

BAB LIMA

HUBUNGAN DI ANTARA PEMBOLEHUBAH DAN UJIAN-UJIAN HIPOTESIS

5.1 PENGENALAN

Bab ini bertujuan untuk menganalisa sejauhmanakah terdapatnya hubungan yang signifikan di antara faktor-faktor dalaman atau *intrinsic*, faktor-faktor luaran atau *extrinsic* dan ciri-ciri individu atau demografi dengan tahap motivasi responden. Dalam Bab Empat, penemuan kajian mendapati bahawa responden mempunyai persepsi yang berbeza-beza terhadap faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi tahap motivasi. Walau pun ke semua faktor berkenaan didapati mempengaruhi tahap motivasi, tetapi analisa seterusnya akan dapat menjawab persoalan mengenai sejauhmanakah faktor-faktor berkenaan mempengaruhi secara signifikan tahap motivasi responden. Bab ini juga akan memberi tumpuan terhadap ujian-ujian hipotesis yang bertujuan untuk menguji secara khusus beberapa hipotesis yang telah ditetapkan.

Bagi melihat sejauhmanakah wujudnya hubungan yang signifikan di antara pembolehubah berubah (tahap motivasi) dengan pembolehubah bebas (faktor-faktor motivasi), penganalisaan seperti berikut akan dijalankan.

- a. Analisa terhadap faktor-faktor dalaman atau *intrinsic* seperti pencapaian, pengiktirafan dan jenis/corak kerja;

- b. Analisa terhadap faktor-faktor luaran atau *extrinsic* seperti gaji/kemudahan sampingan, jaminan kerja, hubungan dengan rakan sekerja, penyeliaan dan hubungan dengan penyelia, polisi dan corak pengurusan dan persekitaran/kemudahan fizikal;

- c. Analisa terhadap ciri-ciri individu atau sosio-demografi seperti umur, jantina, taraf perkahwinan, skim perkhidmatan, gred jawatan, tempoh perkhidmatan dan latihan; dan

- d. Analisa secara purata terhadap faktor-faktor dalaman, faktor-faktor luaran dan ciri-ciri individu atau sosio-demografi bagi menentukan sama ada faktor-faktor ini secara keseluruhannya mempengaruhi secara signifikan tahap motivasi atau sebaliknya.

5.2 HUBUNGAN DI ANTARA FAKTOR-FAKTOR DALAMAN DENGAN TAHAP MOTIVASI

Ujian statistik bagi menentukan perhubungan faktor-faktor dalaman seperti pencapaian, pengiktirafan dan jenis/corak kerja dengan tahap motivasi dilakukan dengan menggunakan ujian statistik ‘Spearman Rank Correlation’. Kaedah ini digunakan kerana data-data yang terlibat merupakan data-data ordinal. Hasil ujian adalah seperti di Jadual 5.1 di bawah.

Jadual 5.1: Ujian Statistik Mengenai Hubungan Di antara Faktor-faktor Dalaman Dengan Tahap Motivasi

Faktor-faktor Dalamaan	Nilai Spearman Correlation	Paras Keertian	Status Perhubungan
Pencapaian	0.586	0.040	Signifikan
Pengiktirafan	0.407	0.061	Signifikan
Jenis/Corak Kerja	0.696	0.029	Signifikan
Purata (mean)	0.563	0.024	Signifikan

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

5.2.1 Faktor Pencapaian Dengan Tahap Motivasi

Analisa yang dijalankan ialah bagi melihat sama ada wujudnya perhubungan yang signifikan di antara faktor pencapaian dengan tahap motivasi. Seperti yang ditunjukkan oleh Jadual 5.1 di atas, nilai ujian statistik ‘Spearman Rank Correlation’ ialah 0.586 pada paras keertian 0.040. Oleh kerana paras keertian yang dicatatkan memenuhi keperluan paras signifikan iaitu 0.1 atau kurang maka terdapat perhubungan yang signifikan di antara faktor ‘pencapaian’ dengan tahap motivasi.

Di samping itu bentuk perhubungan yang wujud di antara kedua-dua pembolehubah di atas adalah positif kerana nilai ‘Spearman Rank Correlation’ adalah positif. Keadaan ini memberi gambaran bahawa semakin tinggi tahap persepsi responden terhadap faktor ‘pencapaian’ maka terdapat kecenderungan untuk meningkatkan tahap motivasi mereka. Begitu juga sebaliknya di mana sekiranya tahap persepsi responden terhadap faktor ‘pencapaian’ berkurangan maka terdapat kecenderungan bagi tahap motivasi mereka turut terjejas.

Hasil ujian ini juga menyebabkan Hipotesis 1 iaitu “Pembolehubah pencapaian mempunyai perkaitan yang signifikan dengan tahap motivasi petugas-petugas kaunter” diterima. Kesimpulan

yang dapat dibuat melalui ujian ini ialah faktor ‘pencapaian’ mempengaruhi secara signifikan tahap motivasi responden.

5.2.2 Faktor Pengiktirafan Dengan Tahap Motivasi

Hasil analisa seperti yang ditunjukkan di dalam Jadual 5.1 di atas, mendapati bahawa nilai ‘Spearman Rank Correlation’ ialah 0.407 dengan paras keertian 0.061. Paras keertian yang dicatatkan ini memenuhi keperluan paras signifikan yang telah ditetapkan iaitu 0.1 atau kurang. Hasil ujian ini menunjukkan bahawa terdapatnya hubungan yang signifikan di antara faktor ‘pengiktirafan’ dengan tahap motivasi. Di samping itu memandangkan nilai ujian statistik ‘Spearman Rank Correlation’ adalah positif maka terdapat hubungan yang positif di antara kedua-dua pembolehubah berkenaan.

Hasil penemuan di atas menunjukkan bahawa semakin tinggi persepsi responden terhadap faktor ‘pengiktirafan’ maka semakin tinggi kecenderungan mereka untuk meningkatkan tahap motivasi mereka. Begitu jugalah sebaliknya apabila persepsi responden terhadap faktor ‘pengiktirafan’ adalah rendah maka kebarangkalian diikuti oleh tahap motivasi yang rendah.

Hasil analisa ini juga bertepatan dengan Hipotesis 2 yang ditetapkan iaitu “Pembolehubah pengiktirafan mempunyai perkaitan yang signifikan dengan tahap motivasi petugas-petugas kaunter”. Ini bermakna hipotesis ini boleh diterima. Penemuan ini menunjukkan bahawa faktor ‘pengiktirafan’ mempengaruhi secara signifikan tahap motivasi responden.

5.2.3 Faktor Jenis/Corak Kerja Dengan Tahap Motivasi

Berdasarkan ujian statistik, nilai ‘Spearman Rank Correlation’ ialah 0.696 dengan paras keertian 0.029. Pada paras signifikan yang ditetapkan sebanyak 0.1 atau kurang, hasil ujian statistik ini menunjukkan terdapat perhubungan yang signifikan di antara faktor ‘jenis/corak kerja’ dengan tahap motivasi. Bagaimana pula dengan bentuk hubungan yang wujud di antara kedua-dua pembolehubah ini? Oleh kerana nilai ‘Spearman Rank Correlation’ ialah 0.696 adalah positif, maka hubungan di antara faktor ‘jenis/corak kerja’ dengan tahap motivasi adalah dalam bentuk yang positif. Ini bermakna semakin tinggi persepsi responden terhadap jenis/corak sesuatu kerja yang dijalankan maka semakin tinggi kecenderungan mereka untuk meningkatkan tahap motivasi mereka. Begitulah juga sebaliknya.

Hasil ujian statistik di atas membuktikan Hipotesis 3 yang ditetapkan iaitu “Pembolehubah jenis/corak kerja mempunyai perkaitan yang signifikan dengan tahap motivasi petugas-petugas kaunter” adalah benar dan boleh diterima. Ini menunjukkan bahawa faktor ‘jenis/corak kerja’ yang dilakukan responden mempengaruhi secara signifikan tahap motivasi.

5.2.4 Hubungan Secara Keseluruhan Faktor-Faktor Dalaman (intrinsic) Dengan Tahap Motivasi

Berdasarkan Jadual 5.1 di atas, nilai purata (mean) ‘Spearman Rank Correlation) ialah 0.563 pada purata paras keertian 0.024. Hasil ujian statistik ini menunjukkan bahawa paras keertian yang dicatatkan itu memenuhi keperluan paras signifikan yang ditetapkan iaitu 0.1 atau kurang. Ini bermakna pada keseluruhannya faktor-faktor dalaman (intrinsic) mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap motivasi.

5.3 HUBUNGAN DI ANTARA FAKTOR-FAKTOR LUARAN DENGAN TAHAP MOTIVASI

Analisa yang dijalankan dengan menggunakan ujian statistik ‘Spearman Rank Correlation’ ialah untuk melihat sejauhmanakah wujudnya perhubungan yang signifikan di antara faktor-faktor luaran seperti gaji/kemudahan sampingan, jaminan kerja, hubungan dengan rakan sekerja, penyeliaan dan hubungan dengan penyelia, polisi dan corak pengurusan dan persekitaran/kemudahan fizikal dengan tahap motivasi. Hasil ujian statistik terhadap enam (6) faktor tersebut adalah seperti yang ditunjukkan di dalam Jadual 5.2 di bawah.

Jadual 5.2: Ujian Statistik Mengenai Hubungan Di antara Faktor-Faktor Luaran Dengan Tahap Motivasi

Faktor-Faktor Luaran	Nilai Spearman Rank Correlation	Paras Keertian	Status Perhubungan
Gaji/Kemudahan Sampingan	0.201	0.094	Signifikan
Jaminan Kerja	0.500	0.050	Signifikan
Hubungan Dengan Rakan Sekerja	0.083	0.128	Tidak Signifikan
Penyeliaan dan Hubungan Dengan Penyelia	0.167	0.102	Tidak Signifikan
Polisi dan Corak Pengurusan	0.150	0.106	Tidak Signifikan
Persekutaran/Kemudahan Fizikal	0.333	0.072	Signifikan
Purata (mean)	0.239	0.092	Signifikan

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

5.3.1 Faktor Gaji/Kemudahan Sampingan Dengan Tahap Motivasi

Ujian statistik seperti ditunjukkan di dalam Jadual 5.2 di atas, menjelaskan bahawa terdapatnya hubungan yang signifikan di antara faktor ‘gaji/kemudahan sampingan’ dengan tahap motivasi. Hasil analisa mendapati nilai ‘Spearman Rank Correlation’ ialah 0.201 manakala paras keertian ialah 0.094. Dengan paras signifikan yang

ditetapkan sebanyak 0.1 atau kurang, maka faktor gaji/kemudahan sampingan akan mempengaruhi secara signifikan tahap motivasi responden.

Ujian statistik di atas juga menunjukkan wujudnya perhubungan yang positif di antara kedua-dua pembolehubah berkenaan kerana nilai ‘Spearman Rank Correlation’ adalah positif. Ini bererti semakin tinggi tahap persepsi responden terhadap faktor ‘gaji/kemudahan sampingan’ maka berkemungkinan akan meningkatkan tahap motivasi mereka. Keadaan sebaliknya akan berlaku sekiranya tahap persepsi responden adalah rendah maka tahap motivasi mereka akan turut terjejas.

Ujian statistik di atas juga menyebabkan Hipotesis 4 “Pembolehubah gaji/kemudahan sampingan mempunyai perkaitan yang signifikan dengan tahap motivasi petugas-petugas kaunter” bertepatan dengan penemuan di atas. Penemuan kajian ini menunjukkan bahawa faktor ‘gaji dan kemudahan sampingan’ mempengaruhi secara signifikan tahap motivasi responden.

5.3.2 Faktor Jaminan Kerja Dengan Tahap Motivasi

Ujian statistik seperti Jadual 5.2 di atas menunjukkan bahawa nilai ‘Spearman Rank Correlation’ terhadap perhubungan di antara dua pembolehubah di atas ialah 0.500 dengan paras keertian sebanyak 0.050. Oleh kerana paras keertian yang dicatatkan ini di bawah paras signifikan yang telah ditetapkan iaitu sebanyak 0.1 atau kurang, maka wujudnya hubungan yang signifikan di antara faktor ‘jaminan kerja’ dengan tahap motivasi. Analisa yang dilakukan juga menunjukkan bahawa bentuk hubungan yang wujud adalah positif memandangkan nilai ‘Spearman Rank Correlation’ yang diperolehi adalah positif.

Penemuan di atas memberi kesimpulan bahawa sebarang peningkatan kepada tahap persepsi responden terhadap faktor ‘jaminan kerja’ akan mendorong kepada peningkatan terhadap tahap motivasi mereka. Keadaan sebaliknya akan berlaku sekiranya persepsi responden terhadap faktor jaminan kerja menurun akan menjelaskan tahap motivasi mereka. Penemuan di atas juga telah membuktikan bahawa Hipotesis 5 yang telah ditetapkan iaitu “Pembolehubah jaminan kerja mempunyai perkaitan yang signifikan dengan tahap motivasi petugas-petugas kaunter” adalah benar dan boleh diterima.

5.3.3 Faktor Hubungan Dengan Rakan Sekerja Dengan Tahap Motivasi

Mengenai persoalan sama ada wujudnya hubungan yang signifikan atau sebaliknya, ujian statistik yang dijalankan mendapati bahawa tidak terdapat perhubungan yang signifikan di antara faktor ‘hubungan dengan rakan sekerja’ dengan tahap motivasi. Jadual 5.2 di atas menunjukkan nilai ‘Spearman Rank Correlation’ ialah 0.083 dengan paras keertian 0.128. Oleh kerana paras keertian yang dicatatkan ini tidak memenuhi paras signifikan yang telah ditetapkan iaitu 0.1 atau kurang maka faktor ‘hubungan dengan rakan sekerja’ tidak mempunyai perhubungan yang signifikan dengan tahap motivasi responden.

Ujian statistik ini juga menyebabkan Hipotesis 6 yang telah ditetapkan iaitu “Pembolehubah hubungan dengan rakan sekerja mempunyai perkaitan yang signifikan dengan tahap motivasi petugas-petugas kaunter” tidak boleh diterima.

5.3.4 Faktor Penyeliaan dan Hubungan Dengan Penyelia Dengan Tahap Motivasi

Sebagaimana yang ditunjukkan di dalam Jadual 5.2 di atas, nilai ujian statistik ‘Spearman Rank Correlation’ ialah 0.167 dan paras keertian ialah 0.102. Hasil ujian ini menunjukkan bahawa paras keertian yang dicatatkan adalah melebihi paras signifikan yang telah ditetapkan iaitu 0.1 atau kurang. Ini bermakna tidak terdapat perhubungan yang signifikan di antara faktor ‘penyeliaan dan hubungan dengan penyelia’ dengan tahap motivasi responden.

Memandangkan tidak terdapatnya perhubungan yang signifikan di antara kedua-dua pembolehubah di atas, maka Hipotesis 7 yang telah ditetapkan iaitu “Pembolehubah penyeliaan dan hubungan dengan penyelia mempunyai perkaitan yang signifikan dengan tahap motivasi petugas-petugas kaunter” tidak boleh diterima.

5.3.5 Faktor Polisi dan Corak Pengurusan Dengan Tahap Motivasi

Hasil ujian statistik di Jadual 5.2 di atas mendapati bahawa nilai ‘Spearman Rank Correlation’ bagi perhubungan di antara dua pembolehubah di atas ialah 0.150 pada paras keertian 0.106. Penemuan ini menunjukkan bahawa faktor ‘polisi dan corak pengurusan’ tidak mempengaruhi secara signifikan tahap motivasi responden. Ini ialah

kerana paras keertian yang dicatatkan sebanyak 0.106 adalah melebihi paras signifikan yang ditetapkan sebanyak 0.1 atau kurang.

Sehubungan dengan itu Hipotesis 8 iaitu “Pembolehubah polisi dan corak pengurusan mempunyai perkaitan yang signifikan dengan tahap motivasi petugas-petugas kaunter” tidak dapat diterima kerana kajian ini mendapati bahawa faktor ‘polisi dan corak pengurusan’ tidak mempengaruhi tahap motivasi secara signifikan.

5.3.6 Faktor Persekutaran/Kemudahan Fizikal Dengan Tahap Motivasi

Kajian ini mendapati bahawa terdapat perhubungan yang signifikan di antara faktor ‘persekitaran/kemudahan fizikal’ dengan tahap motivasi responden. Perkaitan ini dapat dilihat apabila ujian statistik mendapati bahawa nilai ‘Spearman Rank Correlation’ yang dicatatkan ialah 0.333 pada paras keertian 0.072. Oleh kerana paras keertian ini memenuhi keperluan paras signifikan yang ditetapkan sebanyak 0.1 atau kurang maka faktor ‘persekitaran/kemudahan fizikal’ mempengaruhi secara signifikan tahap motivasi responden.

Di samping itu memandangkan nilai ujian statistik ‘Spearman Rank Correlation’ adalah positif maka perhubungan di antara kedua-dua pembolehubah berkenaan juga adalah positif. Ini bermakna

semakin tinggi persepsi responden terhadap faktor ‘persekitaran/kemudahan fizikal’ maka kemungkinan semakin tinggi tahap motivasi mereka.

Dari segi hipotesis pula, hasil ujian di atas membolehkan Hipotesis 9 iaitu “Pembolehubah persekitaran/kemudahan fizikal mempunyai perkaitan yang signifikan dengan tahap motivasi petugas-petugas kaunter” boleh diterima.

5.3.7 Hubungan Secara Keseluruhan Faktor-Faktor Luaran (extrinsic) Dengan Tahap Motivasi

Jika dilihat secara keseluruhan, kajian ini mendapati bahawa faktor-faktor luaran (extrinsic) mempengaruhi secara signifikan tahap motivasi responden. Ujian statistik di Jadual 5.2 di atas menunjukkan bahawa nilai purata (mean) ‘Spearman Rank Correlation’ ialah 0.239 pada purata paras signifikan 0.092. Memandangkan paras keertian ini kurang daripada tahap signifikan yang ditetapkan maka terdapat hubungan yang signifikan di antara kedua-dua pembolehubah berkenaan.

5.4 HUBUNGAN DI ANTARA CIRI-CIRI INDIVIDU DENGAN TAHAP MOTIVASI

Analisa juga dilakukan terhadap ciri-ciri individu atau sosio-demografi seperti umur, jantina, taraf perkahwinan, gred jawatan, skim perkhidmatan, tempoh perkhidmatan dan latihan dalam perkhidmatan. Analisa ini bertujuan untuk melihat sejauhmanakah ciri-ciri individu dapat mempengaruhi secara signifikan tahap motivasi responden. Ujian statistik yang dilakukan menggunakan dua kaedah iaitu ujian ‘Spearman Rank Correlation’ bagi data-data berbentuk ordinal dan kaedah ‘Chi-Squire’ bagi data-data nominal. Hasil ujian statistik bagi ciri-ciri individu atau sosio-demografi dengan kaedah ‘Spearman Rank Correlation’ adalah seperti di Jadual 5.3a manakala dengan kaedah ‘Chi-Squire’ adalah seperti Jadual 5.3b di bawah.

Jadual 5.3a: Ujian Statistik Mengenai Hubungan Di antara Ciri-Ciri Individu Dengan Tahap Motivasi

Ciri-Ciri Individu	Nilai Spearman Rank Correlation	Paras Keertian	Status Perhubungan
✓ Umur	0.225	0.090	Signifikan
✓ Tempoh Perkhidmatan	0.389	0.064	Signifikan

Sumber: Data-Data Kaji Selidik.

Jadual 5.3b: Ujian Statistik Mengenai Hubungan Di antara Ciri-Ciri Individu Dengan Tahap Motivasi

Ciri-Ciri Individu	Nilai Chi-Squire	Darjah Kebebasan	Paras Keertian	Status Perhubungan
✓ Jantina	0.53745	1	0.46349	Tidak Signifikan
Taraf Perkahwinan	2.21656	1	0.13654	Tidak Signifikan
Skim Perkhidmatan	0.05867	1	0.80861	Tidak Signifikan
✓ Gred Jawatan	2.38387	1	0.93558	Tidak Signifikan
Latihan	2.17180	1	0.14056	Tidak Signifikan

Sumber: Data-Data Kaji Selidik.

5.4.1 Umur Dengan Tahap Motivasi

Hasil ujian statistik yang ditunjukkan oleh Jadual 5.3a di atas mendapati nilai ‘Spearman Rank Correlation’ yang dicatatkan ialah 0.225 pada paras keertian 0.09. Oleh kerana paras keertian ini memenuhi paras signifikan yang ditetapkan iaitu 0.1 atau kurang maka kajian ini mendapati bahawa faktor ‘umur’ mempengaruhi secara signifikan tahap motivasi responden.

Memandangkan faktor ‘umur’ mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap motivasi maka analisa seterusnya akan dilakukan untuk mengenalpasti bentuk hubungan yang wujud di antara faktor ‘umur’ dengan tahap motivasi.

Bentuk Hubungan Faktor Umur Dengan Tahap Motivasi

Seperti yang ditunjukkan di dalam Jadual 5.4 di bawah, majoriti iaitu 93.5 peratus responden berada pada tahap motivasi yang ‘tinggi’ manakala baki sebanyak 6.5 peratus mempunyai tahap motivasi yang ‘sederhana’. Bagi mereka yang berada di tahap motivasi yang ‘tinggi’, didapati 44.5 peratus berumur di antara 31 hingga 40 tahun, 30.6 peratus berumur di antara 20 hingga 30 tahun dan 24.9 peratus di antara 41 hingga 55 tahun.

Statistik di atas menunjukkan bahawa majoriti iaitu 75.1 peratus responden yang mempunyai tahap motivasi yang ‘tinggi’ merupakan golongan muda yang berumur 40 tahun dan ke bawah. Manakala bakinya sebanyak 24.9 peratus lagi terdiri daripada golongan peringkat umur pertengahan dan tua iaitu berumur di antara 41 hingga 55 tahun.

Jadual 5.4: Hubungan Di antara Faktor Umur
Dengan Tahap Motivasi

Umur	Tahap Motivasi		Jumlah
	Sederhana	Tinggi	
20 hingga 30 tahun	5 (41.7)	53 (30.6)	58 (31.4)
31 hingga 40 tahun	5 (41.7)	77 (44.5)	82 (44.3)
41 hingga 55 tahun	2 (16.7)	43 (24.9)	45 (24.3)
Jumlah	12 (6.5)	173 (93.5)	185 (100)

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

Nota : Angka Di dalam Kurungan Mempunyai Nilai Peratus (%).

Ujian hipotesis berhubung dengan penemuan di atas menunjukkan bahawa Hipotesis 10 yang berbunyi “Tidak ada perkaitan yang signifikan di antara faktor umur petugas-petugas kaunter dengan tahap motivasi” ditolak. Oleh kerana ujian statistik di atas menunjukkan bahawa peratusan golongan muda yang berada di tahap motivasi yang ‘tinggi’ lebih besar daripada golongan pertengahan dan tua maka ini membuktikan bahawa faktor ‘umur’ mempengaruhi secara signifikan tahap motivasi responden.

5.4.2 Jantina Dengan Tahap Motivasi

Berdasarkan Jadual 5.3b di atas, ujian statistik menunjukkan bahawa nilai ‘Chi-Squire’ ialah 0.53745 pada paras keertian 0.46349. Memandangkan paras keertian yang dicatatkan ini melebihi paras signifikan yang telah ditetapkan iaitu sebanyak 0.1 atau kurang maka tiada perhubungan yang signifikan di antara faktor ‘jantina’ dengan tahap motivasi.

Dari segi ujian hipotesis pula, Hipotesis 11 yang ditetapkan iaitu “Tidak ada perkaitan yang signifikan di antara jantina petugas-petugas kaunter dengan tahap motivasi” boleh diterima. Penemuan kajian ini menunjukkan bahawa faktor ‘jantina’ tidak mempengaruhi secara signifikan tahap motivasi responden. Ini bermakna kedua-dua jenis responden sama ada lelaki atau wanita mampu meningkatkan tahap motivasi mereka sekiranya terdapat faktor-faktor motivasi yang sesuai.

5.4.3 Taraf Perkahwinan Dengan Tahap Motivasi

Analisa seterusnya adalah untuk menentukan sama ada wujudnya perhubungan yang signifikan di antara faktor ‘taraf perkahwinan’ dengan tahap motivasi. Jadual 5.3b di atas menunjukkan bahawa nilai ‘Chi-Squire’ ialah 2.21656 pada paras keertian 0.13654.

Hasil ujian ini menunjukkan bahawa faktor ‘taraf perkahwinan’ tidak mempunyai perhubungan yang signifikan dengan tahap motivasi.

Hipotesis 12 yang mengatakan bahawa “Petugas-petugas kaunter yang sudah berkahwin berkecenderungan mempunyai tahap motivasi yang lebih tinggi berbanding dengan mereka yang masih bujang” dengan ini ditolak. Ini memberi kesimpulan bahawa tahap motivasi tidak dapat ditentukan oleh taraf perkahwinan seseorang.

5.4.4 Skim Perkhidmatan Dengan Tahap Motivasi

Mengenai hubungan di antara dua pembolehubah di atas, ujian statistik seperti yang ditunjukkan di dalam Jadual 5.3b di atas mendapati bahawa nilai ‘Chi-Squire’ ialah 0.05867 dengan paras keertian 0.80861. Oleh kerana paras keertian ini tidak memenuhi keperluan paras signifikan yang ditetapkan maka ujian statistik di atas menunjukkan bahawa faktor ‘skim perkhidmatan’ tidak mempengaruhi secara signifikan tahap motivasi responden.

Dari segi ujian hipotesis pula, Hipotesis 13 iaitu “Tidak ada perkaitan yang signifikan di antara skim perkhidmatan petugas-petugas kaunter dengan tahap motivasi” boleh diterima. Penemuan kajian ini

menunjukkan bahawa tiada perhubungan yang signifikan yang wujud di antara faktor ‘skim perkhidmatan’ dengan tahap motivasi.

5.4.5 Gred Jawatan Dengan Tahap Motivasi

Sebagaimana faktor ‘skim perkhidmatan’, ujian statistik yang dijalankan ke atas faktor ‘gred jawatan’ juga menunjukkan bahawa tidak terdapat perhubungan yang signifikan di antara faktor ‘gred jawatan’ dengan tahap motivasi. Jadual 5.3b di atas menunjukkan bahawa nilai ‘Chi-Squire’ yang dicatatkan ialah 2.38387 pada paras keertian 0.93558 iaitu melebihi paras signifikan yang ditetapkan sebanyak 0.1 atau kurang.

Bagi faktor ‘gred jawatan’ ini, hipotesis yang ditetapkan ialah “Tidak ada perkaitan yang signifikan di antara gred jawatan petugas-petugas kaunter dengan tahap motivasi”. Ini bermakna Hipotesis 14 boleh diterima. Kesimpulan yang dapat diambil daripada penemuan ini ialah faktor ‘gred jawatan’ tidak mempengaruhi secara signifikan tahap motivasi responden.

5.4.6 Tempoh Perkhidmatan Dengan Tahap Motivasi

Berhubung dengan persoalan sama ada faktor ‘tempoh perkhidmatan’ mempengaruhi secara signifikan tahap motivasi, ujian statistik di Jadual 5.3a di atas menunjukkan bahawa nilai ‘Spearman Rank Correlation’ ialah 0.389 pada tahap keertian 0.064. Memandangkan paras keertian ini memenuhi paras signifikan yang ditetapkan iaitu 0.1 atau kurang maka faktor ‘tempoh perkhidmatan’ mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap motivasi.

Oleh kerana kedua-dua pembolehubah di atas mempunyai hubungan yang signifikan maka analisa seterusnya akan dilakukan bagi mengenalpasti bentuk hubungan yang wujud di antara faktor ‘tempoh perkhidmatan’ dengan tahap motivasi responden.

Bentuk Hubungan Di antara Faktor Tempoh Perkhidmatan Dengan Tahap Motivasi

Berdasarkan Jadual 5.5 di bawah, majoriti iaitu 93.5 peratus responden mempunyai tahap motivasi yang tinggi manakala sebanyak 6.5 peratus sahaja berada pada tahap yang sederhana. Bagi tujuan analisa, responden yang berkhidmat bagi tempoh 12 tahun dan ke bawah dianggap sebagai ‘baru berkhidmat’. Manakala mereka yang

telah berkhidmat bagi tempoh 13 tahun dan ke atas dianggap telah ‘lama berkhidmat’ dengan kerajaan.

Berdasarkan pembahagian ini, data-data yang dikumpulkan menunjukkan bahawa 92.7 peratus responden yang ‘baru berkhidmat’ mempunyai tahap motivasi yang tinggi manakala selebihnya iaitu 7.3 peratus berada di tahap motivasi yang sederhana. Berbanding dengan responden yang telah ‘lama berkhidmat’ sebanyak 94.2 peratus mempunyai tahap motivasi yang tinggi dan bakinya sebanyak 5.8 peratus berada di tahap yang sederhana.

Melihat kepada bentuk perhubungan yang wujud bagi kedua-dua pembolehubah ini maka Hipotesis 15 yang telah ditetapkan iaitu “Petugas-petugas kaunter yang baru berkhidmat berkecenderungan mempunyai tahap motivasi yang lebih tinggi berbanding dengan mereka yang telah lama bertugas” dengan ini ditolak. Sebaliknya kajian ini mendapati bahawa responden yang telah lama berkhidmat mempunyai tahap motivasi yang lebih tinggi berbanding dengan mereka yang baru memasuki perkhidmatan kerajaan.

Jadual 5.5: Hubungan Di antara Faktor Tempoh Perkhidmatan Dengan Tahap Motivasi

Tempoh Perkhidmatan	Tahap Motivasi		Jumlah
	Sederhana	Tinggi	
12 tahun dan ke bawah	6 (7.3)	76 (92.7)	82 (100)
13 tahun dan ke atas	6 (5.8)	97 (94.2)	103 (100)
Jumlah	12 (6.5)	173 (93.5)	185 (100)

Sumber: Data-data Kaji Selidik.

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

5.4.7 Latihan Dengan Tahap Motivasi

Berdasarkan ujian statistik seperti di Jadual 5.3b di atas, nilai ‘Chi-Squire’ ialah 2.17180 pada paras keertian 0.14056. Oleh kerana paras keertian yang dicatatkan melebihi paras signifikan yang ditetapkan iaitu 0.1 atau kurang maka tidak terdapat perhubungan yang signifikan di antara faktor ‘latihan’ dengan tahap motivasi.

Penemuan ini juga menolak Hipotesis 16 yang ditetapkan iaitu “Petugas-petugas kaunter yang telah menghadiri latihan/kursus berkecenderungan mempunyai tahap motivasi yang lebih tinggi berbanding dengan mereka yang tidak menghadiri latihan/kursus”. Ini

bermakna faktor ‘latihan’ tidak mempengaruhi secara signifikan tahap motivasi responden.

5.4.8 Hubungan Secara Keseluruhan Ciri-Ciri Individu Dengan Tahap Motivasi

Ujian statistik yang dijalankan di atas menunjukkan bahawa tidak terdapatnya perhubungan yang signifikan di antara keseluruhan ciri-ciri individu atau sosio-demografi dengan tahap motivasi. Ini memandangkan daripada tujuh (7) ciri-ciri yang dianalisa hanya dua (2) ciri sahaja yang menunjukkan perhubungan yang signifikan.

5.5 RUMUSAN

Berdasarkan analisa yang telah dijalankan, kajian ini mendapati bahawa ketiga-tiga faktor dalaman atau *intrinsic* iaitu pencapaian, pengiktirafan dan jenis/corak kerja mempengaruhi secara signifikan tahap motivasi responden. Bagi faktor-faktor luaran atau *extrinsic*, terdapat tiga (3) faktor iaitu gaji dan kemudahan sampingan, jaminan kerja dan persekitaran/kemudahan fizikal mempunyai perhubungan yang signifikan dengan tahap motivasi. Sebaliknya faktor-faktor hubungan dengan rakan sekerja, penyeliaan dan hubungan dengan penyelia serta polisi dan corak pengurusan tidak mempengaruhi secara signifikan tahap motivasi responden.

Kajian ini juga mendapati bahawa terdapat dua (2) faktor di ciri-ciri individu atau sosio-demografi iaitu umur dan tempoh perkhidmatan dengan kerajaan yang mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap motivasi. Manakala faktor-faktor jantina, taraf perkahwinan, skim perkhidmatan, gred jawatan dan latihan didapati tidak mempengaruhi secara signifikan tahap motivasi responden.

Apa yang menarik dengan kajian ini ialah terdapatnya faktor-faktor dalaman atau *intrinsic* yang mempengaruhi secara signifikan tahap motivasi responden. Penemuan ini bertentangan dengan pendapat pakar-pakar motivasi yang mengatakan bahawa tahap motivasi pekerja-pekerja di peringkat bawahan lebih dipengaruhi oleh faktor-faktor luaran atau *extrinsic* seperti upah, hubungan dengan rakan sekerja, persekitaran dan sebagainya. Namun begitu hasil kajian ini menunjukkan bahawa beberapa faktor luaran atau *extrinsic* seperti hubungan dengan rakan sekerja, penyeliaan dan hubungan dengan penyelia dan polisi dan corak pengurusan tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap motivasi.

Secara keseluruhannya kajian ini menunjukkan bahawa faktor-faktor dalaman dan luaran mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap motivasi responden. Ini dapat dilihat kepada purata paras keertian bagi kedua-dua faktor berkenaan memenuhi keperluan paras signifikan yang telah ditetapkan. Walau bagaimanapun ciri-ciri individu atau sosio-demografi secara

keseluruhannya tidak mempengaruhi secara signifikan tahap motivasi responden apabila penemuan kajian ini mendapati daripada tujuh (7) faktor yang dianalisa, hanya dua (2) faktor sahaja yang mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap motivasi. Bab terakhir kajian ini akan membincangkan penemuan-penemuan daripada kajian ini serta cadangan-cadangan yang bertujuan meningkatkan lagi tahap motivasi petugas-petugas kaunter di sektor awam.