

BAB TIGA

PROFAIL RESPONDEN DAN TAHAP MOTIVASI

3.1 PENGENALAN

Bab ini mempunyai dua bahagian utama. Bahagian Pertama mengenai latarbelakang responden dari segi umur, jantina, keturunan, taraf perkahwinan, kelulusan akademik, skim perkhidmatan, gred jawatan, tempoh perkhidmatan, tempoh bertugas sebagai petugas kaunter, pendapatan dan latihan. Bahagian Kedua mengandungi analisa yang dilakukan terhadap persepsi petugas-petugas kaunter terhadap pelbagai kenyataan yang berkaitan dengan aspek-aspek sikap dan nilai kerja yang dimiliki oleh mereka. Analisa ini bertujuan untuk menentukan tahap motivasi petugas-petugas kaunter secara keseluruhannya sama ada berada di tahap yang tinggi atau sebaliknya.

3.2 PROFAIL RESPONDEN

3.2.1 Umur Responden

Didapati jarak umur responden ialah di antara 21 hingga 53 tahun dan umur purata ialah 35 tahun. Sebahagian besar responden (44.3 peratus) terdiri daripada petugas-petugas kaunter yang berumur dalam lingkungan 31 hingga 40 tahun. Responden yang berumur di

antara 20 hingga 30 tahun pula merupakan 31.4 peratus daripada keseluruhan responden manakala 24.3 peratus adalah terdiri daripada responden yang berumur dalam lingkungan 41 hingga 55 tahun. Taburan terperinci umur responden adalah seperti di Jadual 3.1 di bawah.

Jadual 3.1: Taburan Responden Mengikut Umur

Umur	Kekerapan	Peratus (%)
20 hingga 30	58	31.4
31 hingga 40	82	44.3
41 hingga 55	45	24.3
JUMLAH	185	100

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

3.2.2 Jantina Responden

Didapati majoriti daripada responden iaitu 51.9 peratus terdiri daripada wanita manakala bakinya sebanyak 48.1 peratus adalah terdiri daripada kaum lelaki. Taburan terperinci mengenai jantina responden adalah seperti di Jadual 3.2 di bawah.

Jadual 3.2: Taburan Responden Mengikut Jantina

Jantina	Kekerapan	Peratus (%)
Lelaki	89	48.1
Wanita	96	51.9
JUMLAH	185	100

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

3.2.3 Keturunan Responden

Kajian ini mendapati bahawa majoriti iaitu 75.7 peratus responden adalah petugas-petugas kaunter berketurunan Melayu. Manakala peratusan mereka yang berketurunan Cina dan India adalah kecil iaitu masing-masing 13.0 peratus dan 11.3 peratus sahaja. Maklumat terperinci mengenai keturunan responden adalah seperti di Jadual 3.3 di bawah.

Jadual 3.3: Taburan Responden Mengikut Keturunan

Keturunan	Kekerapan	Peratus (%)
Melayu	140	75.7
China	24	13.0
India	21	11.3
JUMLAH	185	100

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

3.2.4 Taraf Perkahwinan Responden

Didapati bahawa majoriti iaitu 68.7 peratus responden telah pun mendirikan rumah tangga manakala bakinya iaitu sebanyak 30.8 peratus adalah bujang. Tiada responden yang berstatus janda atau duda. Taburan terperinci mengenai taraf perkahwinan responden adalah seperti di Jadual 3.4 di bawah.

Jadual 3.4: Taburan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan

Taraf Perkahwinan	Kekerapan	Peratus (%)
Berkahwin	128	69.2
Bujang	57	30.8
JUMLAH	185	100

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

3.2.5 Kelulusan Akedamik Responden

Didapati bahawa majoriti iaitu 73.5 peratus responden mempunyai kelulusan akademik di peringkat Sijil Pelajaran Malaysia (SPM). Bakinya sebanyak 26.5 peratus responden memiliki sama ada Sijil Tinggi Persekolahan Malaysia (STPM) iaitu 20.5 peratus atau Sijil Rendah Pelajaran (SRP) iaitu 6.0 peratus. Keadaan ini bersesuaian dengan syarat kelayakan bagi memasuki skim perkhidmatan ini ialah sekurang-kurangnya mempunyai kelulusan di peringkat SPM. Manakala responden yang memiliki SRP telah berkhidmat dengan kerajaan bagi tempoh yang agak lama iaitu di antara 13 hingga 20 tahun. Taburan terperinci mengenai kelulusan akademik responden adalah seperti di Jadual 3.5 di bawah.

Jadual 3.5: Taburan Responden Mengikut Kelulusan Akedamik

Kelulusan Akedamik	Kekerapan	Peratus (%)
STPM	38	20.5
SPM	136	73.5
SRP	11	6.0
JUMLAH	185	100

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

3.2.6 Skim Perkhidmatan Responden

Terdapat dua skim perkhidmatan yang terlibat iaitu Pentadbiran dan Sokongan (N) dan Keselamatan dan Pertahanan Awam (KP). Didapati sebanyak 38.4 peratus responden tergolong di dalam Skim Keselamatan dan Pertahanan Awam (KP). Manakala bakinya iaitu sebanyak 61.6 peratus responden termasuk di dalam Skim Perkhidmatan Pentadbiran dan Sokongan (N). Taburan terperinci mengenai skim perkhidmatan responden adalah seperti di Jadual 3.6 di bawah.

Jadual 3.6: Taburan Responden Mengikut Skim Perkhidmatan

Skim Perkhidmatan	Kekerapan	Peratus (%)
Keselamatan dan Pertahanan Awam	71	38.4
Pentadbiran dan Sokongan	114	61.6
JUMLAH	185	100

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

3.2.7 Gred Jawatan Responden

Kajian ini menunjukkan bahawa sebahagian besar daripada responden berada pada Gred 8 dan Gred 9. Didapati bahawa sebanyak 40.0 peratus responden adalah petugas-petugas kaunter yang berada di Gred 8 dan 38.4 peratus di Gred 9. Manakala bakinya sebanyak 16.7 peratus mempunyai Gred 11 dan 4.9 peratus responden berada di Gred 7. Taburan terperinci mengenai gred jawatan responden adalah seperti di Jadual 3.7 di bawah.

Jadual 3.7: Taburan Responden Mengikut Gred Jawatan

Gred Jawatan	Kekerapan	Peratus (%)
Gred 7	9	4.9
Gred 8	73	39.4
Gred 9	72	38.9
Gred 11	31	16.8
JUMLAH	185	100

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

3.2.8 Tempoh Perkhidmatan Responden

Didapati bahawa 43.2 peratus responden telah berkhidmat dengan kerajaan bagi tempoh di antara 13 hingga 20 tahun. Manakala 29.8 peratus responden pula telah berkhidmat di antara 4 hingga 12 tahun. Responden yang berkhidmat kurang daripada 3 tahun merupakan 14.6 peratus dari keseluruhan responden. Baki selebihnya

iaitu sebanyak 12.4 peratus adalah responden yang telah berkhidmat melebihi 21 tahun. Taburan terperinci tempoh perkhidmatan responden dengan kerajaan adalah seperti di Jadual 3.8 di bawah.

Jadual 3.8: Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan Dengan Kerajaan

Tempoh Perkhidmatan	Kekerapan	Peratus (%)
Kurang dari 3 Tahun	27	14.6
4 hingga 12 Tahun	55	29.8
13 hingga 20 Tahun	80	43.2
Melebihi 21 Tahun	23	12.4
JUMLAH	185	100

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

3.2.9 Tempoh Responden Bertugas Sebagai Petugas Kaunter

Berdasarkan maklumat yang diperolehi, sebanyak 40.0 peratus responden telah bertugas sebagai petugas kaunter bagi tempoh 3 hingga 5 tahun. Sebanyak 30.8 peratus responden pula telah berkhidmat bagi tempoh kurang daripada 2 tahun. Manakala baki sebanyak 16.8 peratus responden bertugas di antara 6 hingga 9 tahun. Responden yang telah berkhidmat sebagai petugas kaunter melebihi 10 tahun hanyalah merangkumi 12.4 peratus daripada keseluruhan responden. Ini bermakna majoriti iaitu 70.8 peratus responden telah berkhidmat bagi tempoh tidak melebihi 5 tahun. Taburan terperinci

tempoh responden bertugas sebagai petugas kaunter adalah seperti di Jadual 3.9 di bawah.

Jadual 3.9: Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan Sebagai Petugas Kaunter

Tempoh Perkhidmatan	Kekerapan	Peratus (%)
Kurang dari 2 Tahun	57	30.8
3 hingga 5 Tahun	74	40.0
6 hingga 9 Tahun	31	16.8
Lebih dari 10 Tahun	23	12.4
JUMLAH	185	100

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

3.2.10 Jumlah Pendapatan Responden

Didapati 25.9 peratus responden berpendapatan di antara RM601.00 hingga RM800.00 sebulan, 26.0 peratus mempunyai pendapatan bulanan di antara RM1,001.00 hingga RM1,200.00 dan 24.9 peratus responden berpendapatan di antara RM801.00 hingga RM1,000.00 sebulan. Manakala peratus responden yang berpendapatan bulanan di antara RM1,201.00 hingga RM1,400.00 ialah sebanyak 8.6 peratus. Manakala bakinya sebanyak 9.2 peratus mempunyai pendapatan bulanan melebihi RM1,400.00. Kajian ini juga mendapati bahawa hanya 3.8 peratus sahaja responden yang mempunyai pendapatan dari sumber lain selain daripada gaji bulanan mereka. Manakala baki selebihnya bergantung semata-mata kepada pendapatan

bulanan sebagai kakitangan awam. Taburan terperinci pendapatan bulanan responden adalah seperti di Jadual 3.10 di bawah.

Jadual 3.10: Taburan Responden Mengikut Pendapatan

Pendapatan Bulanan	Kekerapan	Peratus (%)
RM401 hingga RM600	10	5.4
RM601 hingga RM800	48	25.9
RM801 hingga RM1000	46	24.9
RM1001 hingga RM1200	48	26.0
RM1201 hingga RM1400	16	8.6
Melebihi RM1400	17	9.2
JUMLAH	185	100

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

3.2.11 Latihan Yang Diterima Oleh Responden

Sebanyak 73.5 peratus responden tidak pernah menghadiri sebarang latihan yang berkaitan dengan tugas mereka sebagai petugas kaunter dalam tempoh tiga (3) tahun yang lalu. Sebaliknya hanya 26.5 peratus responden yang menghadiri kursus berkenaan. Kajian juga mendapati bahawa di kalangan mereka yang pernah menghadiri latihan ini, setiap responden berkenaan telah menjalani latihan secara purata sebanyak dua (2) kali dalam tempoh tersebut. Taburan terperinci mengenai latihan responden adalah seperti di Jadual 3.11 di bawah.

Jadual 3.11: Taburan Responden Yang Menghadiri Latihan

Latihan/Kursus	Kekerapan	Peratus (%)
Hadir	49	26.5
Tidak Hadir	136	73.5
JUMLAH	185	100

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

3.3 RUMUSAN PROFAIL RESPONDEN

Berdasarkan maklumat yang dikumpul daripada 185 responden yang diperolehi daripada tiga buah agensi di atas, dapatlah dirumuskan bahawa profail berkenaan adalah menyeluruh dan representatif. Dari segi umur, majoriti iaitu 75.7 peratus responden berumur 40 tahun dan ke bawah. Responden yang berada di dalam lingkungan umur ini di anggap golongan muda dan merupakan golongan majoriti yang diberi tanggungjawab oleh agensi-agensi kerajaan untuk bertugas di kaunter. Hakikat ini dapat diperjelaskan lagi jika dilihat hanya 24.3 peratus sahaja responden yang berumur 41 tahun ke atas yang bertugas sebagai petugas kaunter.

Dari segi jantina pula didapati peratusan responden wanita adalah melebihi daripada kaum lelaki iaitu 51.6 peratus berbanding dengan 48.4 peratus. Walau pun perbezaannya agak kecil tetapi ia merupakan gambaran sebenar di mana kakitangan wanita lebih ramai bertugas sebagai petugas kaunter berbanding dengan kakitangan lelaki. Begitu juga dari aspek

keturunan, majoriti daripada responden adalah berketurunan Melayu iaitu sebanyak 75.7 peratus berbanding dengan dengan Cina (13.0 peratus) dan India (11.9) peratus. Statistik ini juga merupakan gambaran sebenar di mana keturunan Melayu lebih ramai menyertai perkhidmatan kerajaan berbanding dengan bangsa-bangsa yang lain. Kajian ini juga menunjukkan bahawa majoriti iaitu 69.2 peratus responden telah pun berkahwin, manakala 30.8 peratus belum lagi berumah tangga.

Dari segi kelulusan akademik pula, majoriti atau 73.5 peratus responden mempunyai kelayakan di peringkat Sijil Pelajaran Malaysia (SPM). Ini memandangkan syarat kelayakan akademik yang minima bagi memasuki Skim Perkhidmatan Pentadbiran dan Sokongan (N) dan Skim Perkhidmatan Keselamatan dan Pertahanan Awam (KP) ialah SPM. Namun begitu terdapat juga sebilangan responden iaitu sebanyak 20.5 peratus mempunyai kelulusan yang lebih tinggi iaitu Sijil Tinggi Persekolahan Malaysia (STPM). Terdapat juga responden yang mempunyai kelayakan di peringkat Sijil Rendah Pelajaran (SRP), namun begitu jumlah mereka adalah kecil. Kumpulan ini hanya mewakili 6.0 peratus sahaja daripada keseluruhan responden dan merupakan kakitangan yang telah berkhidmat dengan kerajaan bagi tempoh di antara 15 hingga 20 tahun dan mempunyai purata umur sebanyak 39 tahun.

Di samping itu memandangkan populasi kajian ini terdiri daripada kakitangan dari JIM, JPN dan JPJ maka terdapat hanya dua skim perkhidmatan yang terlibat iaitu Pentadbiran dan Sokongan (N) dan

Keselamatan dan Pertahanan Awam (KP). Statistik berhubung dengan responden bagi kedua-dua skim ini ialah 61.6 peratus berbanding dengan 38.4 peratus. Dari segi gred jawatan pula, sebahagian besar daripada responden berada sama ada di Gred KP8 atau Gred N9. Gred KP8 merupakan gred permulaan bagi Skim Perkhidmatan Keselamatan dan Pertahanan Awam (KP) manakala Gred N9 bagi Skim Perkhidmatan Pentadbiran dan Sokongan (N). Gred N7 merupakan gred kenaikan pangkat secara lantikan (KPSL) bagi Skim Perkhidmatan Pentadbiran dan Sokongan. Manakala sebilangan kecil sahaja iaitu 16.7 peratus responden berada di Gred N11 (Pembantu Tadbir Rendah) juga diberi tanggungjawab sebagai petugas kaunter.

Kajian ini juga menunjukkan bahawa sebanyak 44.3 peratus responden telah berkhidmat lebih daripada 12 tahun dengan kerajaan. Namun begitu hanya 29.2 peratus sahaja daripada mereka telah bertugas sebagai petugas kaunter lebih daripada enam tahun dan 70.8 peratus lagi bertugas bagi tempoh lima tahun ke bawah. Berdasarkan statistik ini, majoriti daripada responden iaitu 69.2 peratus mempunyai pengalaman sebagai petugas kaunter bagi tempoh melebihi daripada tiga tahun. Tempoh ini dikira mencukupi bagi petugas kaunter memperolehi pengalaman dan pengetahuan bagi mengendalikan setiap urusan di kaunter.

Dari segi pendapatan, didapati bahawa 56.2 peratus responden mempunyai pendapatan bulanan di bawah paras seribu ringgit dan hanya 9.7

peratus sahaja yang berpendapatan melebihi RM1,400.00 sebulan. Kajian ini juga mendapati bahawa 96.2 peratus responden bergantung semata-mata kepada pendapatan bulanan sebagai kakitangan awam bagi menampung keperluan hidup mereka. Keadaan ini tentunya akan memberi beban dari segi kewangan terutamanya bagi mereka yang berpendapatan kurang daripada RM600.00 yang merupakan hampir 5 peratus daripada keseluruhan responden.

Latihan merupakan aspek penting di dalam pembangunan dan pengurusan sumber manusia. Hakikat ini memang diakui oleh sebahagian besar daripada responden apabila sejumlah 95 peratus daripada mereka bersetuju bahawa latihan/kursus adalah penting dalam meningkatkan prestasi kerja. Namun begitu hanya 26.5 peratus sahaja responden yang telah menghadiri latihan/kursus yang berkaitan dengan tugas mereka sebagai petugas kaunter. Manakala baki selebihnya iaitu 73.5 peratus tidak pernah menjalani latihan/kursus walau pun telah lama berkhidmat sebagai petugas kaunter. Statistik menunjukkan bahawa 25.0 peratus daripada mereka telah bertugas di antara 5 hingga 10 tahun sebagai petugas kaunter di agensi-agensi kerajaan.

Berdasarkan statistik di atas, dapatlah dirumuskan bahawa profail responden adalah menyeluruh, representatif serta dapat mewakili petugas-petugas kaunter di sektor awam. Keadaan ini jelas digambarkan dengan taburan responden dari segi umur yang rata-ratanya masih muda. Dari segi

jantina pula, taburan responden wanita yang melebihi daripada lelaki merupakan fenomena biasa yang berlaku di mana-mana agensi kerajaan. Kakitangan wanita yang mempunyai kelebihan tertentu biasanya diberi keutamaan untuk bertugas di kaunter berbanding dengan kakitangan lelaki. Begitu juga dengan tempoh perkhidmatan sebagai petugas kaunter, majoriti daripada responden telah bertugas bagi tempoh yang tidak melebihi dari lima tahun. Keadaan ini adalah selaras dengan prosedur dan peraturan yang diterima pakai di dalam perkhidmatan kerajaan di mana kakitangan awam sering bertukar jawatan kerana mereka tertakluk kepada syarat-syarat perkhidmatan kerajaan. Apa yang menarik ialah peratusan responden yang menghadiri latihan/ kursus adalah kecil berbanding dengan mereka yang tidak pernah menghadirinya. Keadaan ini memperlihatkan bagaimana aspek-aspek latihan sering diabaikan oleh agensi-agensi kerajaan di dalam usaha meningkatkan kecekapan dan potensi setiap kakitangan.

3.4 TAHAP MOTIVASI RESPONDEN

Bagi mengukur tahap motivasi, responden telah diberi sepuluh (10) kenyataan yang berkaitan dengan sejauhmana keterlibatan mereka di dalam pekerjaan yang mereka jalankan. (Sila rujuk Bahagian III Borang Soalselidik seperti di Lampiran A). Responden dikehendaki menyatakan sejauhmanakah mereka bersetuju atau sebaliknya berdasarkan skala yang telah ditetapkan iaitu (1) ‘Sangat Tidak Bersetuju’, (2) ‘Tidak Bersetuju’, (3) ‘Tidak Pasti’, (4) ‘Bersetuju’ dan (5) ‘Sangat Bersetuju’ bagi setiap kenyataan yang diberi.

Analisa terhadap tahap motivasi responden akan dibuat melalui dua peringkat berikut:

- a. Di peringkat pertama analisa akan dibuat ke atas persepsi responden terhadap pelbagai kenyataan yang berkaitan dengan keterlibatan mereka di dalam pekerjaan; dan
- b. Di peringkat ke dua, berdasarkan data-data yang diperolehi daripada persepsi responden di peringkat pertama, tahap motivasi keseluruhan responden akan ditentukan dengan menukar persepsi responden kepada tahap motivasi mereka.

3.4.1 Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berkaitan Dengan Motivasi

Bahagian ini akan menganalisa secara terperinci persepsi responden terhadap pelbagai kenyataan yang berkaitan dengan sikap dan nilai mereka terhadap kerja yang dijalankan. Penganalisaan akan dibuat dengan mengukur persepsi responden terhadap pelbagai kenyataan berhubung dengan keterlibatan mereka dengan pekerjaan. Dengan menggunakan Skala Likert, persepsi responden terhadap kenyataan-kenyataan tersebut boleh ditentukan berdasarkan maklumbalas yang diberikan, sama ada mereka (1)‘Sangat Tidak Bersetuju’, (2)‘Tidak Bersetuju’ (3)‘Tidak Pasti’, (4)‘Bersetuju’ atau (5)‘Sangat Bersetuju’ bagi setiap kenyataan berkenaan.

Memandangkan semua kenyataan yang diberikan merupakan sebahagian daripada nilai-nilai kerja yang murni, maka maklumbalas yang diperolehi boleh menentukan sama ada responden mempunyai sikap dan nilai kerja yang positif atau sebaliknya. Sekiranya peratusan responden yang bersetuju dengan kenyataan-kenyataan tersebut adalah tinggi maka mereka boleh dianggap mempunyai sikap yang positif terhadap kerja mereka. Begitu juga sebaliknya.

Jadual 3.12 di bawah merupakan maklumat yang dikumpulkan daripada responden berhubung dengan persepsi mereka terhadap sepuluh (10) kenyataan yang telah dikemukakan kepada mereka.

Jadual 3.12: Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berkaitan Dengan Motivasi

Pelbagai Kenyataan	Sangat Bersetuju	Tidak Bersetuju	Tidak Pasti	Bersetuju	Sangat Bersetuju	Jumlah
a. Minat mendalam terhadap kerja.	1 (0.5)	30 (16.2)	32 (17.3)	104 (56.2)	18 (9.7)	185 (100)
b. Tugas yang dijalankan memberi kepuasan utama.	1 (0.5)	35 (18.9)	39 (21.1)	97 (52.4)	13 (7.1)	185 (100)
c. Sentiasa berusaha bersungguh-sungguh semasa bertugas.	- -	3 (1.6)	10 (5.4)	132 (71.4)	40 (21.6)	185 (100)
d. Melaksanakan setiap tugas dengan baik sehingga selesai.	- -	1 (0.5)	7 (3.8)	129 (69.7)	48 (26.0)	185 (100)
e. Tidak akan bertangguguh dalam menyiapkan sesuatu tugas.	- -	8 (4.3)	12 (6.5)	123 (66.5)	42 (22.7)	185 (100)
f. Sentiasa memastikan hasil kerja terbaik.	2 (1.1)	7 (3.8)	33 (17.8)	114 (61.6)	29 (15.7)	185 (100)
g. Tidak membuang masa kecuali melaksanakan tugas-tugas rasmi di pejabat.	- -	5 (2.7)	20 (10.8)	122 (66.0)	38 (20.5)	185 (100)
h. Berusaha datang ke pejabat setiap hari kecuali disebabkan sesuatu yang tidak dapat dielakkan.	- -	1 (0.5)	2 (1.1)	123 (66.5)	59 (31.9)	185 (100)
i. Tidak bercadang memohon ditukarkan ke Bahagian lain.	15 (8.1)	30 (16.2)	33 (17.8)	90 (48.6)	17 (9.3)	185 (100)
j. Masalah di tempat Kerja merupakan cabaran bagi meningkatkan prestasi kerja.	1 (0.5)	9 (4.9)	16 (8.6)	123 (66.5)	36 (19.5)	185 (100)

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

Nota : Angka di dalam kurungan mempunyai nilai peratus (%).

Analisa secara lebih dekat bagi setiap kenyataan di atas adalah seperti berikut:

- a. **Anda mempunyai minat yang mendalam terhadap kerja yang anda lakukan sekarang.**

Berdasarkan Jadual 3.12 di atas, majoriti iaitu 65.9 peratus responden ‘bersetuju’ dengan kenyataan di atas. Manakala 16.7 peratus dan 17.3 peratus masing-masing termasuk di dalam kategori ‘tidak bersetuju’ dan ‘tidak pasti’ dengan kenyataan tersebut. Ini bermakna majoriti daripada petugas kaunter menyatakan bahawa mereka mempunyai minat yang mendalam terhadap kerja yang mereka lakukan.

- b. **Tugas-tugas yang dilakukan memberi kepuasan yang utama di dalam hidup anda.**

Majoriti iaitu 59.4 peratus responden berada dalam kategori ‘bersetuju’ dengan kenyataan di atas. Namun begitu terdapat sejumlah responden iaitu 19.4 peratus menyatakan ‘tidak bersetuju’ manakala 21.1 peratus lagi ‘tidak pasti’ sama ada tugas-tugas yang dijalankan dapat memberi kepuasan atau sebaliknya. Memandangkan peratusan yang bersetuju dengan kenyataan di atas mewakili majoriti daripada responden maka

dapatlah dirumuskan bahawa tugas-tugas yang dijalankan telah memberi kepuasan yang utama kepada petugas kaunter.

c. Anda sentiasa berusaha bersungguh-sungguh semasa menjalankan tugas.

Majoriti daripada responden iaitu sebanyak 93.0 peratus ‘bersetuju’ dengan kenyataan di atas. Manakala selebihnya iaitu 1.6 peratus menyatakan ‘tidak bersetuju’ dan 5.4 peratus pula ‘tidak pasti’ dengan kenyataan tersebut. Ini menunjukkan majoriti daripada petugas kaunter sentiasa berusaha bersungguh-sungguh semasa menjalankan tugas mereka.

d. Setiap tugas yang diberi akan anda laksanakan dengan baik sehingga selesai.

Didapati bahawa majoriti iaitu 95.6 peratus responden ‘bersetuju’ dengan kenyataan bahawa mereka akan melaksanakan setiap tugas dengan baik sehingga selesai. Hanya sebahagian kecil sahaja responden iaitu 0.5 peratus yang ‘tidak bersetuju’ manakala yang ‘tidak pasti’ dengan kenyataan tersebut ialah sebanyak 3.8 peratus sahaja. Ini bermakna majoriti daripada petugas kaunter adalah komited terhadap tugas yang diberikan dan akan melaksanakannya sebaik mungkin sehingga selesai.

- e. **Anda tidak akan bertangguh-tangguh dalam menyiapkan sesuatu tugas.**

Berdasarkan Jadual 3.12 di atas, majoriti daripada responden iaitu sebanyak 89.2 peratus ‘bersetuju’ dengan kenyataan tersebut. Terdapat sebilangan kecil responden iaitu 4.3 peratus yang suka bertangguh-tangguh di dalam menyiapkan tugas yang diberikan. Manakala sebanyak 6.5 peratus daripada responden pula tergolong di dalam kategori ‘tidak pasti’ berhubung dengan kenyataan berkenaan. Statistik di atas memberi gambaran bahawa majoriti daripada petugas kaunter tidak suka bertangguh-tangguh di dalam menyiapkan sesuatu tugas yang diamanahkan kepada mereka.

- f. **Anda adalah seorang yang ‘perfectionist’ dan Sentiasa memastikan hasil kerja yang terbaik.**

Apabila kenyataan ini diutarakan kepada responden, sebanyak 77.3 peratus daripada mereka ‘bersetuju’ bahawa mereka adalah ‘perfectionist’ berbanding dengan hanya 4.9 peratus yang tidak beranggapan sedemikian. Manakala terdapat sebanyak 17.8 peratus responden yang ‘tidak pasti’ dengan kenyataan di atas. Statistik ini dapat memberi kesimpulan bahawa majoriti daripada petugas kaunter adalah ‘perfectionist’ dan sentiasa mengutamakan hasil kerja yang terbaik.

- g. **Anda tidak suka membuang masa dengan melakukan kerja-kerja selain daripada tugas rasmi anda semasa berada di pejabat.**

Didapati majoriti iaitu 86.0 peratus responden ‘bersetuju’ dengan kenyataan di atas. Jumlah ini mewakili sebilangan besar daripada keseluruhan responden kerana hanya 2.7 peratus sahaja daripada mereka yang ‘tidak bersetuju’ dengan kenyataan berkenaan. Responden yang tergolong di dalam kategori ‘tidak pasti’ juga kecil iaitu sebanyak 11.4 peratus sahaja. Ini bermakna majoriti daripada petugas kaunter memberi tumpuan kepada tugas-tugas resmi dan tidak melakukan kerja-kerja lain sewaktu bertugas.

- h. **Anda akan berusaha untuk datang ke pejabat pada setiap hari kecuali disebabkan oleh sesuatu keadaan yang tidak dapat dielakkan.**

Berdasarkan Jadual 3.12 di atas, hampir keseluruhan daripada responden iaitu 97.8 peratus ‘bersetuju’ dengan kenyataan di atas berbanding dengan mereka yang mengatakan ‘tidak bersetuju’ sebanyak 0.5 peratus dan ‘tidak pasti’ sebanyak 1.6 peratus. Statistik ini menunjukkan bahawa masalah ‘absenteeism’ tidak berlaku dikalangan petugas kaunter apabila majoriti daripada mereka akan berusaha untuk

datang bertugas pada setiap hari melainkan sesuatu sebab yang tidak dapat dielakkan.

i. **Pada masa ini anda tidak bercadang untuk memohon ditukarkan ke Bahagian/Unit lain.**

Didapati sebanyak 58.4 peratus responden ‘bersetuju’ dengan kenyataan di atas. Manakala 24.3 peratus responden ‘tidak bersetuju’ dan baki selebihnya iaitu 17.3 peratus menyatakan ‘tidak pasti’ dengan kenyataan tersebut. Berdasarkan maklumat di atas, majoriti daripada petugas kaunter tidak bercadang untuk bertukar ke Bahagian/Unit lain untuk menjalankan tugas atau pekerjaan yang lain.

j. **Anda menganggap masalah-masalah di tempat kerja merupakan cabaran bagi meningkatkan prestasi kerja anda.**

Apabila persoalan ini dikemukakan kepada responden, majoriti iaitu 86.0 peratus daripada mereka menganggap masalah yang dihadapi di tempat kerja merupakan cabaran bagi meningkatkan prestasi kerja mereka. Namun begitu terdapat sebilangan kecil iaitu 5.4 peratus responden yang ‘tidak bersetuju’ dengan kenyataan di atas. Manakala 8.1 peratus lagi responden ‘tidak pasti’ sama ada mereka dapat menerima masalah tersebut sebagai cabaran dalam meningkatkan prestasi

kerja mereka atau sebaliknya. Ini bermakna majoriti daripada petugas kaunter dapat menerima masalah yang berkaitan dengan kerja mereka secara positif bagi meningkatkan lagi prestasi kerja mereka.

3.4.2 Tahap Motivasi Responden

Bagi mengukur tahap motivasi, maklumbalas mengenai persepsi responden terhadap sepuluh (10) kenyataan seperti di para 3.4.1 di atas akan dikodkan semula (re-code) menjadi tiga kategori iaitu ‘Rendah’, ‘Sederhana’ dan ‘Tinggi’. Dengan cara ini persepsi responden akan ditukarkan kepada tahap motivasi berdasarkan skala seperti berikut:

Skala	Persepsi Responden	Tahap Motivasi
1	Sangat Tidak Bersetuju	Rendah
2	Tidak Bersetuju	
3	Tidak Pasti	Sederhana
4	Bersetuju	Tinggi
5	Sangat Bersetuju	

Jumlah skor bagi setiap responden bagi sepuluh (10) kenyataan akan dikira berdasarkan pengiraan seperti berikut:

- a. Skala (1) – ‘Sangat Tidak Bersetuju’ dan Skala (2) – ‘Tidak Bersetuju’ telah dikodkan semula sebagai ‘Rendah’. Ini bermakna mana-mana responden yang mencatatkan jumlah skor di antara 1 hingga 20 akan dikira mempunyai tahap motivasi yang ‘rendah’.
- b. Skala (3) – ‘Tidak Pasti’ telah dikodkan semula sebagai ‘Sederhana’. Oleh itu mana-mana responden yang mencatatkan jumlah skor di antara 21 hingga 30 mempunyai tahap motivasi yang ‘sederhana’.
- c. Skala (4) – ‘Bersetuju’ dan Skala (5) – ‘Sangat Bersetuju’ telah dikodkan semula sebagai ‘Tinggi’ maka mana-mana responden yang mempunyai jumlah skor di antara 31 hingga 50 maka mereka dianggap mempunyai tahap motivasi yang ‘tinggi’.

Berdasarkan pengiraan di atas, secara keseluruhannya skor tahap motivasi responden adalah seperti di Jadual 3.13 dibawah.

Jadual 3.13: Skor Tahap Motivasi Responden

Tahap Motivasi	Kekerapan	Peratus (%)
Rendah	-	-
Sederhana	12	6.5
Tinggi	173	93.5
JUMLAH	185	100

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

Berdasarkan Jadual 3.13 di atas, majoriti iaitu 93.5 peratus responden mempunyai tahap motivasi yang tinggi, iaitu mereka yang mempunyai jumlah skor di antara 31 hingga 50. Hanya 6.5 peratus responden sahaja yang termasuk di dalam golongan yang mempunyai tahap motivasi yang sederhana, iaitu mereka yang memiliki jumlah skor di antara 21 hingga 30. Manakala tiada responden yang mempunyai tahap motivasi yang rendah.

3.5 RUMUSAN TAHAP MOTIVASI

Berdasarkan statistik yang diperolehi, dapatlah dirumuskan bahawa pada keseluruhannya sebahagian besar daripada petugas-petugas kaunter di sektor awam mempunyai tahap motivasi yang tinggi. Ini berdasarkan majoriti daripada mereka mempunyai sikap dan nilai kerja yang positif. Hanya sebilangan kecil sahaja daripada mereka yang mempunyai tahap motivasi yang sederhana.

Persepsi responden terhadap kerja mereka dapat dilihat dengan jelas apabila setiap kenyataan yang diberikan dianalisa secara lebih dekat. Kajian ini mendapati bahawa majoriti daripada responden mempunyai sikap dan nilai positif terhadap kerja mereka. Sikap seperti kesungguhan bekerja, melaksanakan sesuatu tugas dengan cepat dan cekap, mementingkan hasil kerja berkualiti, tidak suka membuang masa dan sentiasa menunjukkan minat

terhadap kerja merupakan sebahagian daripada ciri-ciri penting yang dimiliki oleh petugas-petugas kaunter berkenaan.

Di samping itu memandangkan tugas-tugas yang dijalankan sekarang dapat memberi kepuasan utama di dalam hidup mereka, maka majoriti daripada responden tidak bercadang untuk meninggalkan tugas sebagai petugas kaunter. Kajian ini juga mendapati bahawa petugas-petugas kaunter tidak menghadapi masalah *absenteeism* kerana sebahagian besar daripada mereka sentiasa berusaha untuk datang ke pejabat bagi menjalankan tugas sehari-hari. Penemuan ini memberi petanda yang baik kerana beberapa kajian (Herzberg et. al., 1957) mendapati bahawa kakitangan yang mempunyai sikap negatif terhadap pekerjaan mereka mempunyai kecenderungan yang tinggi menghadapi masalah *absenteeism*.

Sebagai rumusannya, kajian ini mendapati bahawa dengan tahap motivasi yang tinggi, terdapat kecenderungan bagi petugas-petugas kaunter mempunyai sikap dan nilai yang positif terhadap kerja mereka. Persoalannya ialah apakah faktor-faktor yang mempengaruhi tahap motivasi ini?. Huraian terperinci berhubung dengan faktor-faktor yang mempengaruhi tahap motivasi serta sejauhmanankah faktor-faktor ini mempengaruhi tahap motivasi secara signifikan akan dihuraikan di dalam Bab Empat dan Bab Lima laporan kajian ini.