

PENGAKUAN

Saya mengakui kertas kajian ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali bahan-bahan luar yang digunakan, setiap satu daripadanya telah saya jelaskan sumbernya. UMCCed tidak akan menanggung segala penipuan/penyalahgunaan maklumat atau lain-lain sekiranya dapat dikesan. Kertas kajian ini juga dibuat untuk memenuhi syarat penganugerahan program diploma yang saya ikuti. Kertas kajian yang dihantar kepada UMCCed tidak boleh diambil semula dan ianya menjadi bahan peperiksaan dan rujukan kepada para pelajar berikutnya.

Tandatangan :

Nama : NORHAYATI BINTI MOHAMAD AISA

No. Matrik : EDMB 2-16

Program : DIPLOMA EKSEKUTIF PENGURUSAN (PERNIAGAAN)

PENGHARGAAN

Assalammualaikum w.b.t bersyukur saya ke hadrat Ilahi kerana dengan izin dan limpah kurniannya dapat saya menyiapkan projek yang diberikan kepada saya ini daripada pensyarah yang saya hormati lagi saya sanjungi iaitu En. Kuppusamy Singaravelloo dan tepat pada masa yang dijanjikan. Buat julung kalinya, saya diberi kesempatan untuk mengakhiri tugas saya ini sebagai seorang pelajar Eksekutif Diploma Pengurusan Perniagaan.

Sungguhpun tugas ini adalah titik permulaan, cabaran untuk ke menara gading, bersama sebuah harapan ingin berjaya. Tidak lupa juga kepada semua pensyarah-pensyarah yang banyak membantu dan mengajar saya sehingga saya berada di garisan terakhir saya di UMCCed. Kejayaan yang saya miliki ini adalah ilmu yang bernas dan berkat oleh pensyarah UMCCed.

Tidak lupa juga kepada orang yang paling saya sayangi ibu saya Noriah bt Yusof yang selama ini melahirkan dan membesarkan saya, serta tidak putus-putus memberi semangat dan dorongan untuk saya berjaya. Kepada adik beradik saya yang sentiasa memberi tunjuk ajar di mana silap saya dan juga semangat yang tidak pernah putus diberikan kepada saya. Saya bersyukur kepada Allah dengan limpah rahmat yang diberikan kepada saya ini.

Selain itu, saya juga ingin merakamkan ribuan terima kasih kepada teman-teman yang lain kerana banyak memberikan pandangan dan cadangan tentang projek ini. Sesungguhnya tugas ini tidak dapat saya siapkan tanpa bantuan teman-teman yang lain. Syabas juga diucapkan kepada teman-teman seperjuangan kerana menyiapkan projek ini seperti mana yang diperlukan. Kerjasama seperti ini perlulah dikekalkan bagi memperolehi mutu kerja yang memuaskan.

Kepada pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung yang telah menghulurkan, membantu dan memberi kerjasama, jutaan terima kasih saya ucapkan.

Akhir sekali, semoga ilmu yang kita dapat ini dikongsi bersama kepada semua dan digunakan ke jalan yang di redhai Allah S.W.T.

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pusing ganti pekerja adalah merupakan satu budaya di dalam sesebuah organisasi yang adakalanya diluar bidang kuasa sesebuah organisasi. Berbagai perspektif yang berbeza telah dikenal pasti oleh berbagai organisasi-organisasi, para economist, para psikologi dan sosiologi.

Objektif kajian ini dijalankan bagi mengenal pasti faktor-faktor yang menyebabkan berlakunya pusing ganti pekerja di McDonalds Kota Emerald. Ia juga untuk mencari serta memberi cadangan penyelesaian kepada masalah ini yang di mana juga untuk mengkaji kesan-kesan yang di hadapi terhadap pihak pengurusan, pelanggan dan perkhidmatan yang diberikan. Kajian melibatkan jawapan responden melalui borang kajian.

Ia juga melihat sejauh mana teori motivasi dapat mempengaruhi individu untuk kekal dengan pekerjaannya. Seperti mendapat kepuasan bekerja, perhubungan di tempat kerja, penghargaan dan keinginan mereka untuk berhenti kerja. Sumber manusia atau pekerja adalah asset penting di dalam sesebuah organisasi. Sumbangan pekerja terhadap kewujudan organisasi adalah melalui aktiviti produk dan perkhidmatan. Akan tetapi, pelbagai masalah timbul juga berhubung kait dengan sumber manusia seperti pusing ganti pekerja, ketidakhadiran dan pemberhentian pekerja mendatangkan masalah kepada pekerja sedia ada. Malah ia boleh menjejaskan produktiviti yang sedia ada dalam restoran.

Pemberhentian yang kerap berlaku ini juga tidak dapat melahirkan pekerja yang cemerlang dan yang akan kekal lama untuk membina kerjaya di McDonalds ini, maka kajian di jalankan untuk mengenal pasti punca-punca sebenar yang menyebabkan fenomena ini berlaku dan pada masa yang sama ia tidak akan dapat meningkatkan kualiti pekerja serta kerjaya persaingan yang ada.

KANDUNGAN

BAHAGIAN I: PENGENALAN KEPADA KAJIAN	M/S
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Penyataan Masalah	3
1.3 Persoalan Kajian	4
1.4 Objektif Kajian	4
1.5 Skop Kajian	4
1.6 Struktur Laporan	5
BAHAGIAN II: LATAR BELAKANG ORGANISASI	7
2.1 Sejarah Syarikat	7
2.2 Produk dan Perkhidmatan	9
2.2.1 McCafe	10
2.3 Pengurusan Syarikat	10
2.3.1 Visi	11
2.3.2 Misi	11
2.3.3 Nilai	11
2.3.4 Struktur Organisasi	12
2.4 Penjawatan	13
2.5 Prestasi Organisasi	14
BAHAGIAN III: TINJAUAN TEORI DAN PENEMUAN LEPAS	15
3.1 Definisi	15
3.2 Ulasan Teori	17
3.2.1 Teori Hierarki Keperluan Maslow	17
3.2.2 Teori Dua Faktor Herzberg	20
3.2.3 Teori X dan Teori Y	22
3.4 Penemuan Daripada Kajian-Kajian Lepas	23

BAHAGIAN IV: KAEDAH KAJIAN	25
4.1 Pengenalan	25
4.2 Jenis-Jenis Data	25
4.2.1 Data Primer	25
4.2.2 Data Sekunder	26
4.2 Tempat Kajian	26
4.3 Prosidur Kajian	26
4.4 Kaedah Yang Digunakan Dalam Kajian Ini	27
4.5.1 Instrumen Kajian	27
4.5.2 Kerangka Konseptual Kajian	28
4.6 Kekangan Kajian	29
BAHAGIAN V: ANALISIS KAJIAN	30
5.1 Pengenalan	30
5.2 Analisis Terhadap Profile Responden Kajian	30
5.3 Analisis Terhadap Aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan Bekerja	33
5.4 Analisis Maklumat Data Pusing Ganti Pekerja 2014	36
5.5 Analisis Kajian Kesan-kesan Pemberhentian	37
5.6 Rumusan	39
BAHAGIAN VI: KESIMPULAN DAN CADANGAN	40
6.1 Pengenalan	40
6.2 Kesimpulan	40
6.3 Cadangan	41
RUMUSAN	43
LAMPIRAN	44

SENARAI JADUAL

JADUAL	HALAMAN
2.2 Penjana Profil Kawasan Perdagangan	8
2.3 Maklumat Asas McDonalds Kota Emerald	9
2.5 Tugas Pengurusan McDonalds Kota Emerald	13
3.2 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Herzberg	21
3.3 Teori X Dan Teori Y	22
4.1 Skala Likert	27
4.2 Empat Dimensi Soal Selidik	28
4.3 Model Kajian	29
5.1 Maklumat Responden (n=55)	32
5.2 Perspektif Responden Terhadap Faktor Tugas (n=55)	33
5.3 Perspektif Responden Terhadap Perhubungan Di Tempat Kerja (n=55)	34
5.4 Perspektif Responden Terhadap Penghargaan Dan Pengiktirafan (n=55)	34
5.5 Perspektif Responden Terhadap Keinginan Untuk Berhenti Kerja Sukarela (n=55)	35
5.6 Perspektif Responden Terhadap Keseluruhan Kepuasan Bekerja (n=55)	36
5.7 Peratusan Pemberhentian Pekerja McDonalds Kota Emerald 2014	36

SENARAI RAJAH

RAJAH	HALAMAN
2.1 Gambar Bangunan McDonalds Kota Emerald	8
2.4 Carta Organisasi McDonalds Kota Emerald	12
3.1 Teori Herarki	19

