

BAB EMPAT

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TAHAP MOTIVASI

4.1 PENGENALAN

Bab ini bertujuan untuk melihat persepsi responden terhadap faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi tahap motivasi mereka. Walau pun pakar-pakar motivasi secara umumnya telah bersetuju bahawa terdapat faktor-faktor yang boleh menggerak, memandu dan mengekalkan perlakuan seseorang tetapi individu yang berlainan mempunyai persepsi yang berbeza terhadap faktor-faktor berkenaan. Seseorang itu mungkin melihat faktor gaji dan upah misalnya sebagai faktor yang lebih penting berbanding dengan faktor-faktor motivasi yang lain. Oleh itu analisa yang dilakukan terhadap faktor-faktor motivasi diharap dapat menjawab persoalan mengenai sejauhmanakah persepsi responden terhadap faktor-faktor berkenaan di dalam mempengaruhi tahap motivasi petugas-petugas kaunter di sektor awam.

Berdasarkan penemuan kajian ini, tahap motivasi petugas-petugas kaunter di sektor awam adalah tinggi. Ini menunjukkan terdapat faktor-faktor tertentu yang boleh dikaitkan dengan tahap motivasi berkenaan. Pakar-pakar motivasi menggolongkan faktor-faktor tersebut sebagai faktor-faktor dalaman

atau *intrinsic* dan faktor-faktor luaran atau *extrinsic* yang bertanggungjawab mempengaruhi perlakuan seseorang ke arah mencapai sesuatu matlamat. Faktor-faktor ini termasuklah pencapaian, pengiktirafan, jenis/corak kerja, gaji/kemudahan sampingan, jaminan kerja, hubungan dengan rakan sekerja, penyeliaan dan hubungan dengan penyelia, polisi dan corak pengurusan serta persekitaran/kemudahan fizikal. Adalah penting faktor-faktor ini dikaji satu persatu dari persepsi petugas-petugas kaunter bagi menentukan sejauhmanakah faktor-faktor berkenaan mempengaruhi tahap motivasi mereka.

4.2 PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TAHAP MOTIVASI

Untuk menjawab persoalan mengenai persepsi responden ini, satu analisa terhadap faktor-faktor berkenaan akan dilakukan seperti berikut:

- a. Di peringkat pertama analisa akan dibuat secara khusus iaitu terhadap pelbagai kenyataan bagi setiap faktor yang dianggap mempengaruhi tahap motivasi. Peringkat ini bertujuan untuk melihat sejauhmanakah responden bersetuju atau sebaliknya terhadap kenyataan-kenyataan tersebut. Di Bahagian II Borang Soalselidik seperti di Lampiran A, terdapat sebanyak 56 kenyataan di bawah sembilan (9) faktor motivasi. Dengan menggunakan Skala Likert, responden diminta menyatakan

sama ada (1) – ‘Sangat Tidak Bersetuju’, (2) – ‘Tidak Bersetuju’, (3) – ‘Tidak Pasti’, (4) – ‘Bersetuju’ dan (5) – ‘Sangat Bersetuju’ terhadap kenyataan-kenyataan tersebut. Namun begitu bagi tujuan penganalisaan, skala ‘Sangat Tidak Bersetuju’ dan ‘Tidak Bersetuju’ akan diklasifikasikan sebagai ‘Tidak Bersetuju’ dan skala ‘Bersetuju’ dan ‘Sangat Bersetuju’ sebagai ‘Bersetuju’.

- b. Analisa di peringkat ke dua bertujuan untuk mengukur sejauhmana persepsi responden terhadap faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi tahap motivasi. Data-data yang diperolehi daripada analisa di peringkat pertama akan dikodkan semula atau *recode* menjadi ‘Rendah’, ‘Sederhana’ dan ‘Tinggi’. Ini bermakna persepsi responden di dalam kategori ‘Sangat Tidak Bersetuju’ dan ‘Tidak Bersetuju’ akan dikodkan semula sebagai mempunyai persepsi yang ‘Rendah’. Manakala kategori ‘Tidak Pasti’ akan dikodkan semula sebagai ‘Sederhana’ dan kategori ‘Bersetuju’ dan ‘Sangat Bersetuju’ akan dikodkan semula sebagai mempunyai persepsi yang ‘Tinggi’. Penjelasan mengenai bagaimana persepsi responden dikodkan semula menjadi tahap motivasi melalui kaedah pengkodan semula adalah seperti di Lampiran B

4.2.1 Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berkaitan Dengan Faktor Pencapaian

Terdapat tujuh (7) kenyataan di bawah faktor pencapaian yang telah dianalisa dan penemuannya adalah seperti di Jadual 4.1 di bawah.

Jadual 4.1: Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berkaitan Faktor Pencapaian

Pelbagai Kenyataan	Sangat Tidak Bersetuju	Tidak Bersetuju	Tidak Pasti	Bersetuju	Sangat Bersetuju	Jumlah
a. Proses kenaikan pangkat tidak adil.	10 (5.4)	38 (20.5)	70 (37.8)	57 (30.8)	10 (5.4)	185 (100)
b. Terdapat peluang yang sama dalam kenaikan pangkat.	12 (6.5)	40 (21.6)	63 (34.1)	66 (35.7)	4 (2.2)	185 (100)
c. Peluang kenaikan pangkat adalah cepat.	29 (15.7)	78 (42.1)	54 (29.2)	19 (10.3)	5 (2.7)	185 (100)
d. Peluang kenaikan pangkat adalah perlahan.	7 (3.8)	21 (11.4)	40 (21.6)	81 (43.8)	36 (19.5)	185 (100)
e. Kakitangan mendapat peluang yang sama menghadiri latihan/kursus.	17 (9.2)	57 (30.8)	32 (17.3)	66 (35.7)	13 (7.0)	185 (100)
f. Anda mempunyai banyak peluang menghadiri latihan.	19 (10.3)	79 (42.7)	34 (18.4)	44 (23.8)	9 (4.9)	185 (100)
g. Latihan penting bagi meningkatkan prestasi kerja anda.	-	4 (2.2)	6 (3.2)	100 (54.1)	75 (40.5)	185 (100)

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

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

Berdasarkan Jadual 4.1 di atas, analisa secara terperinci bagi setiap kenyataan di bawah faktor pencapaian adalah seperti berikut:

a. Proses kenaikan pangkat adalah tidak adil.

Didapati bahawa peratusan responden yang tidak pasti sama ada wujudnya keadilan di dalam proses kenaikan pangkat atau sebaliknya adalah lebih tinggi berbanding dengan mereka yang bersetuju dan tidak bersetuju. Statistik menunjukkan bahawa 37.8 peratus responden yang ‘tidak pasti’, 36.2 peratus yang ‘bersetuju’ dan 25.9 peratus yang ‘tidak bersetuju’ dengan kenyataan di atas. Memandangkan peratusan responden yang tergolong di dalam ketiga-tiga kategori adalah hampir sama maka dapatlah dikatakan bahawa responden mempunyai persepsi yang berbeza terhadap persoalan apakah wujudnya keadilan di dalam proses kenaikan pangkat di dalam perkhidmatan mereka.

c. Peluang yang sama diberikan di dalam proses kenaikan pangkat.

Didapati sebanyak 37.9 peratus responden ‘bersetuju’ bahawa terdapat peluang yang sama diberikan kepada mereka di dalam proses kenaikan pangkat. Di samping itu sebanyak

28.1 peratus responden pula berpendapat bahawa peluang yang sama tidak diberikan kepada mereka, manakala yang ‘tidak pasti’ meliputi 34.1 peratus daripada responden. Berdasarkan statistik di atas, terdapat persepsi yang berbeza di kalangan responden berhubung dengan peluang yang diberikan di dalam proses kenaikan pangkat.

d. Peluang kenaikan pangkat dalam skim perkhidmatan adalah cepat.

Apabila dibangkitkan persoalan berhubung dengan persepsi responden mengenai peluang kenaikan pangkat, sebanyak 57.8 peratus responden ‘tidak bersetuju’ bahawa peluang kenaikan pangkat mereka adalah cepat. Hanya 13.0 peratus responden sahaja yang menyatakan peluang kenaikan pangkat mereka adalah cepat manakala 29.2 peratus lagi ‘tidak pasti’. Ini bermakna majoriti daripada responden tidak berpuashati dengan peluang kenaikan pangkat kerana terpaksa melalui proses kenaikan pangkat yang perlahan.

e. Peluang kenaikan pangkat dalam skim perkhidmatan adalah perlahan.

Kajian ini mendapati bahawa majoriti iaitu 63.3 peratus responden ‘bersetuju’ bahawa peluang kenaikan pangkat mereka adalah perlahan. Sebanyak 15.1 peratus yang ‘tidak bersetuju’ manakala yang ‘tidak pasti’ dengan kenyataan di atas mewakili 21.6 peratus responden. Statistik ini dapat menguatkan lagi penemuan di atas bahawa majoriti daripada responden tidak berpuashati dengan peluang kenaikan pangkat di dalam perkhidmatan mereka.

f. Kakitangan mempunyai peluang yang sama menghadiri latihan/kursus

Didapati bahawa peratusan responden yang ‘bersetuju’ dengan kenyataan di atas ialah sebanyak 42.7 peratus dan yang ‘tidak bersetuju’ ialah sebanyak 40.0 peratus. Sementara itu sebanyak 17.3 peratus responden pula yang ‘tidak pasti’ dengan kenyataan tersebut. Ini bermakna peratusan responden yang berpendapat peluang yang sama untuk menghadiri latihan/kursus adalah hampir sama dengan mereka yang tidak bersetuju dengan pendapat tersebut iaitu masing-masing dalam lingkungan 40.0 peratus.

g. Mempunyai peluang menghadiri latihan/kursus.

Berhubung dengan kenyataan sama ada responden diberi peluang untuk menghadiri latihan/kursus atau pun tidak, majoriti iaitu 53.0 peratus responden menyatakan mereka tidak mempunyai peluang untuk menghadiri latihan/kursus. Hanya 28.7 peratus responden sahaja yang ‘bersetuju’ bahawa mereka mempunyai peluang menghadirinya, manakala 18.4 peratus pula ‘tidak pasti’ dengan kenyataan tersebut. Statistik ini menunjukkan bahawa majoriti daripada responden tidak diberi peluang mengikuti latihan/kursus yang berkaitan dengan tugas mereka.

h. Latihan/kursus penting bagi meningkatkan prestasi kerja.

Didapati hampir keseluruhan responden iaitu 94.6 peratus bersetuju bahawa latihan/kursus adalah penting bagi meningkatkan prestasi kerja mereka. Hanya peratusan yang kecil sahaja iaitu 5.4 peratus responden yang termasuk di dalam kategori ‘tidak bersetuju’ dan ‘tidak pasti’ dengan kenyataan tersebut. Ini bermakna majoriti daripada responden mempunyai persepsi yang positif betapa pentingnya menghadiri

latihan/kursus bagi meningkatkan kemahiran dan prestasi kerja mereka.

4.2.2 Persepsi Responden Terhadap Faktor Pencapaian

Berdasarkan maklumbalas responden terhadap tujuh (7) kenyataan di atas, majoriti iaitu 57.8 peratus responden mempunyai persepsi yang ‘tinggi’ terhadap faktor pencapaian, sebanyak 41.7 peratus mempunyai persepsi yang ‘sederhana’ manakala hanya 0.5 peratus sahaja responden mempunyai persepsi yang ‘rendah’ terhadap faktor berkenaan. Ini bermakna majoriti daripada responden mempunyai persepsi yang tinggi terhadap faktor pencapaian. Penemuan ini menunjukkan bahawa responden melihat faktor berkenaan sebagai salah satu faktor penting dalam mempengaruhi tahap motivasi mereka. Jadual 4.2 di bawah menunjukkan taburan tahap persepsi responden terhadap faktor pencapaian.

Jadual 4.2: Tahap Persepsi Responden Bagi Faktor Pencapaian

Tahap Persepsi	Kekerapan	Peratus (%)
Rendah	1	0.5
Sederhana	77	41.7
Tinggi	107	57.8
JUMLAH	185	100

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

4.2.3 Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berhubung Dengan Faktor Pengiktirafan

Di bawah faktor pengiktirafan terdapat empat (4) kenyataan yang telah dianalisa dan maklumat mengenainya adalah seperti di Jadual 4.3 di bawah.

Jadual 4.3: Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berhubung Dengan Faktor Pengiktirafan

Pelbagai Kenyataan	Sangat Tidak Bersetuju	Tidak Bersetuju	Tidak Pasti	Bersetuju	Sangat Bersetuju	Jumlah
a. Sistem pengiktirafan yang sesuai bagi menghargai pencapaian kakitangan.	13 (7.0)	43 (23.2)	51 (27.6)	71 (38.4)	7 (3.8)	185 (100)
b. Anda mendapat pujian setiap kali berjaya menjalankan tugas dengan cemerlang.	20 (10.8)	56 (30.3)	68 (36.7)	37 (20.0)	4 (2.2)	185 (100)
c. Anda mendapat pengiktirafan yang setimpal dengan hasil yang disumbangkan.	19 (10.3)	44 (23.8)	35 (18.9)	72 (38.9)	15 (8.1)	185 (100)
d. Anda selalu diberitahu bahawa anda telah menjalankan tugas dengan baik setiap kali anda berbuat demikian.	16 (8.6)	77 (41.6)	46 (24.9)	41 (22.2)	5 (2.7)	185 (100)

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

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

Berdasarkan Jadual 4.3 di atas, analisa ke atas setiap kenyataan bagi faktor pengiktirafan adalah seperti berikut:

- a. **Jabatan mempunyai sistem pengiktirafan yang sesuai bagi menghargai pencapaian kakitangan.**

Didapati bahawa 42.2 peratus responden ‘bersetuju’ bahawa pihak jabatan mempunyai satu sistem pengiktirafan yang sesuai bagi menghargai pencapaian kakitangan yang menunjukkan prestasi kerja yang cemerlang. Namun begitu terdapat 30.2 peratus responden yang mengatakan sebaliknya manakala 27.6 peratus lagi termasuk dalam golongan yang ‘tidak pasti’. Statistik ini menunjukkan bahawa terdapat kurang daripada separuh responden yang bersetuju bahawa pihak jabatan mempunyai sistem pengiktirafan bagi menghargai mereka yang telah menunjukkan prestasi kerja yang cemerlang.

- b. **Selalu mendapat pujian dari pegawai atasan setiap kali berjaya menjalankan tugas dengan cemerlang.**

Apabila persoalan ini dikemukakan, sebanyak 41.1 peratus responden ‘tidak bersetuju’, sejumlah 36.7 peratus yang ‘tidak pasti’ manakala selebihnya iaitu 22.2 peratus ‘bersetuju’ dengan kenyataan tersebut. Keadaan ini memberi gambaran bahawa peratusan responden yang tidak mendapat pujian

daripada pegawai-pegawai atasan mereka adalah lebih besar berbanding dengan mereka yang mendapat pujian setiap kali berjaya melaksanakan sesuatu tugas dengan cemerlang.

- c. **Mendapat pengiktirafan (dalam bentuk surat/sijil penghargaan, laporan prestasi yang baik) yang setimpal dengan hasil yang disumbangkan.**

Didapati bahawa 47.0 peratus responden menyatakan mereka mendapat pengiktirafan yang setimpal dengan hasil yang disumbangkan oleh mereka. Namun begitu terdapat sejumlah 34.1 peratus responden yang tidak berpuas hati kerana sumbangan mereka kepada jabatan tidak diberi pengiktirafan yang setimpal. Manakala baki sebanyak 18.9 peratus ‘tidak pasti’ sama ada mereka mendapat pengiktirafan sewajarnya atau tidak. Kajian ini mendapati bahawa peratusan responden yang mendapat pengiktirafan adalah besar daripada mereka yang tidak diberi pengiktirafan. Namun begitu jumlahnya tidak dapat mewakili majoriti daripada keseluruhan responden.

- d. **Anda selalu diberitahu bahawa anda telah menjalankan tugas dengan baik setiap kali anda berbuat demikian.**

Berhubung dengan kenyataan ini, didapati sebanyak 50.2 peratus responden ‘tidak bersetuju’ dengan kenyataan

tersebut. Manakala peratusan responden yang termasuk di dalam kategori ‘bersetuju’ dan ‘tidak pasti’ adalah sama iaitu masing-masing 24.9 peratus. Berdasarkan statistik di atas, separuh daripada responden tidak mendapat maklumbalas mengenai prestasi kerja mereka daripada pegawai-pegawai atasan mereka. Manakala separuh lagi sama ada mendapat maklumbalas atau tidak pasti mengenainya.

4.2.4 Persepsi Responden Terhadap Faktor Pengiktirafan

Bagi faktor pengiktirafan, majoriti responden iaitu 55.7 peratus mempunyai persepsi yang ‘sederhana’, sebanyak 40.0 peratus responden mempunyai persepsi yang ‘tinggi’, manakala sebanyak 4.3 peratus sahaja mempunyai persepsi yang ‘rendah’. Berdasarkan maklumat yang terkumpul, majoriti daripada responden mempunyai persepsi yang sederhana terhadap faktor pengiktirafan. Jadual 4.4 di bawah menunjukkan taburan tahap persepsi responden terhadap faktor berkenaan.

**Jadual 4.4: Tahap Persepsi Responden
Bagi Faktor Pengiktirafan**

Tahap Persepsi	Kekerapan	Peratus (%)
Rendah	8	4.3
Sederhana	103	55.7
Tinggi	74	40.0
JUMLAH	185	100

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

4.2.5 Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berkaitan Dengan Faktor Jenis/Corak Kerja

Terdapat lapan (8) kenyataan mengenai faktor jenis/corak kerja di mana data-data mengenainya adalah seperti di Jadual 4.5 di bawah.

Jadual 4.5: Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berkaitan Faktor Jenis/Corak Kerja

Pelbagai Kenyataan	Sangat Tidak Bersetuju	Tidak Bersetuju	Tidak Pasti	Bersetuju	Sangat Bersetuju	Jumlah
a. Tugas-tugas yang dijalankan dinyatakan dengan jelas di dalam senarai tugas	12 (6.5)	22 (11.9)	22 (11.9)	112 (60.5)	17 (9.2)	185 (100)
b. Tugas yang dijalankan memberi perasaan pencapaian kepada anda.	4 (2.2)	36 (19.5)	43 (23.2)	87 (47.0)	15 (8.1)	185 (100)
c. Tugas-tugas anda sekarang ‘routin’ dan membosankan.	5 (2.7)	73 (39.5)	45 (24.3)	48 (25.9)	14 (7.6)	185 (100)
d. Tugas yang dijalankan bersetujuan dengan minat anda.	8 (4.3)	46 (24.9)	44 (23.8)	76 (41.1)	11 (5.9)	185 (100)
e. Kebolehan dan kemahiran digunakan sepenuhnya ketika menjalankan tugas.	6 (3.3)	25 (13.5)	20 (10.8)	110 (59.5)	24 (13.0)	185 (100)
f. Anda sering menggunakan budibicara dalam membuat keputusan.	1 (0.5)	14 (7.6)	17 (9.2)	124 (67.0)	29 (15.7)	185 (100)
g. Beban tugas anda melebihi dari yang sepatutnya.	2 (1.1)	56 (30.3)	38 (20.5)	76 (41.1)	13 (7.1)	185 (100)
h. Jika diberi peluang anda lebih berminat menjalankan kerja-kerja lain selain dari tugas anda sekarang.	2 (1.1)	25 (13.5)	32 (17.3)	99 (53.5)	27 (14.6)	185 (100)

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

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

. Berdasarkan Jadual 4.5 di atas, analisa secara terperinci bagi setiap kenyataan adalah seperti berikut:

- a. **Tugas-tugas yang dijalankan sekarang dinyatakan dengan jelas di dalam senarai tugas.**

Didapati majoriti iaitu 69.7 peratus responden ‘bersetuju’ dengan kenyataan di atas, sebanyak 18.4 peratus ‘tidak bersetuju’ manakala bakinya sebanyak 11.9 peratus responden menyatakan mereka ‘tidak pasti’ dengan kenyataan tersebut. Berdasarkan statistik di atas, majoriti daripada responden mengetahui bahawa tugas-tugas yang mereka jalankan dinyatakan dengan jelas di dalam senarai tugas mereka.

- b. **Tugas yang dijalankan sekarang memberi perasaan pencapaian (sense of achievement) kepada anda.**

Berdasarkan maklumbalas yang diterima, majoriti iaitu 55.1 peratus responden ‘bersetuju’ bahawa tugas yang dijalankan sekarang memberi perasaan pencapaian (sense of achievement) kepada mereka. Namun begitu terdapat sejumlah 21.7 peratus responden yang ‘tidak bersetuju’ dan 23.2 peratus lagi yang ‘tidak pasti’ dengan kenyataan tersebut. Ini bermakna majoriti daripada responden berpuashati dengan tugas yang

dijalankan kerana memberi peluang kepada mereka untuk mencapai cita-cita kerjaya mereka.

c. Tugas-tugas anda sekarang ‘routin’ dan membosankan.

Apabila persoalan ini diajukan, sebanyak 42.2 peratus responden ‘tidak bersetuju’ dengan kenyataan di atas. Sebanyak 33.5 peratus responden ‘bersetuju’ manakala selebihnya iaitu sebanyak 24.3 peratus lagi ‘tidak pasti’ dengan kenyataan tersebut. Sehubungan dengan itu dapatlah dikatakan bahawa lebih kurang satu pertiga sahaja responden yang mendakwa tugas mereka adalah ‘routin’ dan membosankan. Manakala dua pertiga lagi responden sama ada menganggap tugas mereka sebagai tidak membosankan atau tidak pasti dengan kenyataan di atas.

d. Tugas yang dijalankan sekarang adalah bersesuaian dengan minat anda.

Berdasarkan jadual di bawah, sebanyak 47.0 peratus responden ‘bersetuju’ bahawa tugas yang dijalankan sekarang bersesuaian dengan minat mereka. Namun begitu terdapat sejumlah 29.2 peratus dan 23.8 peratus responden sama ada ‘tidak bersetuju’ atau ‘tidak pasti’ dengan kenyataan tersebut.

Ini menunjukkan bahawa walau pun peratusan responden yang bersetuju dengan kenyataan di atas adalah lebih besar daripada peratusan mereka yang tidak bersetuju atau tidak pasti, tetapi jumlah tersebut kurang separuh daripada keseluruhan responden yang terlibat.

e. **Kebolehan dan kemahiran digunakan sepenuhnya dalam menjalankan tugas sehari-hari.**

Didapati bahawa majoriti iaitu 72.5 peratus responden ‘bersetuju’, sebanyak 16.7 peratus ‘tidak bersetuju’ dan 10.8 peratus lagi responden yang ‘tidak pasti’ dengan kenyataan di atas. Ini bermakna majoriti daripada responden menyatakan mereka menggunakan sepenuhnya kebolehan dan kemahiran semasa menjalankan tugas sehari-hari.

f. **Anda sering menggunakan budibicara dalam membuat keputusan berhubung dengan kerja.**

Sebahagian besar atau 82.7 peratus responden ‘bersetuju’ dengan kenyataan di atas. Manakala terdapat sebilangan kecil sahaja responden yang termasuk di dalam golongan ‘tidak bersetuju’ dan ‘tidak pasti’ dengan kenyataan berkenaan. Ini dapat dilihat kepada peratusan yang kecil sahaja dicatat iaitu masing-masing 8.1 peratus dan 9.2 peratus. Ini

bermakna majoriti daripada responden sering menggunakan budibicara mereka di dalam membuat keputusan yang berhubung dengan kerja mereka.

g. Beban tugas anda melebihi dari yang sepatutnya.

Sebanyak 48.1 peratus responden ‘bersetuju’ bahawa beban tugas mereka adalah melebihi dari yang sepatutnya. Manakala sebanyak 31.4 peratus responden yang ‘tidak bersetuju’ dan sebanyak 20.5 peratus lagi yang ‘tidak pasti’ dengan kenyataan tersebut. Keadaan ini menunjukkan bahawa sebahagian besar responden mendapati mereka dibebani oleh beban tugas yang banyak dan melebihi dari yang sepatutnya.

h. Anda lebih berminat menjalankan kerja-kerja lain selain daripada tugas anda jika diberi pilihan.

Jika diberi pilihan, majoriti atau 68.1 peratus responden lebih berminat untuk menjalankan kerja-kerja lain selain daripada bertugas sebagai petugas kaunter. Hanya 14.6 peratus responden sahaja yang ‘tidak bersetuju’ manakala baki sebanyak 17.3 peratus lagi ‘tidak pasti’ dengan kenyataan tersebut. Ini menggambarkan majoriti daripada responden lebih

berminat untuk meninggalkan tugas mereka sekarang jika diberi peluang untuk berbuat demikian.

4.2.6 Persepsi Responden Terhadap Faktor Jenis/Corak Kerja

Berdasarkan maklumbalas responden terhadap lapan (8) kenyataan di atas, majoriti responden iaitu sebanyak 88.1 peratus mempunyai persepsi yang ‘tinggi’ terhadap jenis/corak kerja yang mereka lakukan. Manakala selebihnya iaitu sebanyak 11.9 peratus mempunyai persepsi yang ‘sederhana’. Penemuan ini menunjukkan bahawa faktor jenis/corak kerja yang dilakukan responden mempunyai pengaruh yang penting dalam menentukan tahap motivasi mereka. Jadual 4.6 di bawah menunjukkan taburan mengenai persepsi responden terhadap faktor jenis/corak kerja di dalam mempengaruhi tahap motivasi.

Jadual 4.6: Tahap Persepsi Responden Terhadap Faktor Jenis/Corak Kerja

Tahap Persepsi	Kekerapan	Peratus (%)
Rendah	-	-
Sederhana	22	11.9
Tinggi	163	88.1
JUMLAH	185	100

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

4.2.7 Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Mengenai Faktor Gaji dan Kemudahan Sampingan

Berhubung dengan faktor gaji dan kemudahan sampingan, terdapat empat (4) kenyataan yang telah dikemukakan kepada responden dan maklumbalas mengenainya adalah seperti di Jadual 4.7 di bawah.

Jadual 4.7: Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Mengenai Faktor Gaji dan Kemudahan Sampingan

Pelbagai Kenyataan	Sangat Tidak Bersetuju	Tidak Bersetuju	Tidak Pasti	Bersetuju	Sangat Bersetuju	Jumlah
a. Gaji dan kemudahan sampingan adalah setimpal dengan tugas yang dijalankan.	14 (7.6)	62 (33.5)	38 (20.5)	64 (34.6)	7 (3.8)	185 (100)
b. Jumlah gaji yang diterima tidak mencukupi untuk menampung kos sara hidup yang tinggi.	7 (3.8)	19 (10.3)	12 (6.5)	100 (54.1)	47 (25.4)	185 (100)
c. Gaji dan kemudahan sampingan lain mencukupi bagi menikmati taraf hidup yang baik.	29 (15.7)	89 (48.1)	29 (15.7)	29 (15.7)	9 (4.9)	185 (100)
d. Skim gaji yang diterimapakai sekarang patut dikaji semula.	1 (0.5)	5 (2.7)	8 (4.3)	87 (47.0)	84 (45.4)	185 (100)

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

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

Berdasarkan Jadual 4.7 di atas, analisa terperinci bagi setiap kenyataan di bawah faktor gaji dan kemudahan sampingan adalah seperti berikut:

a. **Gaji dan kemudahan-kemudahan lain adalah setimpal dengan tugas yang dijalankan.**

Berhubung dengan persoalan gaji dan kemudahan-kemudahan lain, sebanyak 38.4 peratus responden ‘bersetuju’ bahawa gaji dan kemudahan yang diterima adalah setimpal dengan tugas yang dijalankan. Walau bagaimanapun sebanyak 41.1 peratus responden ‘tidak bersetuju’ manakala 20.5 peratus lagi ‘tidak pasti’ dengan kenyataan di atas. Statistik di atas memberi gambaran sebahagian besar responden berpendapat bahawa gaji dan kemudahan lain yang diterima adalah tidak setimpal dengan tugas yang dijalankan.

b. **Gaji yang diterima tidak mencukupi untuk menampung kos sara hidup yang tinggi.**

Didapati majoriti iaitu 79.5 peratus responden ‘bersetuju’ dengan kenyataan di atas. Hanya 14.1 peratus responden yang ‘tidak bersetuju’ manakala peratusan yang kecil sahaja iaitu 6.5 peratus responden yang ‘tidak pasti’ dengan kenyataan tersebut. Ini menunjukkan bahawa majoriti

daripada responden mendapati gaji yang mereka terima tidak mencukupi untuk menampung kos sara hidup yang tinggi.

c. **Gaji dan kemudahan lain adalah mencukupi bagi menikmati taraf hidup yang baik.**

Berhubung dengan persoalan sama ada gaji dan kemudahan lain yang diterima mencukupi atau tidak bagi menikmati taraf hidup yang baik, majoriti atau 63.8 peratus responden bersetuju bahawa gaji dan kemudahan lain yang diterima tidak mencukupi bagi menikmati taraf hidup yang baik. Manakala peratusan responden yang ‘bersetuju’ dengan kenyataan di atas ialah sebanyak 20.6 peratus dan yang ‘tidak pasti’ pula ialah 15.7 peratus sahaja. Ini bermakna majoriti daripada responden dan keluarga mereka tidak dapat menikmati taraf hidup yang tinggi dengan gaji dan kemudahan yang diterima.

d. **Skim gaji yang diterimapakai sekarang patut dikaji semula.**

Apabila persoalan ini dikemukakan, majoriti iaitu 92.4 peratus responden bersetuju supaya skim gaji mereka dikaji semula. Hanya sebilangan kecil sahaja responden yang ‘tidak bersetuju’ dan ‘tidak pasti’ berhubung dengan perkara di atas.

Peratusan yang terlibat ialah masing-masing 3.2 peratus dan 4.3 peratus. Keadaan ini menjelaskan bahawa masalah pendapatan yang rendah dan kos sara hidup yang tinggi menyebabkan majoriti daripada responden berpendapat skim gaji mereka patut dikaji semula.

4.2.8 Persepsi Responden Terhadap Faktor Gaji Dan Kemudahan Sampingan

Berhubung dengan faktor gaji dan kemudahan sampingan, majoriti iaitu 74.0 peratus responden mempunyai persepsi yang ‘tinggi’ terhadapnya. Mereka yang mempunyai persepsi yang ‘sederhana’ pula meliputi 26.0 peratus daripada keseluruhan responden manakala tidak ada responden yang mempunyai persepsi yang ‘rendah’ terhadap faktor ini. Penemuan di atas menjelaskan bahawa faktor gaji dan kemudahan sampingan mempunyai pengaruh yang besar terhadap tahap motivasi responden. Jadual 4.8 di bawah menunjukkan tahap persepsi responden terhadap faktor gaji dan kemudahan sampingan dalam mempengaruhi tahap motivasi mereka.

Jadual 4.8: Tahap Persepsi Responden Terhadap Faktor Gaji dan Kemudahan Sampingan

Tahap Persepsi	Kekerapan	Peratus (%)
Rendah	-	-
Sederhana	48	26.0
Tinggi	137	74.0
JUMLAH	185	100

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

4.2.9 Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berhubung Dengan Faktor Jaminan Kerja

Bagi faktor jaminan kerja, terdapat empat (4) kenyataan yang memerlukan maklumbalas daripada responden. Maklumat yang telah diperolehi adalah seperti di Jadual 4.9 di bawah.

Jadual 4.9: Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berhubung Faktor Jaminan Kerja

Pelbagai Kenyataan	Sangat Tidak Bersetuju	Tidak Bersetuju	Tidak Pasti	Bersetuju	Sangat Bersetuju	Jumlah
a. Pekerjaan sekarang memberi jaminan bagi menyara hidup anda sekeluarga.	7 (3.8)	30 (16.2)	45 (24.3)	92 (49.7)	11 (6.0)	185 (100)
b. Pekerjaan sekarang memberi jaminan kepada masa depan anda.	5 (2.7)	30 (16.2)	46 (24.9)	93 (50.3)	11 (6.0)	185 (100)
c. Jawatan sekarang memberi jaminan kepada masa tua anda.	8 (4.3)	22 (11.9)	53 (28.7)	92 (49.7)	10 (5.4)	185 (100)
d. Anda tidak pernah bimbang terhadap kemungkinan kehilangan pekerjaan.	8 (4.3)	49 (26.5)	48 (26.0)	70 (37.8)	10 (5.4)	185 (100)

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

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

Berdasarkan Jadual 4.9 di atas, analisa secara terperinci beberapa kenyataan di atas adalah seperti berikut:

- a. **Pekerjaan yang dijalankan memberi jaminan (security) bagi menyara hidup anda sekeluarga.**

Menyentuh mengenai sama ada pekerjaan yang dilakukan sekarang memberi jaminan atau sebaliknya bagi menyara hidup responden sekeluarga, majoriti iaitu 55.7

peratus daripada mereka ‘bersetuju’ dengan kenyataan di atas.

Walau bagaimanapun sebanyak 20.0 peratus yang ‘tidak bersetuju’ manakala 24.3 peratus lagi ‘tidak pasti’ dengan kenyataan berkenaan. Keadaan ini menggambarkan bahawa pekerjaan yang dijalankan sekarang dapat memberi jaminan (security) kepada majoriti responden bagi menyara hidup mereka sekeluarga.

b. Pekerjaan yang dijalankan memberi jaminan kepada masa hadapan anda.

Didapati bahawa majoriti iaitu 56.2 peratus responden ‘bersetuju’ bahawa pekerjaan yang mereka jalankan sebagai kakitangan kerajaan memberi jaminan (security) kepada masa depan mereka. Namun begitu terdapat sebanyak 18.9 peratus yang ‘tidak bersetuju’ dan bakinya sebanyak 24.9 peratus lagi yang ‘tidak pasti’ dengan kenyataan tersebut. Penemuan ini menunjukkan bahawa majoriti daripada responden merasa ‘selamat’ sebagai kakitangan awam kerana pekerjaan yang mereka lakukan adalah terjamin.

- c. **Jawatan yang disandang sekarang memberi jaminan (security) untuk masa tua anda.**

Berdasarkan maklumat yang diperolehi, majoriti iaitu 55.1 peratus responden ‘bersetuju’, sebanyak 16.2 peratus ‘tidak bersetuju’ dan 28.7 peratus responden yang ‘tidak pasti’ apabila persoalan di atas diajukan kepada mereka. Ini bermakna majoriti daripada responden berpuashati dengan pekerjaan mereka sekarang kerana mendapat jaminan untuk hari tua mereka.

- d. **Anda tidak pernah merasa bimbang terhadap kemungkinan akan kehilangan pekerjaan.**

Berhubungan dengan kebimbangan responden mengenai kemungkinan kehilangan pekerjaan, didapati sebanyak 43.2 peratus daripada mereka mempunyai keyakinan bahawa pekerjaan mereka adalah terjamin. Namun begitu sejumlah 30.8 peratus responden yang merasakan pekerjaan mereka tidak terjamin dan responden yang ‘tidak pasti’ pula adalah sebanyak 26.0 peratus. Statistik di atas menunjukkan bahawa sebahagian besar daripada responden mempunyai keyakinan penuh bahawa mereka tidak akan kehilangan pekerjaan selagi berkhidmat sebagai kakitangan kerajaan.

4.2.10 Persepsi Responden Terhadap Faktor Jaminan Kerja

Setelah analisa dijalankan ke atas kenyataan-kenyataan di atas, didapati sebanyak 63.3 peratus responden mempunyai persepsi yang ‘tinggi’ terhadap faktor jaminan kerja. Sebanyak 32.4 peratus yang mempunyai persepsi yang ‘sederhana’ manakala 4.3 peratus lagi mempunyai persepsi yang ‘rendah’ terhadap faktor jaminan kerja. Penemuan ini menunjukkan bahawa majoriti daripada responden melihat faktor jaminan kerja sebagai salah satu faktor penting dalam mempengaruhi tahap motivasi mereka. Taburan terperinci mengenai tahap persepsi responden adalah seperti di Jadual 4.10 di bawah.

Jadual 4.10: Tahap Persepsi Responden Terhadap Faktor Jaminan Kerja

Tahap Persepsi	Kekerapan	Peratus (%)
Rendah	8	4.3
Sederhana	60	32.4
Tinggi	117	63.3
JUMLAH	185	100

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

4.2.11 Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berhubung Faktor Hubungan Dengan Rakan Sekerja.

Terdapat lima (5) kenyataan di bawah faktor hubungan dengan rakan sekerja yang telah dianalisa dan penemuan mengenainya adalah seperti di Jadual 4.11 di bawah.

Jadual 4.11: Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Mengenai Hubungan Dengan Rakan Sekerja

Pelbagai Kenyataan	Sangat Tidak Bersetuju	Tidak Bersetuju	Tidak Pasti	Bersetuju	Sangat Bersetuju	Jumlah
a. Hubungan yang erat sentiasa ujud di semua peringkat kakitangan.	9 (4.9)	19 (10.3)	15 (8.1)	115 (62.2)	27 (14.6)	185 (100)
b. Rakan sekerja sentiasa memberi kerjasama semasa bertugas.	5 (2.7)	22 (11.9)	16 (8.6)	118 (63.8)	24 (13.0)	185 (100)
c. Rakan sekerja sering memberi perangsang bagi meningkatkan prestasi kerja.	7 (3.8)	32 (17.3)	46 (24.8)	91 (49.2)	9 (4.9)	185 (100)
d. Sentiasa bekerja sebagai satu kumpulan.	5 (2.7)	20 (10.8)	21 (11.4)	114 (61.6)	25 (13.5)	185 (100)
e. Wujud semangat setiaawan bagi menyelesaikan masalah kerja atau peribadi.	7 (3.8)	23 (12.4)	42 (22.7)	100 (54.1)	13 (7.0)	185 (100)

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

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

Berdasarkan Jadual 4.11 di atas, analisa secara terperinci setiap kenyataan di bawah faktor hubungan dengan rakan sekerja adalah seperti berikut:

a. **Hubungan erat sentiasa wujud di semua peringkat kakitangan.**

Didapati majoriti iaitu 76.8 peratus responden ‘bersetuju’ bahawa hubungan yang erat sentiasa wujud di antara semua peringkat kakitangan. Terdapat jumlah peratusan yang agak kecil dicatatkan oleh responden yang tergolong di dalam kategori ‘tidak bersetuju’ dan ‘tidak pasti’ apabila masing-masing mencatatkan 15.2 peratus dan 8.1 peratus sahaja. Statistik ini memberi gambaran bahawa majoriti daripada responden bersetuju bahawa perhubungan yang erat sentiasa wujud di semua peringkat kakitangan.

b. **Rakan sekerja sentiasa memberi kerjasama semasa menjalankan tugas.**

Statistik yang dikumpul melalui kajian ini mendapati bahawa responden mendapat kerjasama yang baik daripada rakan sejawat semasa menjalankan tugas sehari-hari. Maklumat yang diperolehi menunjukkan bahawa majoriti iaitu 76.8 peratus responden mengesahkan perkara ini. Sebaliknya

terdapat peratusan yang agak kecil iaitu sebanyak 14.6 peratus responden yang ‘tidak bersetuju’ dan hanya 8.6 peratus responden yang ‘tidak pasti’ dengan kenyataan tersebut. Penemuan ini memberi gambaran bahawa majoriti daripada responden sentiasa mendapat kerjasama rakan sekerja di dalam menjalankan tugas sehari-hari.

c. **Rakan sekerja sering memberi perangsang bagi meningkatkan prestasi kerja.**

Apabila ditanya mengenai peranan rakan sekerja di dalam memberi perangsang kepada responden, sebanyak 54.1 peratus ‘bersetuju’ bahawa rakan sekerja sering memberi perangsang ke arah meningkatkan prestasi kerja mereka. Namun begitu terdapat 21.1 peratus dan 24.8 peratus yang termasuk di dalam kategori ‘tidak bersetuju’ dan ‘tidak pasti’ dengan kenyataan di atas. Ini bermakna majoriti daripada responden mendapat perangsang daripada rakan sekerja mereka dalam meningkatkan prestasi kerja sehari-hari.

d. **Sentiasa bekerja sebagai satu kumpulan.**

Kajian ini juga mendapati bahawa majoriti iaitu 75.1 peratus responden ‘bersetuju’, sebanyak 13.5 peratus ‘tidak

bersetuju' dan 11.4 peratus lagi yang 'tidak pasti' dengan kenyataan di atas. Walau bagaimanapun memandangkan peratusan responden yang bersetuju dengan kenyataan tersebut adalah tinggi iaitu dalam lingkungan 75.0 peratus maka dapatlah dikatakan bahawa majoriti daripada responden sentiasa bekerja sebagai satu pasukan di dalam memberi perkhidmatan kepada pelanggan mereka.

e. **Wujud semangat setiakawan bagi menyelesaikan sama ada masalah kerja atau peribadi.**

Apabila dibangkitkan persolan sama ada wujudnya semangat setiakawan atau sebaliknya di kalangan responden, kajian ini mendapati bahawa sebanyak 61.1 responden 'bersetuju' terdapatnya semangat setiakawan di kalangan mereka. Namun begitu terdapat sebanyak 16.2 peratus responden yang 'tidak bersetuju' manakala sebanyak 2.7 peratus lagi yang 'tidak pasti' dengan kenyataan di atas. Ini bermakna majoriti daripada responden berpendapat bahawa memang wujud semangat setiakawan di antara mereka di dalam menyelesaikan masalah-masalah kerja dan peribadi.

4.2.12 Persepsi Responden Terhadap Faktor Hubungan Dengan Rakan Sekerja

Didapati majoriti iaitu 78.4 peratus responden mempunyai persepsi yang ‘tinggi’, sebanyak 17.3 peratus sebagai ‘sederhana’ dan bakinya sebanyak 4.3 peratus responden mempunyai persepsi yang ‘rendah’ terhadap faktor hubungan dengan rakan sekerja. Kajian ini mendapati bahawa majoriti daripada responden melihat faktor hubungan dengan rakan sekerja sebagai faktor yang mempengaruhi tahap motivasi mereka. Jadual 4.12 di bawah menunjukkan statistik berhubung dengan perkara tersebut.

Jadual 4.12: Tahap Persepsi Responden Terhadap Faktor Hubungan Dengan Rakan sekerja

Tahapn Persepsi	Kekerapan	Peratus (%)
Rendah	8	4.3
Sederhana	32	17.3
Tinggi	145	78.4
JUMLAH	185	100

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

4.2.13 Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Mengenai Faktor Penyeliaan dan Hubungan Dengan Penyelia

Berhubung dengan faktor penyeliaan dan hubungan dengan penyelia, terdapat sebanyak tujuh (7) kenyataan yang

telah dianalisa. Jadual 4.13 di bawah merupakan maklumat yang diperolehi daripada analisa tersebut.

Jadual 4.13: Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Mengenai Faktor Penyeliaan dan Hubungan Dengan Penyelia

Pelbagai Kenyataan	Sangat Tidak Bersetuju	Tidak Bersetuju	Tidak Pasti	Bersetuju	Sangat Bersetuju	Jumlah
a. Hubungan dengan penyelia adalah baik dan mesra.	2 (1.1)	11 (5.9)	24 (13.0)	129 (69.7)	19 (10.3)	185 (100)
b. Sentiasa mendapat dorongan dan bimbingan daripada penyelia.	5 (2.7)	24 (13.0)	32 (17.3)	112 (60.5)	12 (6.5)	185 (100)
c. Penyelia bersedia mendengar masalah seharian kerja anda.	5 (2.7)	30 (16.2)	36 (19.5)	102 (55.1)	12 (6.5)	185 (100)
d. Bekerja di bawah penyelia yang berpengetahuan dan berpengalaman luas.	6 (3.2)	20 (10.8)	40 (21.6)	101 (54.6)	18 (9.7)	185 (100)
e. Penyelia sering meminta pandangan anda sebelum memberi arahan.	11 (5.9)	43 (23.3)	44 (23.8)	79 (42.7)	8 (4.3)	185 (100)
f. Anda lebih banyak kena marah daripada menerima pujian.	16 (8.6)	68 (36.8)	57 (30.8)	35 (18.9)	9 (4.9)	185 (100)
g. Penyelia terlalu mementingkan kejayaan peribadi.	13 (7.0)	81 (43.8)	54 (29.2)	28 (15.1)	9 (4.9)	185 (100)

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

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

Berdasarkan Jadual 4.13 di atas,uraian terperinci berhubung dengan setiap kenyataan di bawah faktor penyeliaan dan hubungan dengan penyelia adalah seperti berikut:

a. **Hubungan dengan penyelia adalah baik dan mesra.**

Berkaitan dengan tahap perhubungan dengan penyelia, kajian ini mendapati bahawa majoriti iaitu 80.0 peratus responden menyatakan bahawa mereka mempunyai hubungan yang baik dan mesra dengan penyelia. Terdapat peratusan yang kecil sahaja responden yang ‘tidak bersetuju’ atau ‘tidak pasti’ dengan kenyataan di atas. Ini dapat dilihat kepada peratusan yang sedikit iaitu masing-masing mencatatkan 6.5 peratus dan 13.5 peratus sahaja. Keadaan ini memberi gambaran bahawa terdapat perhubungan yang baik dan mesra di antara responden dengan penyelia mereka.

b. **Penyelia sentiasa memberi dorongan dan bimbingan semasa menjalankan tugas.**

Mengenai dorongan dan bimbingan yang diterima daripada penyelia, data-data yang dikumpul menunjukkan bahawa sebanyak 67.0 peratus responden ‘bersetuju’ bahawa penyelia banyak membantu mereka di dalam menjalankan

tugas sehari-hari. Namun begitu terdapat sebanyak 15.7 peratus responden yang menafikan peranan penyeliaan di dalam aspek berkenaan. Manakala sebanyak 17.3 peratus lagi yang ‘tidak pasti’ sama ada penyelia berperanan memberi dorongan atau sebaliknya. Ini bermakna majoriti daripada responden sentiasa menerima bimbingan dan dorongan daripada penyelia mereka semasa bertugas.

c. **Penyelia bersedia mendengar masalah berkaitan dengan tugas sehari-hari.**

Didapati sebanyak 61.6 peratus responden yang ‘bersetuju’, sejumlah 18.9 peratus yang ‘tidak bersetuju’ dan 19.5 peratus yang ‘tidak pasti’ dengan kenyataan tersebut. Daripada statistik di atas dapatlah dikatakan bahawa majoriti daripada responden mempunyai penyelia yang bersedia mendengar masalah yang berkaitan dengan tugas sehari-hari mereka.

d. **Bekerja di bawah penyelia yang berpengetahuan dan berpengalaman luas mengenai kerja.**

Berhubung dengan kenyataan di atas, sebanyak 64.3 peratus responden mengatakan bahawa mereka bekerja di bawah penyelia yang mempunyai pengetahuan dan pengalaman

luas mengenai tugas yang mereka lakukan. Sebaliknya terdapat sejumlah 14.0 peratus responden yang ‘tidak bersetuju’ dengan pandangan tersebut. Manakala responden yang ‘tidak pasti’ dengan kenyataan di atas pula meliputi sebanyak 21.6 peratus dari keseluruhan responden. Berdasarkan maklumat yang diperolehi, majoriti daripada responden mempunyai penyelia yang berpengetahuan dan berpengalaman luas mengenai kerja.

e. **Penyelia sering meminta pandangan anda sebelum memberikan sebarang arahan.**

Kajian ini mendapati sebanyak 47.0 peratus responden ‘bersetuju’ bahawa pandangan atau pendapat mereka sering diminta sebelum penyelia mereka memberikan sebarang arahan. Namun begitu kajian ini juga mendedahkan bahawa sebanyak 29.1 peratus responden menyatakan pendapat mereka tidak diminta manakala peratusan bagi responden yang ‘tidak pasti’ pula adalah sebanyak 24.8 peratus. Berdasarkan maklumat yang terkumpul ini, bolehlah dikatakan bahawa kurang daripada separuh responden yang diberi peluang untuk mengemukakan pandangan atau pendapat kepada penyelia mereka.

- f. **Anda lebih banyak kena marah jika hasil kerja tidak memuaskan daripada menerima pujian jika menunjukkan prestasi kerja yang baik.**

Berhubung dengan kenyataan di atas, kajian ini mendapati bahawa sebanyak 23.8 peratus ‘bersetuju’, sebanyak 45.4 peratus responden ‘tidak bersetuju’ dan baki sebanyak 30.8 peratus menyatakan ‘tidak pasti’ dengan kenyataan tersebut. Berdasarkan statistik ini, dapatlah dikatakan bahawa hampir separuh (45.4 peratus) daripada responden yang lebih banyak menerima pujian daripada penyelia sekiranya mereka menunjukkan prestasi kerja yang baik.

- g. **Penyelia terlalu mementingkan kejayaan peribadi.**

Didapati bahawa peratusan yang kecil sahaja iaitu sebanyak 20.0 peratus responden yang berpendapat penyelia mereka mementingkan kejayaan peribadi melebihi daripada kakitangan di bawah mereka. Sebaliknya terdapat sebanyak 50.8 peratus responden yang ‘tidak bersetuju’ dengan pendapat tersebut, manakala yang ‘tidak pasti’ pula merangkumi sebanyak 29.2 peratus. Statistik ini memberi gambaran bahawa hanya separuh sahaja responden yang bersetuju bahawa penyelia mereka tidak mementingkan diri sendiri.

4.2.14 Persepsi Responden Terhadap Faktor Penyeliaan dan Hubungan Dengan Penyelia

Jadual di bawah menunjukkan bahawa majoriti iaitu 75.7 peratus responden mempunyai persepsi yang ‘tinggi’ terhadap penyeliaan dan hubungan mereka dengan penyelia. Bilangan mereka yang mempunyai persepsi yang ‘sederhana’ dan ‘rendah’ adalah kecil kerana masing-masing mencatatkan 22.2 peratus dan 2.1 peratus sahaja. Penemuan ini menunjukkan bahawa majoriti daripada responden bersetuju bahawa faktor penyeliaan dan hubungan yang baik dengan penyelia boleh mempengaruhi tahap motivasi mereka. Jadual 4.14 di bawah menunjukkan statistik berkaitan dengan persepsi tersebut.

Jadual 4.14: Tahap Persepsi Responden Terhadap Faktor Penyeliaan dan Hubungan Dengan Penyelia

Tahap Persepsi	Kekerapan	Peratus (%)
Rendah	4	2.1
Sederhana	41	22.2
Tinggi	140	75.7
JUMLAH	185	100

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

4.2.15 Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Mengenai Faktor Polisi dan Corak Pengurusan

Terdapat sepuluh (10) kenyataan berhubung dengan faktor polisi dan corak pengurusan yang telah dianalisa. Statistik mengenainya adalah seperti di Jadual 4.15 di bawah.

Jadual 4.15: Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Berhubung Faktor Polisi dan Corak Pengurusan

Pelbagai Kenyataan	Sangat Bersetuju	Tidak Bersetuju	Tidak Pasti	Bersetuju	Sangat Bersetuju	Jumlah
a. Objektif dan fungsi jabatan jelas dan mudah difahami.	6 (3.3)	11 (5.9)	30 (16.2)	120 (64.9)	18 (9.7)	185 (100)
b. Anda memahami matlamat dan objektif jabatan.	5 (2.7)	7 (3.8)	22 (11.9)	134 (72.4)	17 (9.2)	185 (100)
c. Arahan dan prosedur jabatan adalah rigid.	3 (1.6)	12 (6.5)	31 (16.8)	120 (64.9)	19 (10.3)	185 (100)
d. Terdapat saluran tertentu bagi anda terlibat dalam proses membuat keputusan.	13 (7.0)	42 (22.7)	47 (25.4)	74 (40.0)	9 (4.8)	185 (100)
e. Hubungan antara pihak pengurusan dan kakitangan adalah baik.	11 (5.9)	32 (17.3)	24 (13.0)	110 (59.5)	8 (4.3)	185 (100)
f. Pihak pengurusan mengambil berat kejikan kakitangan.	16 (8.6)	56 (30.3)	46 (24.9)	64 (34.6)	3 (1.6)	185 (100)
g. Melaksanakan program kualiti/produktiviti bagi meningkatkan prestasi anda.	11 (5.9)	35 (18.9)	33 (17.8)	93 (50.3)	13 (7.0)	185 (100)
h. Pegawai atasan sentiasa menunjukkan tauladan yang baik.	18 (9.7)	32 (17.3)	53 (28.6)	78 (42.2)	4 (2.2)	185 (100)
i. Pihak pengurusan sentiasa memberi perkhidmatan terbaik kepada pelanggan.	6 (3.2)	13 (7.0)	26 (14.1)	119 (64.3)	21 (11.4)	185 (100)
j. Pada keseluruhannya anda tidak menghadapi masalah dengan pihak pengurusan.	5 (2.7)	28 (15.1)	23 (12.4)	117 (63.2)	12 (6.5)	185 (100)

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

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

Berdasarkan Jadual 4.15 di atas,uraian secara terperinci kenyataan-kenyataan berhubung dengan faktor polisi dan corak pengurusan adalah seperti berikut:

a. **Objektif dan fungsi jabatan jelas dan mudah difahami.**

Mengenai objektif dan fungsi jabatan, didapati majoriti iaitu 74.6 peratus responden ‘bersetuju’ bahawa jabatan di mana mereka bertugas mempunyai objektif dan fungsi yang jelas dan mudah difahami. Hanya peratusan yang kecil sahaja iaitu 9.1 peratus responden yang ‘tidak bersetuju’ dengan kenyataan di atas. Responden yang tergolong di dalam kategori ‘tidak pasti’ pula adalah sebanyak 16.2 peratus. Statistik ini menunjukkan bahawa matlamat dan fungsi jabatan adalah jelas kerana majoriti daripada responden bersetuju dengan kenyataan di atas.

b. **Matlamat dan objektif jabatan difahami.**

Didapati majoriti daripada responden menyatakan mereka memahami matlamat dan objektif jabatan di mana mereka bekerja. Ini digambarkan dengan peratusan yang tinggi dicatatkan iaitu sebanyak 81.6 peratus. Namun begitu terdapat

juga responden yang sama ada tidak memahaminya atau tidak pasti dengan kenyataan di atas, tetapi jumlahnya adalah kecil iaitu masing-masing 6.5 peratus dan 11.9 peratus sahaja.

c. **Arahan dan prosedur kerja adalah rigid dan semua kakitangan perlu mematuhiinya.**

Didapati majoriti iaitu 75.2 peratus responden ‘bersetuju’, sebanyak 8.1 peratus yang ‘tidak bersetuju’ dan bakinya sejumlah 16.8 peratus ‘tidak pasti’ dengan kenyataan di atas. Maklumat ini memberi gambaran bahawa majoriti daripada responden terpaksa mematuhi arahan dan prosedur kerja yang kebanyakannya adalah rigid dan ketat.

d. **Pihak pengurusan menyediakan saluran bagi kakitangan terlibat dalam proses membuat keputusan.**

Kajian ini mendapati sebanyak 44.9 peratus responden yang ‘bersetuju’ bahawa mereka terlibat dengan proses membuat keputusan melalui saluran tertentu yang disediakan oleh pihak pengurusan. Walau bagaimanapun terdapat peratusan yang hampir sama di antara responden yang mempunyai pendapat sebaliknya iaitu sebanyak 29.7 peratus dan mereka yang ‘tidak pasti’ sama ada wujudnya saluran

tersebut atau pun tidak iaitu sebanyak 25.4 peratus. Keadaan ini menggambarkan bahawa sebahagian besar daripada responden mempunyai saluran tertentu bagi membolehkan mereka terlibat di dalam proses membuat keputusan.

e. Hubungan di antara pihak pengurusan dan kakitangan adalah baik.

Mengenai hubungan di antara pihak pengurusan dan kakitangan, sebanyak 63.8 peratus responden berpendapat hubungan yang wujud adalah baik. Namun begitu sejumlah 23.2 peratus responden menafikan wujudnya keadaan sedemikian manakala 13.0 peratus lagi menyatakan ‘tidak pasti’ dengan kenyataan di atas. Penemuan ini menunjukkan bahawa majoriti daripada responden berpuashati kerana wujudnya hubungan yang baik di antara pihak pengurusan dan kakitangan.

f. Pihak pengurusan mengambil berat kebijakan kakitangan.

Apabila persoalan mengenai kebijakan kakitangan dibangkitkan, sebanyak 36.2 peratus responden ‘bersetuju’ bahawa pihak pengurusan sangat mengambil berat kebijakan mereka. Walau bagaimanapun sebilangan responden iaitu

sebanyak 38.9 peratus termasuk di dalam golongan yang ‘tidak bersetuju’ manakala sejumlah 24.9 peratus lagi yang ‘tidak pasti’ dengan kenyataan di atas. Berdasarkan statistik tersebut, adalah sukar untuk menjawab persoalan ini kerana tidak terdapat satu pandangan majoriti yang boleh memberi jawapan sebenar berhubung dengan kenyataan tersebut.

- g. **Program-program kualiti dan produktiviti dilaksanakan bagi meningkatkan prestasi kerja kakitangan.**

Berhubung dengan program-program kualiti dan produktiviti di peringkat jabatan, majoriti daripada responden iaitu 57.3 peratus yang berpendapat bahawa program-program tersebut dilaksanakan sebagai langkah meningkatkan prestasi kerja mereka. Namun begitu terdapat sebanyak 24.8 peratus responden yang menafikannya manakala terdapat 17.8 peratus lagi yang ‘tidak pasti’ dengan persoalan tersebut. Statistik ini menunjukkan bahawa majoriti responden bersetuju bahawa pihak jabatan telah melaksanakan program-program kualiti dan produktiviti bagi meningkatkan lagi prestasi kerja mereka.

h. Pegawai atasan menunjukkan tauladan yang baik.

Didapati sebanyak 44.4 peratus responden ‘bersetuju’, sebanyak 27.0 peratus ‘tidak bersetuju’ dan bakinya sebanyak 28.6 peratus responden ‘tidak pasti’ dengan kenyataan di atas. Walau pun peratusan mereka yang bersetuju bahawa pegawai-pegawai kanan sentiasa menunjukkan tauladan yang baik adalah lebih besar, tetapi ianya hanya mewakili kurang separuh daripada keseluruhan petugas kaunter.

i. Pihak pengurusan sentiasa berusaha memberi perkhidmatan terbaik kepada pelanggan.

Kajian ini juga mendapati bahawa majoriti iaitu 75.7 peratus responden ‘bersetuju’ bahawa pihak pengurusan telah melaksanakan program-program tertentu bagi memberikan perkhidmatan terbaik kepada pelanggan. Terdapat peratusan yang kecil sahaja responden yang ‘tidak bersetuju’ dan ‘tidak pasti’ dengan kenyataan di atas. Ini dapat dilihat kepada peratusan yang dicatat iaitu masing-masing 10.2 peratus dan 14.1 peratus sahaja.

- j. **Semasa menjalankan tugas anda tidak menghadapi masalah dengan pihak pengurusan.**

Pada keseluruhannya majoriti iaitu 69.7 peratus responden ‘bersetuju’ bahawa mereka tidak menghadapi masalah dengan pihak pengurusan semasa menjalankan tugas. Namun begitu terdapat sejumlah responden iaitu 17.8 peratus yang mempunyai pendapat sebaliknya. Manakala sebanyak 12.4 peratus lagi yang ‘tidak pasti’ dengan kenyataan di atas. Ini bermakna pada keseluruhannya, majoriti daripada responden mendapat sokongan dan kerjasama dari pihak pengurusan semasa menjalankan tugas sehari-an.

4.2.16 Persepsi Responden Terhadap Faktor Polisi dan Corak Pengurusan

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan terhadap pelbagai kenyataan di atas, kajian ini mendapati majoriti iaitu 75.1 peratus responden yang mempunyai persepsi yang tinggi terhadap faktor polisi dan corak pengurusan di dalam mempengaruhi tahap motivasi. Sebanyak 21.6 peratus responden mempunyai persepsi yang ‘sederhana’ manakala 3.3 peratus sahaja mempunyai persepsi yang ‘rendah’. Penemuan di atas menjelaskan bahawa faktor polisi dan corak pengurusan berperanan di dalam mempengaruhi tahap motivasi responden.

Taburan terperinci tahap persepsi responden ini ditunjukkan oleh Jadual 4.16 di bawah.

Jadual 4.16: Tahap Persepsi Responden Terhadap Faktor Polisi dan Corak Pengurusan

Tahap Persepsi	Kekerapan	Peratus (%)
Rendah	6	3.3
Sederhana	40	21.6
Tinggi	139	75.1
JUMLAH	185	100

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

4.2.17 Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Mengenai Faktor Persekutaran/Kemudahan Fizikal

Terdapat enam (6) kenyataan berhubung dengan faktor persekitaran/kemudahan fizikal yang telah dikemukakan kepada responden. Maklumbalas mengenainya adalah seperti Jadual 4.17 di bawah.

Jadual 4.17: Persepsi Responden Terhadap Pelbagai Kenyataan Mengenai Faktor Persekutaran/Kemudahan Fizikal

Pelbagai Kenyataan	Sangat Tidak Bersetuju	Tidak Bersetuju	Tidak Pasti	Bersetuju	Sangat Bersetuju	Jumlah
a. Persekutaran tempat kerja adalah bersih, teratur dan indah.	14 (7.6)	43 (23.2)	11 (5.9)	104 (56.2)	13 (7.0)	185 (100)
b. Suasana tempat kerja adalah membanggakan.	11 (5.9)	42 (22.7)	18 (9.7)	100 (54.1)	14 (7.6)	185 (100)
c. Suasana tempat tidak memberi tekanan mental dan fizikal.	12 (6.5)	44 (23.8)	35 (18.9)	85 (45.9)	9 (4.9)	185 (100)
d. Susunatur pejabat tidak mengganggu kelincinan tugas.	13 (7.0)	44 (23.8)	26 (14.1)	92 (49.7)	10 (5.4)	185 (100)
e. Anda dibekalkan dengan peralatan yang sesuai dan mencukupi.	12 (6.5)	49 (26.5)	16 (8.6)	98 (53.0)	10 (5.4)	185 (100)
e. Peralatan pejabat mudah diperolehi.	18 (9.7)	52 (28.1)	21 (11.4)	88 (47.6)	6 (3.2)	185 (100)

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

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

Berdasarkan Jadual 4.17 di atas,uraian mengenai kenyataan-kenyataan di atas adalah seperti berikut:

a. Persekutaran tempat kerja bersih, teratur dan indah.

Apabila kenyataan di atas dikemukakan kepada responden, majoriti iaitu 63.2 peratus berpendapat bahawa persekitaran tempat kerja adalah bersih, teratur dan indah. Sebaliknya terdapat sebanyak 30.8 peratus responden yang ‘tidak bersetuju’ manakala terdapat peratusan yang kecil sahaja iaitu sebanyak 5.9 peratus yang ‘tidak pasti’ dengan keadaan persekitaran mereka. Keadaan ini memberi gambaran bahawa majoriti daripada responden berpuashati dengan keadaan persekitaran tempat kerja mereka.

b. Suasana tempat kerja memberi rangsangan untuk menjalankan tugas dengan baik.

Adakah tempat kerja responden memberangsangkan? Apabila persoalan ini dikemukakan, majoriti responden ‘bersetuju’, sebahagian besar yang ‘tidak bersetuju’ manakala sebilangan kecil responden ‘tidak pasti’ dengan perkara tersebut. Ini dapat digambarkan dengan peratusan yang dicatatkan iaitu masing-masing 61.7 peratus, 28.6 peratus dan 9.7 peratus. Kesimpulan yang dapat diambil dari penemuan ini ialah majoriti daripada responden bersetuju bahawa keadaan tempat kerja telah melahirkan suasana yang

memberangsangkan yang memungkinkan mereka menjalankan tugas dengan baik.

c. **Suasana tempat kerja tidak memberi tekanan mental dan fizikal yang menjelaskan prestasi.**

Didapati sebanyak 50.8 peratus responden ‘bersetuju’ bahawa suasana tempat kerja tidak memberi tekanan kepada mental dan fizikal mereka yang boleh menjelaskan prestasi kerja. Namun begitu terdapat sebilangan responden iaitu sebanyak 30.3 peratus yang berpendapat sebaliknya , manakala sebanyak 18.9 peratus lagi yang ‘tidak pasti’ sama ada suasana tempat bekerja memberi tekanan atau tidak. Ini bermakna hanya separuh daripada keseluruhan responden yang tidak menghadapi tekanan mental dan fizikal akibat daripada suasana kerja di sekeliling mereka.

d. **Susunatur pejabat tidak mengganggu kelincinan tugas.**

Berhubung dengan susunatur pejabat, sebanyak 55.1 peratus responden ‘bersetuju’ bahawa iaanya adalah praktikal kerana tidak mengganggu kelincinan tugas mereka. Manakala sebanyak 30.8 peratus responden berpendapat susunatur pejabat tidak sesuai kerana mengganggu tugas mereka. Baki responden

sebanyak 14.1 peratus pula termasuk di dalam kategori ‘tidak pasti’ berhubung dengan kenyataan di atas. Statistik ini memberi gambaran bahawa majoriti daripada responden berpuashati dengan susunatur pejabat.

e. Dibekalkan dengan peralatan yang sesuai dan mencukupi semasa menjalankan tugas.

Didapati majoriti iaitu 58.4 peratus responden ‘bersetuju’, sebanyak 33.0 peratus yang ‘tidak bersetuju’ dan sebanyak 8.6 peratus responden pula yang ‘tidak pasti’ dengan kenyataan di atas. Ini bermakna majoriti daripada responden dibekalkan dengan peralatan yang sesuai dan mencukupi. Manakala sebahagian besar daripada mereka berpendapat mereka tidak bersetuju dengan kenyataan di atas.

f. Peralatan pejabat mudah diperolehi.

Kajian ini juga mendapati bahawa sebanyak 50.8 peratus responden yang berpendapat mereka memperolehi peralatan pejabat dengan mudah tanpa melalui peraturan dan prosedur yang panjang. Namun begitu sebanyak 37.8 peratus responden yang berpendapat sebaliknya manakala sejumlah 11.4 peratus pula yang ‘tidak pasti’. Ini menunjukkan bahawa

separuh daripada responden yang tidak menghadapi masalah untuk mendapatkan peralatan pejabat. Sedangkan separuh lagi sama ada terpaksa melalui peraturan dan prosedur yang panjang atau mereka tidak pasti dengan kenyataan di atas.

4.2.18 Persepsi Responden Terhadap Faktor Persekutaran/Kemudahan Fizikal

Didapati bahawa sebanyak 61.1 peratus responden mempunyai persepsi yang ‘tinggi’ terhadap faktor persekitaran/kemudahan fizikal. Peratusan mereka yang mempunyai tanggapan yang ‘sederhana’ adalah sebanyak 30.8 peratus manakala yang mempunyai persepsi yang ‘rendah’ pula adalah sebanyak 8.1 peratus. Kajian ini menunjukkan bahawa faktor persekitaran/kemudahan fizikal merupakan salah satu faktor penting di dalam mempengaruhi tahap motivasi responden. Taburan persepsi responden adalah seperti di Jadual 4.18 di bawah.

Jadual 4.18: Tahap Persepsi Responden Mengenai Faktor Persekutaran/Kemudahan Fizikal

Tahap Persepsi	Kekerapan	Peratus (%)
Rendah	15	8.1
Sederhana	57	30.8
Tinggi	113	61.1
JUMLAH	185	100

Sumber: Data-Data Kaji Selidik.

4.3 RUMUSAN

Berdasarkan analisa yang dilakukan terhadap faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi tahap motivasi serta pelbagai kenyataan berhubung dengan motivasi, didapati bahawa faktor-faktor berkenaan mempunyai pengaruh yang berbeza-beza terhadap tahap motivasi. Ini dapat dilihat kepada sejauhmanakah responden membuat tanggapan atau *perceived* mengenai sesuatu faktor berkenaan. Semakin tinggi persepsi responden terhadap faktor-faktor tersebut maka terdapat kebarangkalian semakin besar pengaruh faktor berkenaan dalam menentukan tahap motivasi mereka.

Kajian ini menunjukkan bahawa faktor-faktor seperti jenis dan corak kerja, hubungan dengan rakan sekerja, penyeliaan, polisi dan corak pengurusan serta gaji dan kemudahan sampingan dilihat sebagai lebih penting berbanding dengan faktor-faktor lain. Secara keseluruhannya lebih daripada 70.0 peratus responden mempunyai persepsi yang ‘tinggi’ terhadap faktor-faktor berkenaan. Bagi faktor-faktor seperti pencapaian, jaminan kerja, persekitaran/kemudahan fizikal dan kemajuan kerjaya, lebih kurang 60.0 peratus responden mempunyai persepsi yang ‘tinggi’ terhadap faktor-faktor berkenaan. Di samping itu, peratusan responden yang mempunyai persepsi yang ‘tinggi’ terhadap faktor pengiktirafan adalah sebanyak 40.0 peratus sahaja. Sebaliknya faktor ini mencatatkan peratusan yang tinggi iaitu 55.7

peratus daripada keseluruhan responden yang mempunyai persepsi yang ‘sederhana’ bagi faktor tersebut.

Pada keseluruhannya berdasarkan penemuan di atas, dapatlah dibuat rumusan bahawa faktor-faktor luaran atau *extrinsic* memainkan peranan yang lebih penting berbanding dengan faktor-faktor dalaman atau *intrinsic* dalam mempengaruhi tahap motivasi petugas-petugas kaunter di sektor awam. Namun begitu bagaimakah bentuk perhubungan yang wujud di antara faktor-faktor dalaman dan luaran dengan tahap motivasi responden? Apakah wujudnya hubungan yang signifikan atau sebaliknya antara kedua-dua pembolehubah berkenaan? Bab 5 kajian ini akan menganalisa bentuk hubungan tersebut.