurus kepada kajian-kajian lepas, teori yang digunakan berkaitan kajian dan kerangka konseptual kajian juga akan dihuraikan dalam bab ini dan diakhiri hipotesis kajian.

Bab 3: Metodologi Kajian

Dalam Bab 3 membincangkan metodologi yang telah digunakan sepanjang kajian ini. Ia melaporkan mengenai rekabentuk kajian, kaedah pengumpulan data, instrumen, lokasi dan kaedah analisis yang digunakan bagi mencapai objektif kajian.

Bab 4: Hasil Kajian

Bab 4 menerangkan analisis data dan keputusan kajian bagi menjawab satu persatu objektif yang dikaji. Analisis dalam kajian ini adalah berdasarkan kaedah-kaedah yang telah dikenalpasti.

Bab 5: Perbincangan dan Rumusan

Bab 5 adalah berkenaan dengan cadangan dan kesimpulan serta implikasi dari dapatan kajian yang terhasil. Perbincangan akan dilakukan satu persatu bagi menjawab objektif-objektif kajian. Daripada dapatan kajian, cadangan akan disalurkan kepada beberapa pihak dan diakhiri kesimpulan kajian.

1.11 Kesimpulan Bab

Bab ini telah melihat beberapa perkara asas dalam kajian ini iaitu memfokuskan kepada pengenalan secara umum. Seterusnya isu yang wujud yang diterjemahkan dalam permasalahan kajian dan persoalan kajian. Bagi mengkaji permasalahan itu, ia berpandukan kepada matlamat serta objektif kajian yang dibentuk. Ruang lingkup kajian ini dapat dilihat dengan jelas dalam kepentingan kajian, skop kajian dan limitasi kajian. Penutup bab ini diakhiri dengan konsep-konsep serta operasi setiap pemboleh ubah yang dikaji.



BAB DUA

ULASAN KARYA

2.1 Pengenalan

Dalam bab ini membincangkan mengenai latar belakang serta kajian-kajian lepas di dalam negara mahupun luar negara berdasarkan kepada objektif yang dibentuk. Di samping itu juga bab ini membincangkan mengenai teori atau model yang digunakan berkait rapat dengan kajian dan disusuli kerangka konseptual bagi menjelaskan kajian yang ingin dijalankan diakhiri rumusan bab dalam bahagian ini.

2.2 Kajian-Kajian Lepas

Kajian-kajian sebelum ini berkaitan prestasi kerja baik dalam negara atau luar negara menunjukkan terdapat perkaitan dan tiada perkaitan antara faktor seperti sikap, persekitaran kerja, sokongan organisasi dan sebagainya dengan prestasi kerja. Begitu juga aspek demografi juga dikatakan mempengaruhi perbezaan prestasi kerja antara individu. Oleh itu bahagian ini membincangkan mengenai kajian-kajian lepas yang dipecahkan kepada dua bahagian iaitu hubungan prestasi kerja dan dimensinya serta faktor demografi dan prestasi kerja.

2.2.1 Tahap dan Hubungan Prestasi Kerja dengan Faktor

Prestasi kerja merujuk kepada keupayaan pekerja untuk melaksanakan tugas yang ditetapkan dengan berkesan dan cekap. Kemahiran yang berkaitan dengan bidang tugas adalah menjadi kelebihan kepada organisasi memandangkan ianya membenarkan pertukaran idea-idea dan membantu prestasi yang lebih baik dalam kalangan ahli kumpulan (Nurhazirah, Wan Edura, Abdul Kadir, Muhammad Iskandar & Fatimah, 2012).

Rehan dan Syed Nisar (2014) menyatakan banyak sarjana-sarjana sebelum ini merumuskan bahawa prestasi pekerja di dalam sesebuah organisasi ditentukan melalui produktiviti, keberkesanan melakukan sesuatu perkara, pekerja dapat menangani aduan daripada pelanggan serta sokongan dan persekitaran organisasi itu sendiri.

Dalam kajian yang dilakukan oleh Cormic dan Tiffin (1979) mengenai prestasi kerja di syarikat logistik telah merumuskan bahawa terdapat tiga elemen (3) elemen yang biasa berhubungkait atau mempengaruhi prestasi kerja seseorang atau organisasinya sendiri yang merangkumi seperti berikut;

1) Faktor Individual

Faktor ini kebiasaanya meliputi perkara seperti sikap keperibadian seseorang, minat, sifat-sifat fizikal, motivasi, pengalaman kerja, umur, jantina dan tahap pendidikan.

2) Faktor Persekitaran

Dalam faktor ini biasanya merangkumi keadaan pekerjaan dan fizikal yang melibatkan perkara seperti perancangan, keadaan pejabat, ruangan pejabat, pencahayaan, kenderaan, teknologi yang digunakan dan sebagainya.

3) Faktor sosial dan organisasi

Elemen ini merangkumi perkara seperti jalinan hubungan di antara pekerja dan majikan, sistem gaji dan ganjaran, komunikasi, jenis latihan dan sebagainya.

Kajian yang dilakukan Marzuki (2016) menunjukkan keadaan persekitaran kerja dalam sebuah syarikat kenderaan berat adalah fizikal sesebuah kenderaan yang disediakan kepada pemandu berkait dengan prestasi kerja. Jika sesebuah kenderaan dalam keadaan positif ianya tidak akan mengganggu penjadualan sesuatu pekerjaan itu. Jika sebaliknya akan mengganggu kerja serta tahap prestasi produktiviti syarikat itu akan menurun.

Begitu juga pendapat yang dikemukakan oleh Mohd Nasir dan Hazirah (2017) yang menyatakan faktor persekitaran kerja mempunyai pengaruh yang tinggi terhadap prestasi kerja. Menurut mereka lagi, jika prestasi pekerja seseorang kakitangan rendah akan memberi masalah kepada prestasi kerja seperti tekanan, ponteng kerja, kecelakaan dan akhirnya mengganggu kesejahteraan pekerja. Hal ini disebabkan persekitaran kerja mempunyai hubungkait dengan prestasi kerja individu sama ada positif mahupun negatif. Jika persekitaran kerja tidak berkeadaan baik, maka ianya akan memberi kesan buruk kepada prestasi kerja dan begitu juga sebaliknya.

Hubungan antara persekitaran kerja dan prestasi kerja telah dibuktikan oleh banyak sarjana sebelum ini. Seperti mana kajian yang dilakukan Chang dan Chuang (2010) hasil kajiannya menunjukkan persekitaran kerja adalah faktor kritikal dalam menentukan tahap prestasi kerja seseorang. Begitu juga menurut Hughes (2009) menyatakan peranan persekitaran kerja dalam organisasi bermaksud apabila seseorang itu selesai dalam persekitaran kerja maka prestasi kerja mereka akan menjadi lebih berkesan dan akan menikmati lebih banyak proses kerja daripada mereka yang tidak selesai.

Manakala Haryati (2013) dalam kajiannya berkaitan persekitaran kerja dalam organisasi menunjukkan apabila dalam persekitaran kerja dibebani dengan kerja yang banyak menjadi punca juga kepada penurunan prestasi kerja seseorang itu. Ini kerana maklumat berkaitan tugas yang diberikan kurang jelas sehinggakan

berlaku konflik peranan serta tugas yang diberikan bukan mengikut kemampuannya serta bukan bidang atau bahagiannya. Menurutny lagi selain bebanan kerja yang berlebihan aspek persekitaran yang lain berkait dengan hubungan dan organisasi, ciri-ciri kerja, persekitaran organisasi, pengurusan kerja dan lain-lain juga menjadi penyebab berlakunya prestasi kerja menurun serta produktiviti syarikat tersebut juga merudum.

Selamat (2013) dalam kajiannya mengaitkan prestasi kerja dengan persekitaran kerja menunjukkan apabila persekitaran kerja seperti cahaya pejabat terang dan kurangnya kebisingan serta keadaan tempat kerja tenang akan meningkatkan motivasi prestasi kerja untuk komited terhadap tugas yang dilakukan. Begitu juga kajian terbarunya, Selamat (2016) merumuskan bahawa antara sebab mengapa seseorang kakitangan ponteng kerja kerana disebabkan faktor persekitaran seperti keadaan tempat kerja tidak selesa, masalah pengurusan dan keadaan keselamatan tidak terjamin. Oleh itu, dapatlah disimpulkan bahawa ponteng kerja mempunyai pengaruh atau hubungan dengan prestasi kerja seseorang.

Nor Hanisah (2015) yang mengkaji faktor persekitaran dalam kalangan generasi Y dengan prestasi kerja di dalam sektor perindustrian menunjukkan keadaan persekitaran kerja yang terdedah dengan panas dan tanpa penghawa dingin menyebabkan tenaga kerja tempatan daripada generasi Y merudum prestasi kerjanya sehinggakan kurang berminat untuk berkhidmat lebih lama di sesebuah industri yang terdedahkan dengan panas dan berhabuk. Walau bagaimanapun,

sarjana ini berpendapat bahawa kawasan tempat kerja yang begini dapat dibendung jika majikan memberikan sokongan yang positif terhadap kerja yang disumbangkan oleh golongan ini. Jika majikan mengambil keadaan persekitaran dan melakukan perubahan dalam organisasinya maka peningkatan prestasi kerja juga akan meningkat begitu juga syarikatnya.

Chandrasekar (2011) dalam hasil kajiannya menunjukkan terdapat hubungan di antara aspek persekitaran pekerjaan yang turut mempengaruhi tahap motivasi dan prestasi pekerja. Ini kerana jika wujud faktor keadaan cahaya yang malap, jarak antara pekerja terlalu rapat dan ramai di dalam pejabat, ruang sempit, tidak teratur, alat kelengkapan dan perabot buruk, sistem pengudaraan tidak sempurna, keadaan bersesak-sesak dan bilik rehat yang tidak bersih akan menyebabkan prestasi pekerja juga menurun.

Kajian yang dilakukan oleh Syaharuddin (2016) menunjukkan apabila keadaan persekitaran kerja fizikal yang baik (ruang kerja luas, penyaman udara bersesuaian dan keadaan sekeliling kurang bising, kelakuan baik sesama rakan sekerja dan majikan) mempunyai hubungan yang signifikan terhadap peningkatan prestasi kerja di kalangan kakitangan Bank Muamalat, Indonesia.

Suhaya dan Siti Zubaidah (2016) berpendapat antara faktor yang menyebabkan pekerja semakin menurun prestasi kerjanya kerana keadaan di tempat kerja. Faktor keadaan di tempat kerja ini melibatkan peralatan, ruang kerja, suhu, cahaya

yang mencukupi dan juga lain-lain. Keadaan persekitaran boleh mendorong pekerja untuk berpuashati atau tidak terhadap pekerjaan mereka. Secara kesimpulannya suasana di tempat kerja perlulah selesa supaya pekerja berasa seronok untuk ke tempat kerja. Perasaan ini akan mempengaruhi tahap kepuasan kerja para pekerja dan akhirnya mengekalkan prestasi dan meningkatkan lagi prestasi kerjanya pada masa akan datang.

Sununta Siengthai dan Patarakhuan Pila-Ngarm (2016) telah mengkaji tentang kesan interaksi reka bentuk semula kerja dan kepuasan kerja terhadap prestasi pekerja. Kajian ini telah dijalankan ke atas 295 orang pengurus dalam industri hotel dan resort dan industri perbankan di Thailand sebagai responden kajian. Hasil dapatan kajian mendapati reka bentuk semula kerja adalah ketara dan berkait dengan prestasi pekerja. Sementara itu, kepuasan kerja didapati positif dan signifikan berkaitan dengan prestasi pekerja. Selain itu, kesan interaksi antara reka bentuk semula kerja dan kepuasan kerja didapati positif dan signifikan berkaitan dengan prestasi pekerja. Menurut Sununta Siengthai dan Patarakhuan Pila-Ngarm (2016), apabila sesebuah firma melaksanakan reka bentuk semula pekerjaan, ia akan mempengaruhi prestasi pekerja secara negative. Oleh itu, firma harus cuba meningkatkan kepuasan kerja pekerja semasa melaksanakan reka bentuk semula pekerjaan supaya reka bentuk semula kerja akan menghasilkan peningkatan prestasi pekerja. Dapatan kajian juga membuktikan bahawa organisasi yang melaksanakan reka bentuk semula kerja tanpa pekerja yang mengalami kepuasan kerja, akan hanya mengakibatkan penurunan prestasi

pekerja. Hal ini kerana, kesan interaksi positif terhadap reka bentuk semula kerja dan kepuasan kerja dapat peningkatan prestasi pekerja. Secara keseluruhannya, kajian ini membuktikan bahawa kepuasan kerja secara positif dapat menyederhanakan kesan reka bentuk semula pekerjaan terhadap prestasi pekerja.

Naser, Alireza, Fatemeh, Sareh dan Ali (2017) telah menjalankan kajian tentang tekanan kerja dan kepuasan kerja yang menjadi faktor penting dalam mempengaruhi produktiviti dan prestasi tenaga kerja. Kajian ini telah dijalankan ke atas 125 pekerja petrokimia di Iran yang dipilih secara rawak. Dapatan kajian menunjukkan tahap penerimaan tekanan kerja dan kepuasan kerja pekerja adalah sederhana dan tinggi. Manakala produktiviti mereka didapati berada pada tahap sederhana. Menurut Naser, Alireza, Fatemeh, Sareh dan Ali (2017), untuk meningkatkan kepuasan kerja dan prestasi kerja pekerja, organisasi yang terlibat perlu memperbaiki sistem kerja yang mengamalkan sistem kerja peralihan (*shift*). Selain itu juga, faktor kekurangan peranan dan kekaburan peranan penyelia atasan menjadi punca berlakunya penurunan prestasi dan kepuasan kerja pekerja. Oleh itu, Naser et al. (2017) berpendapat adalah perlu ditingkatkan kualiti dan sokongan penyelia untuk mengurangkan tekanan kerja dan meningkatkan kepuasan kerja dan produktiviti pekerja dalam organisasi. Di samping itu juga, penyediaan staf sokongan secara langsung oleh pengurusan dapat mengurangkan tekanan pekerja selain turut menggaji individu mengikut kepakaran mereka dan kebolehan masing-masing.

Aspek sikap juga memainkan peranan kepada prestasi kerja seseorang. Menurut Farah Azua et al. (2018), rungutan para pengguna berkaitan kegagalan syarikat pengangkutan awam menepati jadual dan peta perjalanan yang telah ditentukan adalah satu aspek yang tidak boleh diketepikan begitu sahaja. Ini menunjukkan prestasi syarikat tersebut dalam keadaan tidak seimbang kerana sikap organisasinya yang tidak menitikberatkan disiplin dalam kakitanganya.

Ini kerana menurut Herzberg et.al. (1959) dalam memotivasikan seseorang kakitangan untuk bekerja, sikap mereka perlu difahami terdahulu. Menurut (Ng dan Feldman (2009) sikap berkait rapat dengan kreativiti dan terdapat hubungan antara maklum balas mengenai prestasi kerja dengan prestasi formal, tingkahlaku altruistik dan tingkahlaku pematuhan (Angert et.al., 2007). Sikap pekerja yang positif memberi kesan kepada prestasi organisasi (Fulmer et.al., 2009) serta menjadi sumber utama kepada pelanggan untuk menilai perkhidmatan (Schneider dan Bowen, 1995).

Begitu juga menurut Cook (2008) prestasi kerja terdiri daripada sikap tingkahlaku yang dapat dilihat seperti seseorang melakukan pekerjaannya selari dengan matlamat organisasi. Oleh yang demikian jelaslah bahawa sikap yang optimum perlu dicapai untuk merealisasikan transformasi prestasi kerja yang cemerlang.

Schneider dan Bowen (1995) menyatakan kebiasaannya sikap pekerja merupakan asas utama yang akan dinilai prestasi oleh organisasi mahupun pelanggan bagi

perkhidmatan yang ditawarkan yang merangkumi motivasi, komitmen dan kepuasan (Nishii, 2008; Macky & Boxall, 2007). Ini kerana sikap berhubungkait dengan prestasi seseorang pekerja iaitu niat untuk terus kekal dengan institusi, kehadiran bekerja serta kesediaan melangkaui bidang tugas mereka (Amah, 2009).

Zairul Hisyam (2014) berpendapat kebanyakan organisasi kerajaan mengalami masalah berkaitan dengan prestasi kerja. Kebiasannya masalah yang sering dihadapi kakitangan organisasi kerajaan adalah faktor sikap, latihan dan motivasi.

Azman Ismail (2010), sikap dan kelakuan yang positif wujud apabila motivasi pekerja untuk mempelajari sesuatu meningkat seterusnya menggalakkan pekerja untuk menyokong dan mengekalkan prestasi organisasi. Konsep motivasi merujuk kepada faktor-faktor dalaman yang mendorong tindakan dan faktor luaran yang boleh bertindak sebagai dorongan untuk tindakan. Ketiga-tiga aspek tindakan motivasi boleh menjejaskan arah (pilihan), intensiti (usaha) dan tempoh (kegigihan). Sebarang sikap pekerja yang terbentuk ketika menghadapi dan menangani situasi kerja di tempat kerja dikenali sebagai motivasi (Mangkunegara, 2005).

Sehubungan dengan itu, Ishak (2005) menyatakan untuk mewujudkan organisasi yang efektif dan efisien perlulah memahami beberapa elemen penting berkenaan sikap manusia demi membentuk ahli-ahli organisasi yang berkualiti kerana

masalah utama dalam pengurusan organisasi berpunca daripada anggota organisasi itu sendiri. Tambahnya lagi, produktiviti tidak bergantung kepada teknologi semata-mata tetapi juga turut bergandingan dengan pelbagai faktor dan penentu lain. Faktor dan penentu tersebut adalah sikap manusia, sistem nilai, etika dan budaya hidup seseorang. Terdapat jenis-jenis sikap terhadap kerja dan perhubungannya dengan produktiviti.

Aspek sokongan organisasi juga memainkan peranan kepada prestasi kerja seseorang. Perhubungan sokongan pekerja dengan pengurusan adalah faktor mempengaruhi prestasi kerja. Sokongan pengurus memainkan peranan penting dalam mewujudkan motivasi pekerja dan otonomi dalam meningkatkan prestasi kerja. Kajian sebelum ini menunjukkan hubungan antara sokongan atasan kepada bawahannya akan meningkatkan prestasi kerja seseorang (Chang et al., 2010).

Kajian-kajian empirikal terdahulu mendapati bahawa persepsi sokongan organisasi berkait rapat dengan prestasi kerja seseorang dalam menghasilkan kerja yang positif (Hochwarter et al. 2003) seperti peningkatan komitmen afektif (Rhoades, Eisenberger & Armeli 2001; Settoon, Bennett & Liden 1996; Wayne, Shore & Liden 1997; Wayne et al. 2002), penurunan niat lantik henti dan ketidakhadiran (Eisenberger et al. 1986; Wayne et al. 1997), kepuasan kerja (Shore & Tetrick 1991), dan kelakuan kewargaan organisasi (Wayne et al. 1997; Wayne et al. 2002).

Kajian meta-analisis yang dilaksanakan oleh Riggle, Edmondson dan Hansen (2008) menunjukkan bahawa persepsi sokongan organisasi mempunyai hubungan positif yang signifikan dengan komitmen organisasi dan prestasi kerja.

Noor Faizah, Hasmawazi dan Syaiful Baharee (2014) dalam kajian mereka menunjukkan apabila segala urusan syarikat mendapat sokongan daripada rakan sekerja dan pengurusan mampu ianya akan meningkatkan prestasi syarikat. Ini kerana hubungan baik antara rakan sejawat lebih mempengaruhi tahap kepuasan kerja dan kualiti kerja yang dibuat. Sebaliknya, jika kerjasama tidak baik maka pekerja akan bekerja dalam suasana yang tegang dan objektif syarikat tidak mampu dicapai sehinggakan prestasi organisasi menurun. Ini menunjukkan bahawa tahap kerjasama yang rendah menyumbang kepada tahap kepuasan kerja yang rendah sehingga menyebabkan produktiviti rendah.

Alzabani dan Modi (2014) berdasarkan kepada kajian mereka, sokongan organisasi mempunyai hubungan signifikan apabila syarikat mempraktikkan pengurusan sumber manusia di dalam organisasi sekaligus dapat meningkatkan prestasi kerja dalam kalangan pekerja di Yanbu. Praktis yang dijalankan di dalam kajian tersebut adalah meningkatkan komunikasi antara majikan dengan pekerja berkenaan dengan polisi dan proses menyelesaikan masalah bersama.

Eisenberger dan Stinglhamber (2011), sokongan organisasi yang tinggi mempunyai pengaruh yang lebih besar untuk membantu organisasi mencapai

objektifnya, komitmen efektif yang lebih kukuh kepada organisasi, dan peningkatan jangkaan ganjaran untuk prestasi yang tinggi serta semua hasil ini telah secara konsisten didapati berkaitan dengan meningkat peranan dan prestasi tambahan peranan.

Beberapa kajian terdahulu mencadangkan persepsi tentang iklim organisasi mempunyai hubungan dengan prestasi kerja individu (Patterson, Warr, dan West, 2004). Di Malaysia, Edaham (2009) telah menjalankan kajian peranan iklim organisasi terhadap prestasi kerja di kalangan pegawai Kementerian Pelajaran Malaysia. Dapatan kajian menunjukkan terdapat perkaitan yang positif di antara empat dimensi iklim organisasi iaitu, struktur, ganjaran, hubungan mesra dan identiti dengan prestasi kerja. Manakala dimensi sokongan tidak mempunyai kaitan dengan prestasi kerja. Iklim organisasi secara keseluruhan mempunyai hubungan yang signifikan positif dengan prestasi kerja.

Selain itu, Spruill (2008) membuat kajian dalam kalangan pekerja teknikal dan kejuruteraan di Maryland dan Virginia. Dapatan mendapati sokongan organisasi mempunyai perkaitan dan korelasi yang signifikan dengan prestasi kerja. Sebaliknya pula, terdapat beberapa kajian daripada sarjana sebelum ini mendapati sokongan organisasi tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan prestasi kerja. Begitu juga menurut Coursesenu (2001) yang telah membuat kajian di kalangan anggota berpangkat rendah polis konstabel di Pasukan Gerakan Am

Cheras. Dapatan kajian mendapati pengaruh sokongan organisasi terhadap prestasi kerja secara statistik adalah tidak signifikan.

Wilmar (2017) telah mengkaji tentang panduan untuk mengukur penglibatan kerja dan menangani berlakunya 'burnout' dalam kalangan pekerja dengan menggunakan Model Sumber-Permintaan Kerja (Job Demands-Resources Model). Menurut Wilmar (2017), Model JD-R berfungsi sebagai prinsip panduan untuk organisasi dalam proses pembangunan yang bertujuan untuk meningkatkan penglibatan kerja dan mencegah berlakunya kecederaan dari segi mental dan fizikal. Model ini dilengkapi dengan baik kerana merangkumi proses motivasi positif serta proses tekanan negatif. Berdasarkan kepada model ini, Wilmar (2017) menyatakan bahawa, bagi memastikan prestasi kerja pekerja berada dalam keadaan baik, majikan harus memastikan bahawa semua pekerja menerima pengawasan kesihatan maksimum yang merangkumi risiko psikososial. Majikan juga perlu bertanggungjawab untuk mencegah kesihatan yang tidak baik di tempat kerja, dan mesti mengambil langkah-langkah yang sesuai untuk memastikan persekitaran yang sihat dan selamat bagi para pekerja di tempat kerja. Wilmar (2017) juga menyatakan bahawa sesebuah organisasi mempunyai kewajipan undang-undang untuk memantau risiko psikososial dan meningkatkan kesihatan dan kesejahteraan pekerja mereka.

Michael dan Nandakumar (2016) telah mengkaji tentang hubungan antara kecerdasan emosi, kebolehsuaian pekerja barisan hadapan dengan kepuasan kerja

dan prestasi kerja. Menurut Michael dan Nandakumar (2016) kecerdasan emosi adalah peramal penting terhadap hasil organisasi iaitu prestasi kerja dalam organisasi. Di samping itu, kesesuaian pekerja juga merupakan faktor utama yang mempengaruhi kesan organisasi seperti kepuasan kerja dan prestasi pekerjaan. Dapatan kajian daripada 517 orang responden mendapati bahawa terdapat hubungan positif antara kecerdasan emosi dan penyesuaian pekerja barisan hadapan. Selain itu juga, hasil dapatan kajian menunjukkan bahawa kebolehsuaian pekerja barisan hadapan dapat memberi kesan positif kepada hasil dan peningkatan prestasi kerja. Menurut Michael dan Nandakumar (2016), intipati prestasi kerja bergantung mengenai tuntutan kerja, matlamat dan misi organisasi dan kepercayaan organisasi mengenai tingkah laku yang kebanyakannya dihargai dan dengan itu menegaskan bahawa kebolehsuaian pekerja barisan hadapan berkaitan dengan prestasi kerja pekerja.

Bhaves Jha dan Aman Kumar (2016) telah mengkaji tentang penglibatan pekerja sebagai 'alat' strategik untuk meningkatkan prestasi kerja dalam organisasi. Menurut Bhaves Jha dan Aman Kumar (2016), daripada semua sumber yang ada, sumber manusia adalah yang paling penting untuk membolehkan organisasi bersaing dan cemerlang dalam pasaran kompetitif semasa. Hal ini kerana, pekerja memainkan peranan penting dalam mengurus dan merupakan gambaran sebenar organisasi dan penglibatan kakitangan adalah faktor yang paling kritikal dalam proses meningkatkan prestasi perniagaan. Kajian ini menyatakan bahawa keterlibatan mereka juga digambarkan sebagai proses dua hala antara pekerja dan

organisasi. Ianya adalah strategi untuk meningkatkan produktiviti dan prestasi pekerja dan proses untuk memastikan komitmen, motivasi dan sumbangan pekerja ke arah mencapai matlamat dan nilai. Kajian Bhavesh Jha dan Aman Kumar (2016) mendapati bahawa penglibatan pekerja adalah mengenai tanggungjawab masing-masing dan setiap pekerja berfungsi dalam meningkatkan dinamik kumpulan, pembangunan pasukan, demokrasi budaya dan persekitaran. Oleh itu, organisasi mesti bekerja untuk memberikan sokongan dalam membangunkan penglibatan pekerja dengan menggalakkan dan memotivasikan mereka untuk membangunkan sikap positif dan tingkah laku yang akan membolehkan mereka meningkatkan prestasi mereka untuk memenuhi objektif sesebuah organisasi.

2.2.2 Faktor Demografi dan Prestasi Kerja

Prestasi kerja dipengaruhi oleh faktor individu seperti pengalaman dan jantina (Hanan, 2009). Perkaitan antara jantina dengan komitmen dan prestasi kerja, kajian yang dilakukan oleh Robbins (2000) menyatakan bahawa terdapat perbezaan komitmen kerja lelaki dan perempuan. Kajian psikologi mendapati bahawa wanita lebih mematuhi undang-undang dan lelaki lebih agresif dan mempunyai harapan lebih tinggi untuk berjaya.

Dari segi prestasi ketidakhadiran kerja, pekerja perempuan mempunyai kadar ketidakhadiran yang tinggi berbanding kaum lelaki dan ini memberi kesan kepada komitmen kerja. Dari segi persekitaran tempat kerja, Caldwell (1990) menyatakan

bahawa pekerja lelaki mempunyai persepsi yang lebih positif terhadap persekitaran tempat kerja yang mempunyai kemudahan komputer berbanding pekerja perempuan.

Malissa, Cort, Ludmila, Jesse, dan Boris (2017) telah mengkaji tentang faktor sokongan organisasi dan hasil kerja mesra keluarga di dalam organisasi dari aspek perbezaan jantina. Menurut Malissa et al. (2017), faktor sokongan organisasi harus dikaitkan dengan bekerja secara berkeluarga untuk mendatangkan impak kerja yang positif dan kepuasan kerja. Ini kerana sumber-sumber ini dapat menjadi sumber penting ke arah perkembangan, keberkesanan dan keuntungan modal. Bekerja dalam persekitaran mesra keluarga juga boleh menimbulkan perasaan positif atau keyakinan positif yang membawa dan meningkatkan fungsi keluarga dalam organisasi. Dapatan kajian yang dijalankan ke atas 229 orang responden di bandaraya Michigan, mendapati bahawa bentuk sokongan yang diterima mungkin berbeza di antara golongan wanita dan lelaki dan ianya juga memberi manfaat yang berbeza antara kedua-dua golongan ini. Hasil kajian menyatakan bahawa, beberapa faktor sokongan organisasi dari aspek sokongan penyelia atasan memberi manfaat untuk kedua-dua golongan lelaki dan wanita melalui mekanisme asas yang berlainan yang dapat meningkatkan prestasi kerja mereka. Dari aspek penggunaan manfaat teknologi pula, kajian mendapati bahawa golongan lelaki lebih menggunakan dan memanfaatkan penggunaan telekomunikasi berbanding golongan wanita. Malissa, Cort, Ludmila, Jesse, dan Boris (2017) berpendapat, golongan lelaki dan wanita mendapat faedah apabila

mereka melihat organisasi mereka sebagai penyokong yang menyokong keinginan mereka untuk mengimbangi pekerjaan dan keluarga.

Umur dan tempoh perkhidmatan yang lama dalam organisasi mempunyai kecenderungan perkaitan yang positif dengan prestasi keorganisasian (Allen, 1990; Angle, 1993). Keadaan ini berlaku kerana seseorang pekerja yang kian meningkat umurnya pada lazimnya akan kekal lama dalam organisasi berdasarkan beberapa faedah yang boleh diperolehi seperti pencen, bonus, pinjaman rumah dan kenderaan dan lain-lain lagi sehinggakan prestasi kerjanya sentiasa kekal dan sentiasa cuba meningkatkan prestasi kerjanya.

Berbeza pula kajian yang dilakukan oleh Gregersen dan Black (1992) dalam kalangan pekerja di Amerika Syarikat, tahap umur pekerja yang meningkat prestasi kerja mereka hanya dikekalkan ataupun sedikit menurun. Ini kerana mereka lebih selesa untuk kekal dalam organisasi sehinggalah bersara.

Dari segi tahap pendidikan juga antara faktor yang mempengaruhi pekerja terhadap prestasi kerja. Mahshitah dan Zawiyah (2005) menyatakan bahawa pekerja-pekerja dalam kumpulan sokongan yang berkelulusan rendah memberi reaksi yang lebih positif terhadap prestasi kerja berbanding dengan kumpulan pengurusan yang berkelulusan lebih tinggi. Ini kerana adalah tugas kumpulan sokongan ini lebih spesifik dan berstruktur berbanding dengan tugas kumpulan pengurusan yang bersifat separa-struktur melibatkan perancangan, pembuatan

keputusan dan pengurusan organisasi. Oleh itu pekerja kumpulan sokongan ini merasai tekanan lebih rendah dan lebih seronok dengan persekitaran tempat kerja mereka dan sekaligus dapat memberikan komitmen yang tinggi dalam melaksanakan tugas mereka seharian.

Prestasi kerja juga dipengaruhi oleh tempoh perkhidmatan seseorang (Hanan Al-Ahmadi, 2009). Robbins (2000), menyatakan bahawa terdapat bukti yang menunjukkan hubungan positif antara tempoh perkhidmatan dan prestasi kerja. Pekerja yang telah lama berkhidmat, mempunyai pengalaman yang lebih luas. Oleh itu, mereka mungkin tidak memerlukan masa yang lama untuk membuat keputusan dan menyelesaikan sesuatu tugas sehinggakan prestasinya sentiasa meningkat. Begitu juga menurut Mahshitah dan Zawiyah (2005), pekerja yang telah lama berkhidmat memberi reaksi yang lebih positif tentang persekitaran tempat kerja kerana mereka mempunyai pengalaman dan tahu selok-belok pekerjaan yang dilakukan berbanding pekerja baru. Ini adalah kerana pekerja baru berada dalam proses penyesuaian diri dengan persekitaran tempat kerja sehingga menyebabkan prestasi kerjanya turun dan naik.

Noor Faizah, Hasmawazi dan Syaiful Baharee (2014) dalam peningkatan prestasi kerja, kakitangan juga melihat sekiranya gaji yang ditawarkan itu tidak menyamai usaha serta kelayakan akademik maka ini mungkin menyumbang kepada tidakpuasan hati yang tinggi sehinggakan prestasinya menurun dan seterusnya keadaan prestasi organisasi juga tidak stabil.

Goldthorpe (1968) dalam satu kajian terhadap pekerja berbangsa Inggeris (British) yang dibayar gaji tinggi, mendapati responden sentiasa menunjukkan prestasi kerja yang tinggi serta menunjukkan tahap kepuasan kerja yang tinggi walaupun kerja-kerja yang mereka lakukan amat menjemukan, instrumentatif dan kurang ganjaran-ganjaran instrinsik. Ini bermaksud semakin tinggi tahap profesionalisme sesuatu tugas, semakin tinggi gaji dan ganjaran yang di terima maka prestasi kerja mereka dikekalkan dan dipertingkatkan lagi untuk memperolehi ganjaran lain pada masa akan datang (Hodson dan Sullivan, 1995).

Brewer (1993) menyatakan bahawa terdapat dua bahagian besar dalam faktor keperihatinan iaitu situasi dan reka bentuk kerja. Situasi adalah keadaan dimana pekerja sedia memberikan komitmen dan meningkatkan prestasi kerjanya iaitu apabila ganjaran yang diberikan atas dasar keahliannya dalam organisasi atau identitinya dalam organisas, ganjaran untuk usaha yang dicurahkan apabila menghasilkan produk yang memuaskan, bagaimana pekerja dihargai dan diiktiraf untuk setiap program, unit kerja atau aktiviti yang dilakukan dan bagaimana pengurus atau pentadbir dapat meluaskan peluang untuk pekerja melangkah ke hadapan dari segi ganjaran dan pangkat. Manakala reka bentuk kerja merangkumi adakah pekerja digalakkan dalam proses membuat keputusan, adakah pekerja mempunyai rasa autunomi dan kuasa dalam kerja-kerja mereka serta bagaimana matlamat dan objektif pengurus atau pentadbir disampaikan kepada pekerja untuk dilaksanakan (samada secara autokratik, parsitipatif dan lain-lain) dan akhir sekali

bagaimana pentadbir menganjurkan objektif-objektif dan matlamat-matlamat kepada para pekerjanya.

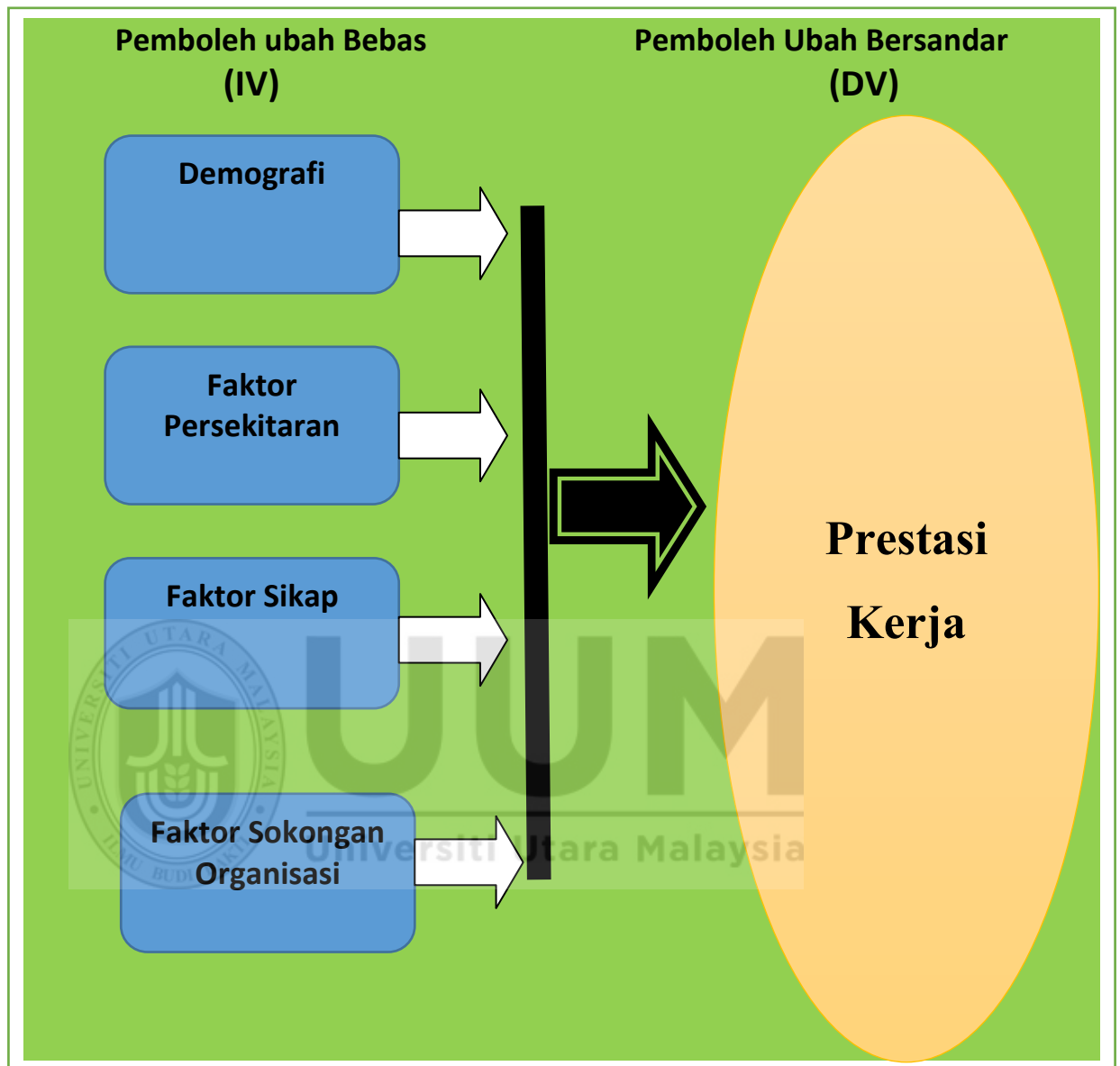
2.3 Teori Keseimbangan

Teori keseimbangan oleh Carayon (2009) ada menyatakan sistem kerja yang baik boleh memberi peluang kepada peningkatan prestasi pekerja, termasuklah komitmen pekerja. Teori keseimbangan ini adalah berlandaskan kepada model sistem kerja (1989) oleh Smith dan Carayon iaitu memberi gambaran bahawa aspek persekitaran tempat kerja saling berinteraksi dengan aspek tugas, individu, organisasi dan teknologi untuk menghasilkan prestasi kerja yang cemerlang. Ini bererti keterlibatan faktor-faktor berikut mampu memberi impak kepada prestasi dan komitmen pekerja. Tambahan lagi, merujuk kepada model Allen dan Mayer (1990) dan model Randall dan Cote (1991) turut menyatakan bahawa penglibatan kerja individu mempunyai hubungan dengan komitmen pekerja yang seterusnya menyumbang kepada hasil kerja yang baik dan berkualiti. Menurut model ini komitmen kerja dikategorikan kepada tiga aspek utama iaitu komitmen afektif, komitmen berterusan dan komitmen kerjaya. Berdasarkan hubungan antara dimensi-dimensi di dalam model dan teori ini, menunjukkan keperluan untuk kajian imperikal dilakukan sebagai perluasan dapatan kajian.

2.4 Kerangka Konseptual

Berdasarkan kepada ulasan-ulasan karya dan huraian berkaitan dengan aspek-aspek kajian. Oleh itu kerangka konseptual yang dicadangkan untuk kajian ini adalah sebagaimana yang ditunjukkan dalam Rajah 2.1. Rangkakerja kerangka ini menunjukkan perbezaan di antara pemboleh ubah bebas dengan dengan pemboleh ubah bersandar.





Rajah 2.1

Kerangka Konseptual Kajian

2.5 Hipotesis Kajian

Berdasarkan andaian-andaian teori dan sorotan karya, hipotesis berikut dibentuk dan dinyatakan dalam bentuk alternatif, iaitu:

- H1: Terdapat perbezaan signifikan di antara jantina dengan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ.
- H2: Terdapat perbezaan signifikan di antara umur dengan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ.
- H3: Terdapat perbezaan signifikan di antara status perkahwinan dengan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ.
- H4: Terdapat perbezaan signifikan di antara tahap pendidikan dengan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ.
- H5: Terdapat perbezaan signifikan di antara jawatan dengan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ.
- H6: Terdapat perbezaan signifikan di antara tempoh perkhidmatan dengan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ.
- H7: Terdapat perbezaan signifikan di antara pendapatan bulanan dengan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ.
- H8: Terdapat hubungan signifikan di antara prestasi kerja dengan persekitaran kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ.
- H9: Terdapat hubungan signifikan di antara prestasi kerja dengan sikap dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ.

H10: Terdapat hubungan signifikan di antara prestasi kerja dengan sokongan organisasi dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ.

H11: Terdapat pengaruh signifikan di antara prestasi kerja dengan persekitaran kerja, sikap dan sokongan organisasi dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ.

2.6 Kesimpulan

Bab ini membincangkan berkenaan dengan latar belakang kajian serta kajian-kajian lepas di dalam negara dan luar negara berkaitan dengan objektif kajian yang dibentuk sebelum. Dalam bab ini juga turut membincangkan mengenai teori yang berkait rapat dengan kajian dan disusuli pembentukan kerangka konseptual kajian serta di akhiri pembentukan hipotesis kajian.

BAB TIGA

METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pengenalan

Dalam bab ini memfokuskan kepada teknik-teknik serta proses-proses yang berlaku semasa penyelidikan dijalankan. Ianya meliputi reka bentuk kajian, populasi dan kaedah pemilihan sampel yang dipilih, lokasi kajian, tatacara pengumpulan data, prosedur kajian dan instrumen kajian serta kaedah yang akan digunakan untuk menganalisis data. Setiap proses ini akan dilaporkan secara terperinci agar setiap maklumat yang telah diperoleh dapat disampaikan dengan tepat, jelas dan mudah difahami oleh pembaca.

3.2 Reka Bentuk Kajian

Dalam menjalankan sesuatu penyelidikan, proses reka bentuk penyelidikan amat penting dibuat dalam menentukan proses kajian yang dilaksanakan. Menurut Creswell (2009), reka bentuk sesuatu penyelidikan membawa maksud sesuatu kajian perlu dibuat proses perancangan ataupun cadangan terlebih dahulu yang melibatkan interaksi antara falsafah kajian, strategi penyelidikan dan metod kajian. Begitu juga pendapat yang dikemukakan oleh Sabitha (2006), dalam membuat sesuatu reka bentuk penyelidikan perkara utama yang perlu difikirkan iaitu pelan tindakan yang merangkumi perincian bagaimana proses kajian itu

dilaksanakan yang meliputi proses mengumpul, menganalisis dan membuat pentafsiran hasil daripada data kajian dan mencadangkan hasil kajian.

Kajian ini menggunakan kaedah penyelidikan kuantitatif. Melalui kaedah ini, penyelidik dapat mengukur hubungan, perbezaan ataupun pengaruh antara pembolehubah-pembolehubah yang terdapat dalam hipotesis-hipotesis yang telah dibentuk sebelum ini. Pendekatan reka bentuk kuantitatif membolehkan banyak data dikumpulkan dalam satu-satu masa, kos yang rendah dan mudah dikendalikan (Creswell, 2008).

Reka bentuk kuantitatif dalam kajian ini berbentuk kaedah tinjauan dengan menggunakan borang soal selidik sebagai teknik pengumpulan data. Menurut Mohd Najib (1999) dalam proses pengumpulan atau mendapatkan data, kaedah soal selidik sesuai digunakan kerana kutipan data menerusi soal selidik merupakan kaedah yang paling berkesan dan lebih murah serta menjimatkan masa untuk mendapatkan maklumat dan data daripada responden selain membuat temuramah. Kebaikan kaedah tinjauan ialah ia dapat meliputi sampel yang besar, lebih efektif dan efisien kerana jumlah sampel yang banyak (Azizi, 2006), mudah dan cepat untuk diedarkan serta menjimatkan kos dan masa (Mohd Sheffie, 1991).

3.3 Lokasi Kajian

Lokasi bagi kajian ini adalah di Syarikat Logistik XYZ yang meliputi keseluruhan cawangan iaitu di Pulau Pinang, Selangor, Johor dan Pahang. Pemilihan lokasi ini dipilih berdasarkan syarikat ini merupakan syarikat penyumbang utama dalam bidang logistik di Malaysia.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi didefinisikan sebagai sekumpulan individu yang diperlukan untuk mendapatkan maklumat kajian. Menurut Othman (2013) populasi diertikan keseluruhan set individu, benda, objek atau fenomena yang mempunyai persamaan. Manakala Rohana (2006) mendefinisikan populasi adalah seseorang individu atau objek dalam sesuatu populasi berkemungkinan berbeza-beza dalam banyak segi, namun ianya mestilah mempunyai tidak kurang daripada satu ciri yang sama. Jumlah populasi dalam syarikat ini adalah sebanyak 480 orang yang merangkumi kakitangan dari peringkat penyeliaan ke bawah (penyelia, kerani, pembantu kerani dan pemandu).

Manakala persampelan pula bermaksud sebahagian individu daripada populasi yang sama yang terpilih di dalam kajian (Othman, 2013). Dalam kajian ini, teknik pensampelan yang digunakan adalah dengan menggunakan kaedah pensampelan rawak mudah di mana masing-masing individu memiliki

probabilitas yang sama untuk dipilih. Antara kelebihan persampelan rawak mudah ialah apabila saiz sampel besar maka ia akan mewakili populasi sekaligus dapat menjimatkan masa dan kos untuk mengkaji populasi (Sekaran, 2003).

Ciri sampel pada kajian ini melibatkan kakitangan di Syarikat XYZ yang meliputi pelbagai bangsa yang bekerja disitu. Dalam kajian ini, saiz sampel diambil kira berdasarkan Jadual penentuan saiz sampel yang diperkenalkan oleh Krejcie & Morgan (1970), iaitu seramai 216 orang kakitangan akan dipilih sebagai sampel kajian (Lihat Jadual 3.1). Bagi tujuan tersebut, sebanyak 230 borang akan diedarkan kepada responden-responden yang terlibat, kerana menurut teori yang diketengahkan oleh Noraini Idris (2010), penyelidik perlu mengedarkan borang soal selidik sebanyak 10% melebihi daripada jumlah saiz sampel, hal ini bagi memastikan bilangan borang soal selidik yang dikembalikan adalah mencukupi serta borang yang diisi tersebut lengkap keseluruhan. Ini bermakna jika borang soal selidik itu tidak diisi sepenuhnya oleh responden maka akan digugurkan dan digantikan bagi mencukupi saiz sampel tersebut.

Jadual 3.1

Jadual penentuan saiz populasi Krejcie dan Morgan (1970)

<i>Populasi</i>	<i>Sampel</i>	<i>Populasi</i>	<i>Sampel</i>	<i>Populasi</i>	<i>Sampel</i>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1300	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3300	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4300	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Sumber :Krejcie & Morgan, 1970

3.5 Pengumpulan Data

Pengumpulan data melibatkan kedua-dua data primer dan sekunder seperti berikut:-

a) Data Primer

Data primer diperolehi daripada kaedah tinjauan dengan kakitangan di Syarikat XYZ dengan menggunakan satu set borang soal selidik yang berstruktur dan seragam. Data primer daripada ini menggunakan satu garis panduan soalan yang memandu objektif kajian.

b) Data Sekunder

Data Sekunder diperolehi daripada rujukan kajian-kajian lampau, buku, jurnal dan penerbitan akademik serta lain-lain penerbitan rasmi kerajaan termasuk laman-laman sosial yang sedia ada.

3.6 Tatacara Pengumpulan Data

Prosedur penyelidikan kajian dimulakan dengan pemilihan tajuk kertas projek dan perbincangan dengan penyelia, kemudian membuat permohonan kelulusan tajuk daripada pihak Universiti. Selepas kelulusan diluluskan penyelidik perlu meminta kebenaran daripada Syarikat XYZ untuk menjalankan kajian. Setelah memperoleh segala kebenaran, penyelidik berjumpa dengan responden kajian bagi tujuan

mengedarkan soal selidik. Penerangan yang teliti juga perlu diberikan kepada semua sampel terlibat untuk mengelakkan kesilapan dan kesulitan. Segala maklumat yang diberikan adalah dirahsiakan dan bertujuan untuk kajian semata-mata. Penyelidik mengedarkan 230 set borang soal-selidik kepada responden. Seperti mana menurut Noraini Idris (2010), penyelidik perlu mengedarkan borang soal selidik sebanyak 10% melebihi daripada jumlah saiz sampel, hal ini bagi memastikan bilangan borang soal selidik yang dikembalikan adalah mencukupi serta borang yang diisi tersebut lengkap keseluruhan. Ini bermakna jika borang soal selidik itu tidak diisi sepenuhnya oleh responden maka akan digugurkan dan digantikan bagi mencukupi saiz sampel tersebut dan disebabkan itulah mengapa pengkaji mengedarkan soal selidik sebanyak 230 soal selidik berbanding sampel yang diperlukan dalam kajian hanya 214 sahaja. Masa yang diperlukan untuk mengumpulkan kembali adalah dalam tempoh dua minggu. Dijangkakan bahawa kadar pulangan kutipan soal selidik akan mencapai antara 90 peratus.

3.7 Instrumen Kajian

Instrumen kajian merupakan apa-apa alat atau kaedah untuk memperolehi dan mengumpulkan data kajian. Kajian ini dijalankan dengan menggunakan kaedah soal selidik berdasarkan instrumen yang digunakan oleh kajian-kajian yang telah dilakukan oleh Irwan Hardy (2014), De La Fuente Solana et. al., (2013), Shane (2010), Bano (2011), Noorhafeza dan Ferlis (2010), Nor Liyana dan Mansor (2010) dan Che Azimah (2008) berkaitan prestasi kerja dalam kalangan

kakitangan yang berkait dengan faktor persekitaran, sikap dan sokongan organisasi. Instrumen daripada kajian-kajian lepas diubahsuaikan mengikut kesesuaian kajian. Borang soal selidik kajian ini dibahagikan kepada tiga bahagian iaitu, Bahagian A untuk mendapat maklumat latar belakang responden, Bahagian B untuk mengenal pasti tahap prestasi kerja berserta dimensinya.

Dalam Bahagian B, skala Likert lima markat digunakan untuk menentukan tahap persetujuan responden terhadap pembolehubah yang dikajia iaitu:

Jadual 3.2

Skala Likert Lima Markat

Bil	Kenyataan	Ringkasan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2
3	Tidak Pasti	TP	3
4	Setuju	S	4
5	Sangat Setuju	SS	5

3.8 Kajian Rintis

Sebelum kajian sebenar dilakukan, pengkaji terlebih dahulu melaksanakan kajian rintis. Ia bertujuan untuk membantu pengkaji dalam menguji kebolehpercayaan ketekalan alat pengukuran yang digunakan di samping untuk menentukan masa yang diperlukan oleh responden dalam menjawab soal selidik dan memastikan bahasa atau perkataan yang digunakan dalam instrumen kajian bersesuaian atau jelas kepada responden yang hendak dikaji. Menurut Sekaran dan Bougie (2009), sebelum kajian sebenar dilakukan, kajian rintis penting dilakukan bagi melihat kebolehpercayaan pengukuran instrumen yang dikaji menunjukkan kestabilan atau sebaliknya. Kajian rintis mampu memenuhi pelbagai fungsi penting dan menyediakan lebih banyak keperluan terhadap hasil kajian yang sebenar iaitu boleh memperbaiki instrumen jika tahap kebolehpercayaan tidak mencapai matlamat yang dikehendaki (Edwin & Vanora, 2002). Dalam kajian ini, kajian rintis telah dijalankan melibatkan sebanyak 30 orang responden yang terdiri daripada pelajar di Universiti Utara Malaysia. Menurut McDermott dan Sarvela (1996), jumlah responden yang diperlukan untuk tujuan kajian rintis adalah antara 20 hingga 50 orang responden.

Berdasarkan kepada kajian rintis yang dilakukan, Jadual 3.3 menunjukkan kebolehpercayaan yang tinggi di mana nilai *alfa cronbach* menunjukkan 0.900 bagi tahap prestasi kerja secara keseluruhannya. Begitu juga dimensinya juga menunjukkan nilai *alfa cronbach* yang tinggi (persekitaran kerja = .890, sikap=

.871 dan sokongan organisasi = .922). Ini menunjukkan kebolehpercayaan soal selidik ini boleh digunakan untuk kajian yang sebenar. Dalam sesuatu kajian, pekali kebolehpercayaan yang tinggi boleh diterima pakai dalam sesuatu penyelidikan ialah 0.850 dan nilai minimum terendah pekali kebolehpercayaan yang diterima pakai ialah 0.5 (Sidek, Mohd Noah & Jamaluddin Ahmad, 2005).

Jadual 2.3

Analisis Reabiliti Kajian Rintis

Pemboleh ubah	Alfa Cronbach
Prestasi Kerja (DV)	.900
• Persekitaran Kerja (IV)	.890
• Sikap (IV)	.871
• Sokongan Organisasi (IV)	.922

DV = Pembolehubah Bersandar

IV= Pembolehubah Bebas

3.9 Kaedah Analisis Data

Analisis data merupakan kemahiran dalam menganalisis data menggunakan teknikteknik yang berkaitan. Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan perisian komputer Statistical Package For Science (SPSS) Windows versi 21.0 yang akan dipersembahkan menggunakan jadual. Dalam kajian ini dua kaedah penganalisaan digunakan seperti berikut;

i. Analisis Statistik Deskriptif

Maklumat Bahagian A iaitu demografi responden dianalisis secara deskriptif. Analisa ini bertujuan untuk melihat taburan kekerapan dan peratusan data dan juga melibatkan penghuraian secara menyeluruh berkaitan tahap pemboleh ubah-pemboleh ubah yang dikaji. Data dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan kiraan kekerapan, peratusan, min dan sisihan piawai.

ii. Analisis Statistik Inferensi

Analisa inferensi digunakan untuk melihat perkaitan di antara pemboleh ubah yang dikaji iaitu pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bersandar. Dalam kajian ini pemboleh ubah bebas demografi dikaji untuk melihat perbezaan dengan pemboleh ubah bersandar iaitu prestasi kerja yang menggunakan kaedah analisis ujian t dan Anova Sehalu. Manakala analisis hubungan di antara prestasi kerja dengan dimensinya menggunakan kaedah Korelasi Pearson dan pengaruh di antara pembolehubah menggunakan kaedah analisis regrasi pelbagai.

3.10 Kesimpulan

Bab ini telah membincangkan metodologi kajian yang digunakan oleh penyelidik bagi menjalankan kajian ini. Metodologi yang digunakan adalah bertujuan untuk menjawab segala persoalan-persoalan kajian seperti yang dinyatakan dalam bab satu. Dengan menggunakan instrumen soal selidik, penyelidik dapat membuat penganalisisan data yang diperoleh dengan lebih mudah kerana segala maklumat

yang diperoleh boleh disemak semula dan jawapan yang telah diperolehi merupakan jawapan yang tepat kerana responden hanya perlu memilih satu jawapan sahaja daripada persoalan yang diberikan. Daripada nilai analisis data yang diperoleh, penyelidik dapat menghuraikan dapatan yang berkaitan dengan aspek-aspek kajian secara terperinci dalam bab yang seterusnya.



BAB EMPAT

HASIL KAJIAN

4.1 Pengenalan

Bab ini membincangkan hasil analisis data yang dibuat meliputi dua kaedah analisis, iaitu analisis deskriptif dan inferensi yang bertujuan untuk menjawab objektif kajian. Hasil daripada analisis data ini dipersembahkan menggunakan jadual.

4.2 Demografi Responden

Dalam bahagian ini akan menjelaskan hasil kajian berkaitan demografi responden yang merangkumi cawangan, jantina, umur, status perkahwinan, tahap pendidikan, tempoh perkhidmatan dan pendapatan bulanan.

4.2.1 Cawangan

Jadual 4.1 menunjukkan taburan responden mengikut cawangan di Syarikat XYZ. Dalam kajian ini soal selidik diedarkan kepada empat (4) cawangan di mana setiap cawangan dalam kajian ini adalah sebanyak 25 peratus atau 54 responden.

Jadual 4.1

Taburan Responden Mengikut Cawangan

Cawangan	Kekerapan	Peratus
Pulau Pinang	54	25
Klang	54	25
Johor	54	25
Kuantan	54	25
Jumlah	216	100

4.2.2 Jantina

Majoriti responden di Jadual 4.2 menunjukkan sebanyak 76 peratus atau 165 orang terdiri daripada responden lelaki. Manakala baki sebanyak 24 peratus atau 51 orang ialah responden perempuan.

Jadual 4.2

Taburan Responden Mengikut Jantina

Jantina	Kekerapan	Peratus
Lelaki	165	76
Perempuan	51	24
Jumlah	216	100

4.2.3 Umur

Berkaitan umur responden, Jadual 4.3 menunjukkan kebanyakan responden iaitu 46 peratus atau 99 responden berumur di antara 26 hingga 35 tahun. Kumpulan umur kedua ialah responden yang berumur di antara 36 hingga 45 tahun iaitu 23 peratus atau 50 responden. Seterusnya umur bawah 26 tahun iaitu sebanyak 19 peratus atau 41 responden. Kumpulan umur yang paling rendah terlibat dalam kajian ini ialah responden yang berumur 46 tahun ke atas iaitu sebanyak 12 peratus atau 26 responden sahaja.

Jadual 4.3

Taburan Responden Mengikut Umur

Umur	Kekerapan	Peratus
Bawah 26 tahun	41	19
27 hingga 35 tahun	99	46
37 hingga 45 tahun	50	23
46 tahun ke atas	26	12
Jumlah	216	100

4.2.4 Status Perkahwinan

Berkenaan status perkahwinan responden, Jadual 4.4 menunjukkan majoriti responden terdiri daripada mereka yang sudah berkahwin iaitu 62 peratus atau 133 responden. Diikuti 34 peratus atau 73 responden menyatakan berstatus bujang

dan selebihnya iaitu sebanyak lima (5) peratus atau sepuluh (10) responden berstatus duda atau janda.

Jadual 4.4

Taburan Responden Mengikut Status Perkhawinan

Status Perkhawinan	Kekerapan	Peratus
Berkahwin	133	62
Bujang	73	34
Duda/Janda	10	5
Jumlah	216	100

4.2.5 Tahap Pendidikan

Dari aspek tahap pendidikan, Jadual 4.5 menunjukkan kebanyakan responden dalam kajian ini iaitu 42 peratus atau 90 responden memiliki tahap pendidikan tertinggi pada peringkat Sijil Pelajaran Malaysia (SPM). Kedua tertinggi ialah mereka yang berkelulusan Ijazah Sarjana Muda iaitu 21 peratus atau 45 responden menyatakan sedemikian. Ketiga tertinggi terdiri daripada responden yang berkelulusan tertinggi di peringkat Diploma iaitu 14 peratus atau 30 responden menyatakan sedemikian. Manakala selebihnya sepertimana yang diterangkan di Jadual 4.5.

Jadual 4.5

Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan

Tahap Pendidikan	Kekerapan	Peratus
Tidak Bersekolah	5	2
Darjah Enam	10	5
SRP/PMR	15	7
SPM	90	42
STPM	13	6
Diploma	30	14
Ijazah Sarjana Muda	45	21
Ijazah Sarjana	8	4
Jumlah	216	100

4.2.6 Jawatan

Mengenai jawatan semasa responden di Syarikat XYZ, Jadual 4.6 menunjukkan majoritinya adalah pemandu iaitu 56 peratus atau 120 responden. Ini diikuti 23 peratus atau 49 responden berjawatan kerani. Manakala 15 peratus atau 32 responden menyatakan berjawatan penyelia dan tujuh peratus atau 15 responden menyatakan berjawatan pembantu kerani.

Jadual 4.6

Taburan Responden Mengikut Jawatan

Jawatan	Kekerapan	Peratus
Pemandu	120	56
Pembantu Kerani	15	7
Kerani	49	23
Penyelia	32	15
Jumlah	216	100

4.2.7 Tempoh Perkhidmatan

Dalam Jadual 4.7 menunjukkan tempoh perkhidmatan responden. Hasil kajian menunjukkan kebanyakannya iaitu sebanyak 37 peratus atau 80 responden menyatakan berkhidmat kurang daripada lima tahun. Ini diikuti 29 peratus atau 62 responden sudah berkhidmat di jabatan tersebut di antara 6 hingga 10 tahun. Sebanyak 19 peratus atau 42 responden menyatakan sudah berkhidmat di antara 11 hingga 15 tahun. Tempoh perkhidmatan yang paling rendah terlibat dalam kajian ini ialah responden yang berkhidmat di antara 16 hingga 21 tahun iaitu 15 peratus atau 32 responden.

Jadual 4.7

Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan

Tempoh Perkhidmatan	Kekerapan	Peratus
Kurang daripada 5 tahun	80	37
6 hingga 10 tahun	62	29
11 hingga 15 tahun	42	19
16 hingga 20 tahun	32	15
21 tahun ke atas	0	0
Jumlah	216	100

4.2.8 Pendapatan Bulanan

Kebanyakan responden di Jadual 4.8 iaitu 33 peratus atau 71 responden memperoleh pendapatan bulanan di antara RM1,501 hingga RM3,000. Kedua tertinggi iaitu 23 peratus atau 49 responden memperoleh pendapatan bulanan bawah RM1,500. Ketiga tertinggi iaitu 19 peratus atau 42 responden memperoleh pendapatan bulanan di antara RM3,001 hingga RM4,500. Manakala selebihnya iaitu 16 peratus atau 34 responden memperoleh pendapatan bulanan sekitar RM4,501 hingga RM6,000 dan sebanyak sembilan (9) peratus atau 20 responden memperoleh pendapatan bulanan RM6,001 ke atas.

Jadual 4.8

Taburan Responden Mengikut Pendapatan Bulanan

Pendapatan Bulanan	Kekerapan	Peratus
RM1,500 ke bawah	49	23
RM1,501 hingga RM3,000	71	33
RM3,001 hingga RM4,500	42	19
RM4,501 hingga RM6,000	34	16
RM6,001 ke atas	20	9
Jumlah	216	100

4.3 Analisis Reabiliti Kajian Sebenar

Jadual 4.9 menunjukkan hasil nilai tahap alfa yang diperolahi daripada kajian sebenar bagi 32 item yang terdapat dalam pembolehubah prestasi kerja dan dimensinya. Kebolehpercayaan yang ditunjukkan bagi nilai alfa kajian sebenar menunjukkan kesahihan dan kebolehpercayaan data juga adalah tinggi. Kebolehpercayaan bagi pembolehubah tahap prestasi kerja secara keseluruhannya menunjukkan .918. Manakala bagi setiap dimensi juga menunjukkan kesahihan dan kebolehpercayaan yang tinggi (persekitaran kerja = .810, sikap = .821 dan sokongan organisasi = .902)

Jadual 4.9

Analisis Reabiliti Kajian Sebenar

Pemboleh ubah	Alfa Cronbach
Prestasi Kerja (DV)	.918
• Persekitaran Kerja (IV)	.810
• Sikap (IV)	.821
• Sokongan Organisasi (IV)	.902

DV = Pembolehubah Bersandar

IV= Pembolehubah Bebas

4.4 Penentuan Tahap Prestasi Kerja

Sebelum analisis mengenai tahap berkaitan pemboleh ubah diterangkan, penentuan tahap prestasi kerja berserta faktornya (faktor persekitaran kerja, sikap dan sokongan organisasi), sama ada rendah, sederhana atau tinggi terlebih dahulu perlu ditentukan oleh penyelidik. Penentuan nilai tahap atau *range* dalam kajian ini adalah bermaksud perbezaan di antara nilai tertinggi dan terendah dalam pengedaran. Soalan bahagian ini merupakan soalan berstruktur dengan menggunakan Skala Likert lima markat. Pengukuran data yang digunakan adalah berbentuk *ordinal* yang diukur dari 1 hingga 5 (1=Sangat Tidak Setuju, 2= Tidak Setuju, 3= Tidak Pasti, 4=Setuju dan 5= Sangat Setuju).

Data yang diperolehi daripada responden dikod dan dikelaskan semula kepada tiga bahagian iaitu 1 menunjukkan rendah, 2 menunjukkan sederhana dan 3 menunjukkan tinggi. Kaedah pengekodan semula bahagian ini bermula daripada nilai terkecil yang diperolehi daripada responden iaitu nilai 1 dan nilai terbesar adalah 5. Dalam bentuk persamaan: $Range = Skor\ tertinggi - Skor\ terendah$. Julat bagi setiap sela kelas adalah:

$$5 - 1 / 3 = 1.33$$

Ini bermakna, untuk bahagian ini setiap sela kelas perlu mengandungi 1.33 julat. Jadual 4.10 menunjukkan skor yang diperolehi dikelaskan mengikut tahap yang telah ditentukan.

Jadual 4.10

Pembahagian Skor Min Bagi Setiap Tahap

Skor	Penerangan Tahap
1.00 hingga 2.33	Rendah
2.34 hingga 3.67	Sederhana
3.68 hingga 5.00	Tinggi

4.5 Tahap Prestasi Kerja

4.5.1 Secara Keseluruhan

Hasil dapatan kajian di Jadual 4.11 mengenai tahap prestasi kerja secara keseluruhannya menunjukkan bahawa majoriti responden iaitu 57 peratus atau

123 responden berada pada tahap prestasi kerja di peringkat yang tinggi. Manakala selebihnya iaitu sebanyak 43 peratus atau 93 responden menyatakan tahap prestasi kerja berada pada tahap yang sederhana.

Jadual 4.11

Kekerapan dan Peratusan Responden Mengikut Tahap Prestasi Kerja

Tahap Tekanan Kerja	Kekerapan	Peratus
Rendah	0	0
Sederhana	93	43
Tinggi	123	57

4.5.2 Faktor Persekitaran Kerja

Jadual 4.12 menunjukkan dari aspek faktor persekitaran kerja menunjukkan majoriti responden iaitu sebanyak 72 peratus atau 156 responden menyatakan tahap yang tinggi. Manakala 24 peratus atau 52 responden menyatakan tahap yang sederhana. Selebihnya iaitu empat (4) peratus atau lapan (8) responden menyatakan tahap yang rendah.

Jadual 4.12

Kekerapan dan Peratusan Responden Mengikut Faktor Persekitaran Kerja

Persekitaran Kerja	Kekerapan	Peratus
Rendah	8	4
Sederhana	52	24
Tinggi	156	72

4.5.3 Faktor Sikap

Berbeza pula dapatan kajian dari segi faktor sikap, Jadual 4.13 menunjukkan kebanyakan responden iaitu sebanyak 51 peratus atau 111 responden menyatakan tahap yang sederhana. Manakala selebihnya menyatakan tahap sikap mereka berada pada tahap yang tinggi di mana sebanyak 46 peratus 100 responden menyatakan sedemikian. Hanya dua (2) peratus atau lima (5) responden menyatakan tahap yang rendah.

Jadual 4.13

Kekerapan dan Peratusan Responden Mengikut Faktor Sikap

Sikap	Kekerapan	Peratus
Rendah	5	2
Sederhana	111	51
Tinggi	100	46

4.5.4 Dimensi Sokongan Organisasi

Dapatan kajian di Jadual 4.14 dari segi faktor sokongan organisasi menunjukkan majoriti responden iaitu sebanyak 65 peratus 140 responden menyatakan tahap yang tinggi. Manakala selebihnya iaitu 32 peratus atau 68 responden menyatakan tahap yang sederhana dan empat (4) peratus atau lapan (8) responden menyatakan tahap yang rendah.

Jadual 4.14

Kekerapan dan Peratusan Responden Mengikut Faktor Sokongan Organisasi

Sokongan Organisasi	Kekerapan	Peratus
Rendah	8	4
Sederhana	68	32
Tinggi	140	65

4.6 Ujian Hipotesis

Data yang diperolehi dianalisis dengan menggunakan ujian-t, ANOVA Sehal, korelasi pearson dan regrasi pelbagai bagi menguji H_1 , H_2 , H_3 , H_4 , H_5 , H_6 , H_7 , H_8 , H_9 , H_{10} dan H_{11} yang bertujuan untuk mengenalpasti perbezaan, hubungan dan pengaruh yang wujud antara pemboleh ubah.

H1: Terdapat perbezaan signifikan di antara jantina dengan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ.

Berdasarkan Jadual 4.15, menunjukkan tidak wujud perbezaan signifikan di antara tahap prestasi kerja dalam kalangan responden dengan jantina apabila nilai $t = -.293$, $p > 0.05$. Ini menunjukkan bahawa tahap prestasi kerja bagi responden lelaki dan perempuan mempunyai persamaan iaitu menunjukkan tahap tinggi. Justeru itu, Hipotesis 1 yang dibentuk sebelum ini adalah gagal diterima.

Jadual 4.15

Perbezaan Jantina dengan Tahap Prestasi Kerja

Pembolehubah	Jantina	N	Min	SP	t	Sig.
Tahap Prestasi Kerja	Lelaki	165	3.68	.51	-.293	.655
	Perempuan	11	3.72	.46		

H2: Terdapat perbezaan signifikan di antara umur dengan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ.

Dapatan kajian analisis ANOVA sehala di Jadual 4.16 menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara tahap prestasi kerja berdasarkan peringkat umur dengan nilai $F = .161$, $p (.922) > 0.05$. Ini menunjukkan bahawa kesemua umur (tidak ada bezanya baik yang berusia muda, pertengahan ataupun yang tua) yang terdapat dalam kalangan responden menyatakan mereka berpuas hati dengan tahap prestasi kerjanya dan juga berpuas hati dengan prestasi organisasi masa kini Oleh itu, Hipotesis 2 yang berkaitan dengan perbezaan antara tahap prestasi kerja berdasarkan umur yang dibentuk sebelum ini adalah gagal diterima dalam kajian ini.

Jadual 4.16

Perbezaan Umur dengan Tahap Prestasi Kerja

Pemboleh ubah	Umur	N	Min	F	Sig.
Tahap Prestasi Kerja	Bawah 26 tahun	41	3.68	.161	.922
	26 hingga 35 tahun	99	3.69		
	36 hingga 45 tahun	50	3.71		
	46 tahun ke atas	26	3.72		

H3: Terdapat perbezaan signifikan di antara status perkahwinan dengan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ.

Begitu juga dapatan di Jadual 4.17, hasil analisis ANOVA Sehalu juga menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara tahap prestasi kerja berdasarkan taraf perkahwinan dengan nilai $F = 1.291$, $p (.277) > 0.05$. Ini menunjukkan bahawa kesemua responden baik yang sudah berkahwin, bujang mahupun duda ataupun janda berada pada tahap tekanan kerja yang lebih kurang sama iaitu berpuas hati dengan tahap prestasi kerjanya dan juga berpuas hati dengan prestasi organisasi masa kini. Justeru itu, Hipotesis 3 yang berkaitan dengan perbezaan di antara tahap prestasi kerja berdasarkan status perkahwinan yang dibentuk sebelum ini adalah gagal diterima dalam kajian ini.

Jadual 4.17

Perbezaan di antara Status Perkahwinan dengan Tahap Prestasi Kerja

Pemboleh ubah	Status Perkahwinan	N	Min	F	Sig.
Tahap Prestasi Kerja	Bujang	73	3.63	1.291	.277
	Berkahwin	133	3.73		
	Duda/Janda	10	3.55		

H4: Terdapat perbezaan signifikan di antara tahap pendidikan dengan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ.

Bagi hasil dapatan analisis ANOVA sehalo di Jadual 4.18 juga menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara tahap prestasi kerja berdasarkan kelulusan akademik dengan nilai $F = .576$, $p (.775) > 0.05$. Ini bermakna, baik yang tidak bersekolah mahupun mempunyai kelulusan akademik di peringkat Darjah 6, SRP/PMR, SPM, STPM, Diploma, Ijazah Sarjana Muda dan Ijazah Sarjana dalam kalangan responden menunjukkan tahap prestasi kerja yang sama iaitu berpuas hati dengan tahap prestasi kerjanya dan juga berpuas hati dengan prestasi organisasi masa kini. Oleh itu, Hipotesis 4 yang berkaitan dengan perbezaan antara tahap prestasi kerja berdasarkan tahap pendidikan yang dibentuk sebelum ini adalah gagal diterima dalam kajian ini.

Jadual 4.18

Perbezaan di antara Tahap Pendidikan dengan Tahap Prestasi Kerja

Pemboleh ubah	Tahap Pendidikan	N	Min	F	Sig.
Tahap Prestasi Kerja	Tidak Bersekolah	5	3.69	.576	.775
	Darjah 6	10	3.54		
	SRP/PMR	15	3.53		
	SPM	90	3.67		
	STPM	13	3.82		
	Diploma	30	3.76		
	Ijazah Sarjana Muda	45	3.71		
	Ijazah Sarjana	8	3.73		

H5: Terdapat perbezaan signifikan di antara jawatan dengan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ.

Jadual 4.19 juga menunjukkan hasil analisis ANOVA Sehalu yang dijalankan mendapati tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara tahap prestasi kerja berdasarkan jawatan dengan nilai $F=.934$, $p (.425) > 0.05$. Ini membuktikan bahawa baik responden yang berjawatan tinggi mahupun yang bawahan menunjukkan tahap prestasi kerja yang lebih kurang sama dan tidak ada bezanya iaitu berpuas hati dengan tahap prestasi kerjanya dan juga berpuas hati dengan prestasi organisasi masa kini. Oleh itu, Hipotesis 5 yang berkaitan dengan

perbezaan antara tahap prestasi kerja berdasarkan jawatan yang dibentuk sebelum ini adalah gagal diterima dalam kajian ini.

Jadual 4.19

Perbezaan di antara Jawatan dengan Tahap Prestasi Kerja

Pemboleh ubah	Jawatan	N	Min	F	Sig.
Tahap Prestasi Kerja	Pemandu	120	3.64	.934	.425
	Pembantu Kerani	15	3.83		
	Kerani	49	3.72		
	Penyelia	32	3.75		

H6: Terdapat perbezaan signifikan di antara tempoh perkhidmatan dengan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ.

Berkenaan hasil analisis ANOVA Sehalu yang berkaitan perbezaan di antara tempoh perkhidmatan dengan prestasi kerja, Jadual 4.20 menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara kedua-dua pemboleh ubah tersebut dengan nilai $F=.828$, $p (.480) > 0.05$. Ini membuktikan bahawa baik responden yang sudah mempunyai lama berkhidmat ataupun berada pertengahan dalam perkhidmatan mereka serta yang baru lagi berkhidmat di jabatan tersebut menunjukkan tahap prestasi kerja yang lebih kurang sama dan tidak ada bezanya iaitu Jadual 4.19 juga menunjukkan hasil analisis ANOVA Sehalu yang dijalankan mendapati tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara tahap

prestasi kerja berdasarkan jawatan dengan nilai $F=.934$, $p (.425) > 0.05$. Ini membuktikan bahawa baik responden yang berjawatan tinggi mahupun yang bawahan menunjukkan tahap prestasi kerja yang lebih kurang sama dan tidak ada bezanya iaitu berpuas hati dengan tahap prestasi kerjanya dan juga berpuas hati dengan prestasi organisasi masa kini. Oleh itu, Hipotesis 6 yang berkaitan dengan perbezaan antara tahap prestasi kerja berdasarkan tempoh perkhidmatan yang dibentuk sebelum ini adalah gagal diterima dalam kajian ini.

Jadual 4.20

Perbezaan di antara Tempoh Perkhidmatan dengan Tahap Prestasi Kerja

Pemboleh ubah	Tempoh Perkhidmatan	N	Min	F	Sig.
Tahap Prestasi Kerja	5 tahun ke bawah	80	3.62	.828	.480
	6 hingga 10 tahun	62	3.74		
	11 hingga 15 tahun	42	3.74		
	16 hingga 20 tahun	32	3.70		

H7: Terdapat perbezaan signifikan di antara pendapatan bulanan dengan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ.

Hasil analisis ANOVA sehala di Jadual 4.21 juga menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara tahap prestasi kerja berdasarkan pendapatan bulanan dengan nilai $F= .362$, $p (.835) > 0.05$. Ini menunjukkan bahawa baik yang bergaji rendah, sederhana ataupun mempunyai pendapatan yang tinggi dalam kalangan responden berada pada tahap prestasi kerja yang memuaskan iaitu

berpuas hati dengan tahap prestasi kerjanya dan juga berpuas hati dengan prestasi organisasi masa kini. Oleh itu, Hipotesis 7 yang berkaitan dengan perbezaan antara tahap prestasi kerja berdasarkan pendapatan yang dibentuk sebelum ini adalah gagal diterima dalam kajian ini.

Jadual 4.21

Perbezaan di antara Pendapatan dengan Tahap Prestasi Kerja

Pemboleh ubah	Pendapatan	N	Min	F	Sig.
Tahap Prestasi Kerja	RM1,500 ke bawah	49	3.69	.362	.835
	RM1,501 hingga RM3,000	71	3.71		
	RM3,001 hingga RM4,500	42	3.72		
	RM4,501 hingga RM6,000	34	3.69		
	RM4,501 ke atas	20	3.69		

H8: Terdapat hubungan signifikan di antara prestasi kerja dengan persekitaran kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ.

Jadual 4.22, menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara tahap prestasi kerja dengan persekitaran kerja apabila nilai korelasi menunjukkan $r=.721$, $p<.01$. Ini bermakna jika persekitaran kerja dalam keadaan memuaskan, maka ianya akan meningkatkan tahap prestasi kerja dalam kakitangan di syarikat XYZ. Oleh itu, Hipotesis 8 yang dibentuk dalam kajian ini adalah diterima.

Jadual 4.22

Hubungan di antara Persekitaran Kerja dengan Prestasi Kerja

Prestasi Kerja	Korelasi (r)	Sig
Persekitaran Kerja	.721**	.000

**p <.01

H9: Terdapat hubungan signifikan di antara prestasi kerja dengan sikap dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ.

Dari segi tahap prestasi kerja dengan sikap, Jadual 4.23 menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara dua unsur tersebut apabila nilai korelasi menunjukkan $r=.935$, $p<.01$. Ini bermakna apabila sikap kakitangan sentiasa positif dalam melakukan pekerjaannya serta berpuas hati dengan perkhidmatan organisasinya, maka akan meningkatkan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ. Oleh itu, Hipotesis 9 yang dibentuk dalam kajian ini gagal di tolak.

Jadual 4.23

Hubungan di antara Sikap dengan Prestasi Kerja

Prestasi Kerja	Korelasi (r)	Sig
Sikap	.935**	.000

**p <.01

H10: Terdapat hubungan signifikan di antara prestasi kerja dengan sokongan organisasi dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ.

Dalam Jadual 4.24 juga menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara tahap prestasi kerja dengan sokongan organisasi apabila nilai korelasi menunjukkan $r = -.871$, $p < .01$. Ini bermakna apabila organisasi sentiasa memberi sokongan kepada pekerjanya maka akan meningkatkan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ. Oleh itu, Hipotesis 10 yang dibentuk dalam kajian ini gagal di tolak.

Jadual 4.24

Hubungan di antara Sokongan Organisasi dengan Prestasi Kerja

Prestasi Kerja	Korelasi (r)	Sig
Sokongan Organisasi	.871**	.000

**p < .01

H11: Terdapat pengaruh signifikan di antara prestasi kerja dengan persekitaran kerja, sikap dan sokongan organisasi dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ.

Hasil kajian di Jadual 4.16 menunjukkan kesemua pemboleh ubah bebas yang dikaji memberi pengaruh sebanyak 100 peratus ke atas kakitangan di syarikat XYZ dalam meningkatkan prestasinya. Hal ini jelas dapat dilihat apabila nilai menunjukkan $R^2 = 1.000$. Jika dilihat nilai R^2 yang telah diseleraskan, keputusan bacaan menunjukkan bacaan yang rendah iaitu $R^2 = 1.000$. Secara keseluruhannya

menunjukkan pembolehubah bebas mempunyai pengaruh yang signifikan dengan kakitangan dalam meningkatkan prestasi kerjanya diorganisasi tersebut di mana nilai $F=3.911$ dan signifikan pada tahap 0.000.

Melihat kepada hasil analisis regresi bagi setiap pembolehubah bersandar kajian, dapatan menunjukkan kesemua pembolehubah bebas iaitu persekitaan kerja, sikap dan sokongan organisasi sangat mempengaruhi pembolehubah bersandar iaitu prestasi kerja mereka meningkat jika organisasi tersebut mempratikkan pembolehubah tersebut. Ini berdasarkan aras signifikan yang ($p < 0.05$) untuk semua pembolehubah bebas.

Berkaitan pembolehubah bebas yang paling mempengaruhi dalam meningkatkan prestasi kerja dalam di organisasi tersebut adalah sikap. Ini ditentukan dengan merujuk kepada bacaan Beta yang menunjukkan 0.500 antara yang paling tinggi nilainya berbanding nilai pemboleh ubah bebas yang lain. Bacaan nilai beta (B) dapat menjelaskan bahawa kekuatan penerapan sikap yang positif dalam menjalankan sesuatu tugas adalah perkara penting dalam kepuasan prestasi kerja seseorang kakitangan. Pengaruh kedua tertinggi adalah sokongan organisasi di mana B menunjukkan nilai 0.281 dan terakhir adalah persekitaran kerja di mana nilai B menunjukkan 0.219.

Oleh itu dapatlah dirumuskan bahawa ketiga-tiga elemen ini amat berkait rapat dalam peningkatkan prestasi kerja di syarikat tersebut. Ini bermakna jika sikap

semasa bekerja sentiasa positif serta di sokong pula dengan pentadbiran yang sentiasa mengambil berat pekerjaanya dan keadaan persekitaran kerja atau suasana kerja dalam keadaan baik maka ianya akan mempengaruhi dalam peningkatan prestasi kerja kepada seseorang kakitangan.

Jadual 4.25

Analisis Regrasi Pelbagai di antara persekitaran kerja, sikap dan sokongan organisasi dengan prestasi kerja.

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	1.000 ^a	1.000	1.000	.00000	

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	54.716	3	18.239	3.911	.000 ^b
	Residual	.000	212	.000		
	Total	54.716	215			

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2.666	.349		.000
	Persekitaran Kerja	.219	.000	.246	.000
	Sikap	.500	.000	.527	.000
	Sokongan Organisasi	.281	.000	.379	.000

4.7 Kesimpulan

Berdasarkan kepada hasil dapatan kajian yang dilakukan sebelum ini dapatlah dirumuskan bahawa tahap prestasi kerja secara keseluruhan dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ menunjukkan tahap yang tinggi iaitu berpuas hati dengan prestasi kerjanya serta organisasinya. Berkaitan dengan perbezaan di antara demografi dengan prestasi kerja menunjukkan kesemuanya tidak ada perbezaan yang signifikan. Berbeza pula dapatan hubungan di antara prestasi kerja dengan dimensinya menunjukkan kesemuanya mempunyai hubungan signifikan. Oleh itu dapatlah disimpulkan bahawa tahap prestasi kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ berada dalam prestasi kerja yang memuaskan dan cemerlang.



BAB LIMA

HASIL KAJIAN

5.1 Pengenalan

Dalam bab ini dibahagikan kepada beberapa bahagian iaitu perbincangan, cadangan dan diakhiri penutup kajian. Perbincangan dalam bab ini berdasarkan objektif yang telah dibentuk sebelum ini. Manakala dari segi cadangan ianya merangkumi cadangan kepada polisi dan cadangan kajian lanjutan serta di akhiri penutup kajian yang merumuskan secara keseluruhan kajian.

5.2 Perbincangan

Berdasarkan kepada tahap prestasi kerja secara keseluruhan dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ menunjukkan kebanyakan responden menyatakan tahap tinggi. Begitu juga tahap dimensi seperti sikap, persekitaran dan sokongan organisasi juga menunjukkan tahap prestasi yang tinggi. Hasil kajian ini menyokong dapatan kajian daripada Cormin dan Tiffin (1997) yang menyatakan jika faktor sikap, persekitaran dan sokongan sosial serta organisasi menunjukkan tahap yang tinggi ini bermakna pekerja berpuas hati dan seterusnya prestasi kerja mereka juga akan meningkat cemerlang.

Berkaitan dengan perbezaan di antara demografi (jantina, umur, status perkahwinan, tahap pendidikan, jawatan, tempoh perkhidmatan dan pendapatan bulanan) dengan tahap prestasi kerja menunjukkan kesemuanya tidak ada perbezaan yang signifikan. Dapatan kajian ini tidak menyokong kajian-kajian yang lepas berkaitan demografi dan prestasi kerja di mana hasil kajian lepas menunjukkan faktor demografi seperti jantina (tahap prestasi kerja wanita lebih cemerlang berbanding pekerja lelaki) (Malissa, Cort, Ludmila, Jesse, & Boris, 2017; Hanan, 2009; Robbins, 2000; Caldwell, 1990), umur (prestasi kerja mereka yang berumur meningkat prestasi kerjanya sentiasa kekal dan sentiasa cuba meningkatkan prestasi kerjanya berbanding dengan umur muda) (Angle, 1993; Allen, 1990), pendapatan bulanan (gaji tinggi akan sentiasa meningkatkan prestasinya kakitangan serta sekiranya gaji yang ditawarkan itu tidak menyamai usaha serta kelayakan akademik maka ini mungkin menyumbang kepada tidakpuasan hati yang tinggi sehinggakan prestasinya menurun dan seterusnya keadaan prestasi organisasi juga tidak stabil) (Noor Faizah, Hasmawazi dan Syaiful Baharee, 2014; Shane, 2010; Goldthorpe, 1968), tahap pendidikan (pekerja kumpulan sokongan berkelulusan rendah memberi reaksi positif terhadap prestasi kerja berbanding pengurusan berkelulusan yang tinggi) (Mahshitah & Zawiyah, 2005), berpengalaman kerja (Pekerja yang telah lama berkhidmat, mempunyai pengalaman yang lebih luas. Oleh itu, mereka mungkin tidak memerlukan masa yang lama untuk membuat keputusan dan menyelesaikan sesuatu tugas sehinggakan prestasinya sentiasa meningkat) (Hanan, 2009; Robbins, 2000) dan taraf perkahwinan (pekerja yang berkeluarga lebih komited

dalam menjalankan tugas yang diberikan berbanding yang bujang. Ini kerana mereka perlu meningkatkan prestasi untuk kenaikan pangkat dan gajinya supaya kehidupan berkeluarga lebih selesa) (Adlan, 2000). Dapatan-dapatan daripada sarjana-sarjana ini secara keseluruhannya menunjukkan faktor-faktor demografi inilah penyumbang kepada peningkatan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan.

Berkaitan hubungan di antara prestasi kerja hasil dengan dimensinya seperti faktor persekitaran, sikap dan sokongan organisasi menunjukkan terdapat hubungan yang positif ketiga-tiga elemen tersebut. Dapatan ini telah menyokong kajian-kajian yang berkaitan persekitaran dengan prestasi kerja yang dilakukan oleh Sununta Siengthai dan Patarakhuan Pila-Ngarm (2016), Suhaya dan Siti Zubaidah (2016), Marzuki et al (2016) Syaharuddin (2016), Selamat (2016), Mohd Nasir dan Hazirah (2017), Haryati (2013), Selamat (2013), Chandrasekar (2011) dan Chang et al., 2010). Ini menunjukkan persekitaran kerja berhubungkait atau mempunyai pengaruh yang cukup kuat dengan prestasi kerja seseorang individu. Hal ini kerana apabila seseorang itu selesa dalam persekitaran kerja (keadaan cahaya yang terang, jarak antara pekerja terlalu selesa walaupun ramai di dalam pejabat, ruang yang luas, teratur, alat kelengkapan dan perabot sentiasa baru dan bertukar, sistem pengudaraan sempurna, keadaan bilik rehat yang bersih) maka prestasi kerja mereka akan menjadi lebih berkesan dan akan menikmati lebih banyak proses kerja daripada mereka yang tidak selesa. Dengan itu para pekerja lebih semangat dalam mengendalikan organisasi serta akan meningkatkan produktiviti prestasi pekerja tersebut serta organisasinya.

Begitu juga dimensi sikap menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan. Hasil kajian ini menyokong dapatan Zairul Hisyam (2014), Azman, (2010), Amah (2009), Nishii (2008) Macky dan Boxall (2007) dan Schneider dan Bowen (1995) di mana kajian mereka menunjukkan sikap memainkan peranan kepada prestasi kerja seseorang di dalam sesebuah organisasi. Ini bermakna jika sikap dan kelakuan yang positif wujud dan motivasi pekerja untuk mempelajari sesuatu meningkat seterusnya menggalakkan pekerja untuk menyokong dan mengekalkan prestasi organisasi. Kebiasaannya sikap pekerja merupakan asas utama yang akan dinilai prestasi oleh organisasi mahupun pelanggan bagi perkhidmatan yang ditawarkan. Ini kerana sikap berhubungkait dengan prestasi seseorang pekerja iaitu niat untuk terus kekal dengan institusi, kehadiran bekerja serta kesediaan melangkaui bidang tugas mereka (Amah, 2009).

Begitu juga elemen sokongan organisasi dapatan pengkaji menunjukkan terdapat hubungan dengan prestasi kerja. Oleh itu kajian ini selari dengan dapatan-dapatan kajian lalu yang dilakukan oleh (Chang et al., 2010). (Hochwarter et al. 2003) (Rhoades, Eisenberger & Armeli 2001; Settoon, Bennett & Liden 1996; Wayne, Shore & Liden 1997; Wayne et al. 2002), (Eisenberger et al. 1986; Wayne et al. 1997), (Shore & Tetrick 1991), (Wayne et al. 1997; Wayne et al. 2002) Riggall, Edmondson dan Hansen (2008) Noor Faizah, Hasmawazi dan Syaiful Baharee (2014) Alzabani dan Modi (2014) Eisenberger dan Stinglhamber (2011), Wilmar (2017) Michael dan Nandakumar (2016). Ini menunjukkan bahawa persepsi

sokongan organisasi yang berkait rapat dengan prestasi kerja seseorang dalam menghasilkan kerja yang positif perlulah mempunyai hubungan baik dengan rakan sekerja dan pengurusan kerana ianya mampu meningkatkan prestasi kerja individu dan organisasinya.

Oleh itu dapat disimpulkan bahawa hasil kajian ini juga menyokong teori keseimbangan yang digunakan dalam penyelidikan ini di mana menurut teori ini sistem kerja yang cemerlang dan prestasi meningkat (Smith & Carayon, 1989) berkait rapat dengan aspek persekitaran tempat kerja saling berinteraksi dengan aspek tugas, individu, organisasi dan teknologi untuk menghasilkan prestasi kerja yang cemerlang. Ini bererti keterlibatan faktor-faktor berikut mampu memberi impak kepada prestasi dan komitmen pekerja.

5.3 Cadangan

Bahagian cadangan ini memberi fokus kepada kajian akan datang dalam memastikan kajian yang akan dijalankan menyeluruh di samping untuk mencadangkan dari sudut polisi dalam memberi penambahbaikan untuk mengekalkan prestasi kerja dan meningkatkan prestasi kepada dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ pada masa akan datang.

5.3.1 Cadangan Kepada Polisi/Dasar

Walaupun dapatan-dapatan yang telah diperoleh menunjukkan tahap yang prestasi kerja yang tinggi dalam kajian ini, namun pengkaji perlu mengemukakan beberapa cadangan polisi sebagai maklum balas kepada kajian yang telah dijalankan. Antaranya iaitu;

1. Dalam meningkatkan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ, pengkaji mencadangkan supaya kepimpinan organisasi memberi latihan yang bertujuan untuk mengekalkan prestasi kerja serta meningkatkan lagi prestasi kerja dalam kakitangannya pada masa akan datang.
2. Hasil kajian ini memberi input pengetahuan kepada syarikat XYZ mengenai keadaan sebenar prestasi kerja dalam kakitangannya. Justeru itu dengan input ini syarikat XYZ boleh merangka penambahbaikan atau mengekalkan keadaan syarikatnya supaya prestasi organisasinya dan pekerjaanya sentiasa berdaya saing.

5.3.2 Cadangan Kajian Lanjutan

Hasil kajian yang dijalankan ini tidak boleh dianggap mutlak kerana kajian yang dijalankan tidak menyeluruh namun boleh dianggap sebagai satu penemuan baharu yang boleh dijadikan rujukan kepada penyelidik masa hadapan. Kajian-

kajian lanjut diperlukan sebelum mendapat sebarang kesimpulan yang muktamad. Hal ini disebabkan oleh terdapat beberapa had kajian yang mempengaruhi keputusan-keputusan yang diperoleh seterusnya mempengaruhi proses menggeneralisasikan. Antara cadangan-cadangan untuk kajian akan datang seperti berikut

1. Kajian lanjutan berkaitan prestasi kerja dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ perlulah dilakukan menggunakan kaedah kualitatif seperti temubual. Dengan cara ini akan dapat memperolehi data yang subjektif secara menyeluruh bagi mengetahui fenomena keadaan tersebut. Ini kerana kaedah ini akan menghasilkan kajian menjadi lebih tepat berbanding menggunakan kaedah tinjauan soal selidik. Disebabkan pengkaji menghadapi kekangan masa menyebabkan kajian hanya menumpukan kepada kuantitatif sahaja yang memang terhad kepada persoalan yang ditanya dan ditanda menggunakan skala likert sahaja.
2. Kajian pada masa akan datang perlu mengenal pasti analisis faktor-faktor yang paling mempengaruhi peningkatan atau kepuasan prestasi kerja seseorang. Hal ini kajian pengkaji terhad kepada melihat perbezaan, hubungan dan pengaruh sahaja. Sepatutnya sebelum ini pengkaji ingin menjalankan kajian untuk melihat analisis faktor tersebut juga. Namun disebabkan masalah kekangan masa pengajian terhad menyebabkan pengkaji hanya memfokuskan kepada perbezaan, hubungan dan pengaruh sahaja.

3. Sampel dalam kalangan pelanggan yang menggunakan perkhidmatan di syarikat XYZ juga perlu dilakukan pada kajian masa akan datang. Hal ini bertujuan untuk memperolehi dapatan yang menyeluruh menurut pandangan pelbagai berbanding kajian pengkaji yang hanya memfokuskan kepada kakitangan sahaja.

5.4 Kesimpulan

Pelbagai kejayaan dan kecemerlangan yang telah ditunjukkan oleh Syarikat XYZ ini sejak ditubuhkan. Walaupun pelbagai kejayaan di terima oleh syarikat tersebut, ada juga masalah-masalah tertentu berlaku di syarikat tersebut sehinggakan mengganggu prestasi kerja individu dan organisasinya juga. Sehubungan itu, tujuan kajian ini adalah untuk menilai dimensi-dimensi yang menyumbang berlakunya peningkatan dan penurunan prestasi kerja dalam kalangan kakitangannya di samping melihat perbezaan demografi dan hubungan dengan prestasi kerja.

Hasil kajian menunjukkan tahap prestasi kerja secara keseluruhan dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ menunjukkan tahap yang tinggi. Berkaitan dengan perbezaan di antara demografi dengan prestasi kerja menunjukkan kesemuanya tidak ada perbezaan yang signifikan. Berbeza pula dapatan hubungan di antara prestasi kerja dengan dimensinya menunjukkan kesemuanya mempunyai hubungan signifikan.

Oleh itu, penemuan baru ini boleh dijadikan rujukan dalam memperbaharui atau membuat penambahbaikan dasar, polisi dan piagam syarikat. seperti membuat perancangan latihan dengan membuat reka bentuk latihan yang lebih berstruktur dan sebagai input untuk mengenalpasti keperluan atau kapasiti sumber manusia supaya dikekalkan dan dipertingkatkan dalam memastikan ianya terus berdaya saingmenjadi bertambah lebih pada masa akan datang.



RUJUKAN

- Allen, N. (1990). The Measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-8.
- Allen, T. D. (2001). Family-supportive work environment: The role of organizational perceptions. *Journal of Vocational Behaviour*, 58, 414-435
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Alzabani, A. & Modi, S. R (2014): Impact of human resources management practice and perceived organizational support on job satisfaction: Evidence from Yanbu Industrial Cita, KSA. *Journal of Organizational Behavior*, Vol 3, 33-52.
- Amah, O.E. (2009). Job satisfaction and turnover intention relationship; the moderating effect of job role centrality and life satisfaction. *Research and Practice in Human Resource Management* 17(1), 24-35.
- Angle, H. (1993). Personal Values: A basis of work motivational set and work attitude. *Organizational Behavior and Human Performance*, 21, 80-107.
- Angle, H. L. (1993). *Organizational Commitment and Employees' performance ratings: Both type of commitment and type of performance count*. London: Psychological Report.
- Azman Ismail et all (2010). Kaitan antara kepuasan kerja, sikap terhadap ganjaran kewangan dan keinginan untuk berhenti kerja secara sukarela: Pendekatan empirikal dan pendekatan Islam. *Jurnal Teknologi*, 57, 153-182.
- Aznira Zakaria (2014). *Pengaruh kepuasan kerja terhadap prestasi kerja*. Tesis Sarjana. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Bhaves, J. & Aman, K. (2016), Employee engagement: A strategic tool to enhance performance. *Journal for Contemporary Research in Management*, Vol 3 (2), 21.
- Brewer, A. (1993). *Managing for employee commitment*. Melbourne: Longman
- Caldwell, D. C. (1990). Building organizational commitment: A multifactor study. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 245-261.

- Carayon, P. (2009). The balance theory and the work system model. Twenty years later. *Journal of Human-Computer Interaction*, 25 (5), 313-327.
- Chandrasekar, K. (2011). Workplace environment and its impact on organisational performance in public sector organizations. *International Journal of Enterprise Computing and Business System*, 1(1), 1-20.
- Chang, H. H. & Chuang, S. S. (2010). Social capital and individual motivations on knowledge sharing: Participant involvement as a moderator. *Information & Management*, 48 (1), 9- 18.
- Chen, Z., Eisenberger, R., Johnson K.M., Sucharski, I. K., & Aselage, J, (2010). Perceived organizational support and extra-role performance: Which lead to which? *Journal of Social Psychology*, 149, 119-124
- Cook, A. L. (2008). *Job satisfaction and job performance is the relationship spurious?* Master Thesis. Texas: A&M University
- Coursesenu, I. (2001). *Hubungan antara tekanan kerja dan iklim organisasi dengan prestasi kerja: Satu kajian kes dikalangan anggota pegawai pangkat rendah polis dan konstabel*. Tesis Sarjana. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Cormick, T. M. (1979). *Industry psychology*. New Dehli: Prentise Hall of India
- Creswell, J. W. (2009). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. Upper Saddle River, NJ: Pearson/Merrill Education.
- Drucker, P. F., (2002). *The effective executive*. New York: HarperCollins Publishers, Inc.
- Edaham Ismail (2009). *Peranan iklim organisasi dan ciri personaliti terhadap prestasi kerja*. Tesis Sarjana. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3), 500-507.
- Eisenberger, R., & Stinglhamber, F (2011). *Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees*. Washington, D.C: American Psychological Assosiation.

- Fadzil Zainol (2016, Oktober 10). Kontena Nasional diyakini kembali untung. *Utusan Malaysia*. Atas talian <http://www.utusan.com.my/bisnes/korporat/kontena-nasional-diyakini-kembali-untung-1.393028>
- Farah Azua Othman, et all (2018). Faktor kelewatan perjalanan Rapid Penang di Seberang Perai Tengah. *PSP'S Research Digest*, Vol 9, 17-27.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Fulmer, I.S., Gerhart, B. & Scott, K.S. (2003). Are the 100 best better? An empirical investigation of the relationship between being a “great place to work” and firm performance. *Personnel Psychology* 56: 965-993.
- Gregersen, J. B. & Black, H. (1992). The leader and his group. *Journal of Educational Reseach*, 28, 225- 229.
- Goldthorpe, J. H. (1968). Organizational Intelligence: Knowledge and Policy in Government and Industry. *British Journal of Sociology*, 19(2), 225.
- Gunawan, A. (2014). *Manajemen pemasaran: Analisis untuk perancangan strategi pemasaran*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Hanan, A. A. (2009). Factors affecting performance of hospital nurses in Riyadh Region, Saudi Arabia. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 22 (1), 40–54.
- Haryati Abd. Halim (2004). *Stress kerja dalam organisasi swasta: Kajian kes di Kontena Nasional Berhad*. Tesis Sarjana. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Haryati Kamarudin. (2013). *Faktor tekanan kerja dalam kalangan kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd*. Kuala Lumpur. Open University Malaysia.
- Herzberg, F. M. (1959). *The motivation to work*. (2nd . Ed). New York: John Wiley and Sons.
- Hochwarter, W.A., Kacmar, C., Perrewew, P.L. & Johnson, D. (2003). Perceived organizational support as a mediator of relationship between politics perceptions and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior* 63: 438-456

- Hogg, J.C. (2004). Cellular and molecular mechanisms in chronic obstructive pulmonary disease: an overview. *ATS Journal*, 34., 1156-1167
- Ishak, W. S. (2005). *Pengaruh personaliti dan sikap terhadap produktiviti kerja – kajian di kalangan pensyarah Muslim*. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational & Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Malissa, A. C., Cort, W. R., Ludmila, Z., Jesse, S. M. & Boris, B. B. (2017). Organizational support factors and work–family outcomes: exploring gender differences. *Journal of Family*, 38 (11), 1520-1545.
- Mahsitah & Zawiyah (2005). *Gelagat organisasi: teori, isu dan aplikasi*. Kuala Lumpur Pearson (M) Sdn. Bhd.
- Macky, K. & Boxall, P. (2007). The relationship between high performance work practices and employee attitudes: An investigation of additive and interaction effects. *International Journal of Human Resource Management*, 18 (4), 537-567.
- McDermott R.J., & Sarvela, P.D. (1999). Health education evaluation & measurement, a practitioner's perspective. (2nd ed.). Boston, MA: McGraw-Hill.
- Mohd Nasir Selamat & Hazirah Zolkipli (2017). Working environment and workers' commitment at Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) Kuala Lumpur). *e-BANGI Journal*, Vol 14 (5).
- Mohamad, M., & Abiddin, N. Z. (2011). Hubungan budaya organisasi dan sub budaya terhadap komitmen pekerja. *Dinamika Sosial Ekonomi*, 7(1), 79-85.
- Mohamad Najib Abdul Ghafar (1999). *Penyelidikan pendidikan*. Skudai: Penerbitan Universiti Teknologi Malaysia
- Mohd Sheffie (1991). *Methodologi Pendidikan*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Mona Ahmad. (2010, Ogos 26), Kontena Nasional terajui industri logistik negara. *Berita Harian Online*. Atas talian <http://www.bharian.com.my/articles/KontenaNasionalterajuiindustriilogistikknegara/Article/>

- Munauwar Mustafa, Mohd Azril Ismail, Ummey Abdul Razak (2015). Perception of express bus drivers - drivers in the Northern Peninsular Malaysia on compliance and security elements. *Journal of Global Business and Social Entrepreneurship*, Vol. 1 (2), 52–60.
- Naser Houbobi, Alireza Choobineh, Fatemeh kamari ghanavati, Sareh Keshavarzi & Ali Akbar Hosseini, (2017). The impact of job stress and job satisfaction on workforce.
- Ng, T. W. H., & Feldman, D. C. (2009). How broadly does education contribute to job performance. *Personnel Psychology*, 62(1).
- Nishii, L.H., Lepak, D.P. & Schneider, B. (2008). Employee attributions of the ‘why’ of HR practices: Their effects on employee attitudes and behaviors, and customer satisfaction. *Personnel Psychology*, 61, 503-545.
- Nor Hanisah Ismail (2015). *Hubungan antara kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi dengan prestasi kerja generasi Y di Perindustrian Bagan Luar, Butterworth*. Tesis Sarjana. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Noraini Idris. (2010). *Penyelidikan dalam pendidikan*. Kuala Lumpur: McGraw Hill (Malaysia) Sdn Bhd.
- Noor Faizah Yahya, Hasmawazi Hamzah & Syaiful Baharee Jaafar (2014). Tahap kepuasan kerja dalam kalangan pemandu bas ekpress di Alor Setar, Kedah. *Prosiding Kolokium Penyelidikan PTSB*.
- Nurhazirah Hashim, Wan Edura Wan Rashid, Abdul Kadir Othman, Muhammad Iskandar Hamzah & Fatimah Sunai (2012). *The effect of personality traits on the relationship between organizational conflict and job performance in telecommunication company*. Universiti Teknologi Mara, IPEDR. V56.31; p.p. 154.
- Othman Talib. (2013). *Asas penulisan tesis penyelidikan & statistik* (1st Ed.). Serdang, Selangor: Universiti Putra Malaysia.
- Patterson, M. G. Warr, P. B., & West, M. A. (2004). Organizational climate and company performance: The role of employee affect and employee level. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 193–216.

- Poister, T. H. (2003). *Measuring performance in public and nonprofit organizations*. San Francisco: John Wiley & Sons.
- Porter, L.W. & Lawler, E. (1973). The effect of performance and occupational level. *Personnel Journal*, 52, 94-100.
- Rehan Khan & Syed Nisar Ahmed (2014): Relationship between job performance and agreeableness. *European Academic Research*, Vol.1 (11), 4941.
- Rhoades, L., Eisenberger, R. & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 825-836.
- Riggle, R. J., Edmondson, D. R. & Hansen, J. D. (2008). A meta analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*, 62 (10), 1027-1030.
- Robbins, P. S. (1993). *Organizational behavior: concepts, controversies and application*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Robbins, P. S. (2001). *Organizational behavior*, Ninth edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Rohana Yusof. (2006). *Penyelidikan sains sosial* (Edisi Kemas Kini). Pahang: PTS Publications & Distributors Sdn Bhd.
- Sabitha Marican (2006). *Penyelidikan sains sosial*. Selangor: Edusystem Sdn. Bhd.
- Sarwono. (2000). *Teori-teori psikologi sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Schein, E. H. (1990). Organizational culture. *American Psychologist*, 45, 109-119.
- Schein, E., (1970). *Organizational psychology*, New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Schneider, B. & Bowen, D. E. (1995). *Winning the service game*. Boston: Harvard.
- Selamat, M. N. (2013). The determinant of OSH performance: A study on ergonomic work system. *23rd Conference on Epidemiology in Occupational Health (EPICOH): Improving the Impact. June 18-21, 2013, Utrecht, The Netherlands*.

- Selamat, M. N. (2016). *Ergonomic work system and occupational safety and health performance: Mediating effect of psychosocial work factors*. Doctoral dissertation. Penang: Universiti Sains Malaysia.
- Sekaran, U. (2010). *Research Methods for Business: a Skill Building Approach* 5th ed.
- Settoon, R. P., Bennett, N. & Liden, R. C. (1996). Sosial exchange in organization: Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity. *Journal of Applied Psychology*, 18(3), 219-227.
- Spruill, E.L. (2008). *A correlational anlysis relating organizational climate to employee performance: A case study*. Doctor of Management in Organizational Leadership. University of Phoenix.
- Shore, L. M. & Tetrick, L. E. (1991). A construct validity study of the survey of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 76 (5), 637-643.
- Suhaya Hj. Deraman & Siti Zubaidah Hj. Mohd Isa (2016). Tahap kepuasan kerja dalam kalangan kakitangan penjara. *Jurnal Komunikasi Malaysian*, 1, 149-161.
- Sununta, S. & Patarakhuan, P. N. (2016). Job redesign and employee performance: The mediating effects of human capital investment and job satisfaction. *Organization Development Journal*.
- Surena Sabil (2012). *Sokongan organisasi dan konflik kerja-famili terhadap pengayaan kerja-famili dalam kalangan wanita profesional di Sarawak*. Tesis PhD. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Syahrudin, Y. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan Bank Muamalat Cabang Samarinda. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 13 (1), 59-72.
- Wayne, S. J., Shore, L. M. & Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A sosial exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40, 82-111.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., Bommer, W. H. & Tetrick, L. E. (2002). The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader-member exchange. *Journal of Applied Psychology*, 87 (3), 590-598.

- Wilmar, B. S. (2017). Applying the Job Demands-Resources model: A 'how to' guide to measuring and tackling work engagement and burnout. *Organizational Dynamics*, 46, 120—132.
- Zafir Mohamed Makhbul & Fazilah Mohd Hasun(2007). Hubungan persekitaran stesen kerja dan aduan berkenaan tubuh badan (somatic complains): implikasi terhadap pengurusan sumber manusia. *Jurnal Pengurusan dan Sains*, 15 (1), 181-199.
- Zaini Jamaludin, Muhammad Zhafir Zawawi (2014). Kesan ganjaran dan persekitaran kerja terhadap komitmen afektif staf sokongan. *E-proceedings of the Conference on Management and Muamalah (CoMM 2014)*, 26-27 May 2014.
- Zainab Aman & Khairunnisa Abd Shukor (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja dalam kalangan staf sokongan Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor. *Proceeding of the 2nd International Conference on Management and Muamalah 2015 (2ndICoMM) 16th – 17th November 2015*.
- Zairul Hisyam Abd Wahab (2014). *Pengaruh faktor sikap, latihan dan motivasi ke atas prestasi kerja kajian di Bahagian Penganjuran Pelajaran MARA*. Tesis Sarjana. Sintok: Universiti Utara Malaysia.