

BAHAGIAN 1

Pengenalan kepada Kajian

1.1 Pendahuluan

Ketidakhadiran adalah situasi di mana seseorang kakitangan gagal menghadirkan diri di tempat kerja untuk bertugas pada masa yang ditetapkan. Kadar ketidakhadiran kakitangan yang tinggi boleh memberi kesan negatif kepada kelancaran operasi sesebuah organisasi. Pengurusan jabatan yang berhadapan dengan masalah ketidakhadiran tinggi akan menghadapi kesukaran untuk merancang guna tenaga manusia secara efektif. Dalam keadaan yang kritikal, kadar ketidakhadiran tinggi boleh menjejaskan kelancaran operasi. Adalah menjadi matlamat organisasi untuk mengurangkan masalah ketidakhadiran kakitangan kepada tahap minima.

Biasanya kakitangan yang mempunyai rekod ketidakhadiran tinggi juga mempunyai masalah berkaitan disiplin yang lain. Kakitangan begini selalunya dikenalpasti sebagai kakitangan bermasalah (*problematic employee*). Oleh itu adalah perlu untuk syarikat untuk melihat masalah ketidakhadiran dan kakitangan bermasalah secara bersekali.

Tanggungjawab untuk menyelesaikan masalah ketidakhadiran dan kakitangan bermasalah bukan terletak pada Jabatan Sumber Manusia sahaja. Pihak pengurusan jabatan seperti ketua bahagian, penyelia, eksekutif, jurutera, penolong pengurus dan pengurus perlu sama-sama bertanggungjawab dalam menyelesaikan isu ini. Malahan perkara ini boleh diselesaikan dengan lebih berkesan dengan penyertaan aktif pengurusan jabatan kerana mereka lebih rapat serta memahami keadaan kakitangan yang terlibat.

Menurut Jessica Jainor (2006) ketidakhadiran dalam konteks ini merujuk kepada keadaan di mana individu pekerja yang dijadualkan untuk bertugas tidak ada pada masa yang ditetapkan untuk sebarang alasan. Alasan yang diberikan mungkin sakit atau beberapa alasan lain yang menyebabkan ketidakhadiran ini berlaku.

Contohnya ketidakhadiran boleh berlaku disebabkan oleh faktor-faktor berikut keadaan, kerja, hubungan kerja, latihan atau kursus induksi yang diterima, kesihatan dan keselamatan, isi kandungan pekerjaan, pengurusan kualiti, keseragaman disiplin, motivasi dan penglibatan individu, keadaan domestik dan ketegangan.

1.2 Penyataan Masalah

Menurut Huczyski dan Fitzpatrick (1989), ketidakhadiran yang terdapat dalam semua jenis organisasi adalah satu masalah yang berkait rapat dengan kumpulan atau pekerja minoriti tetapi kesan terhadap organisasi terlibat amat kuat dan boleh mempengaruhi kumpulan atau pekerja majoriti.

Dalam kajian ini, mendapati masalah ketidakhadiran telah lama wujud di kalangan pekerja di SME Corporation Malaysia. Terdapat satu trend ketidakhadiran di kalangan pekerja di SME Corporation Malaysia iaitu tidak hadir bekerja pada hari Jumaat atau hari Isnin ataupun tidak hadir sebelum atau selepas sesuatu cuti umum. Dengan itu, mereka boleh mendapat jumlah hari cuti yang lebih banyak (Rekod Kehadiran SME Corporation Malaysia, 2014). Keadaan ini tidak boleh dipandang ringan oleh Pihak Pengurusan dan Unit Sumber Manusia.

Jika dinilai dari segi kos, ketidakhadiran menelan sejumlah kos tanggungan yang besar yang tidak perlu bagi sesebuah organisasi. Sebagai contoh, dua pertiga daripada ketidakhadiran berpunca dari sakit dan kemalangan yang tertakluk oleh sistem perundangan tetapi sejumlah besar pekerja terlibat dengan ketidakhadiran atas sebab lain.

Oleh itu, masalah ketidakhadiran pekerja di SME Corporation Malaysia perlu ditinjau dan ditangani dengan segera sebelum ia merebak menjadi satu masalah yang boleh menjejaskan reputasi dan operasi organisasi.

1.3 Persoalan Kajian

- i. Apakah kadar ketidakhadiran pekerja di SME Corporation Malaysia, Kuala Lumpur untuk tempoh 2012-2014?

- ii. Apakah faktor-faktor penyumbang kepada kadar ketidakhadiran pekerja tersebut?
- iii. Apakah kesan isu tersebut kepada pekerja-pekerja lain di SME Corporation Malaysia?
- iv. Apakah langkah-langkah penyelesaian yang boleh diambil untuk mengatasi isu tersebut?

1.4 Objektif Kajian

Secara spesifik, kajian ini bertujuan untuk mengkaji samaada wujud perhubungan yang signifikan di antara faktor ketidakhadiran dengan faktor demografik seperti taraf perkahwinan, tempoh perkhidmatan, kepuasan kerja, persekitaran dan jantina di kalangan pekerja di SME Corporation Malaysia.

- i. Mengukur kadar ketidakhadiran dalam kalangan pekerja di SME Corporation Malaysia, Kuala Lumpur untuk tempoh 2012-2014.
- ii. Menentukan faktor-faktor yang telah menyumbang kepada kadar ketidakhadiran tersebut.
- iii. Meneliti kesan ketidakhadiran kerja kepada aliran kerja dan prestasi organisasi dalam tempoh tiga tahun tersebut.
- iv. Mencadangkan langkah-langkah penyelesaian kepada pengurusan organisasi untuk mengurangkan bilangan ketidakhadiran pekerja di masa hadapan.

1.5 Skop Kajian

Kajian ini dijalankan di Ibu Pejabat SME Corporation Malaysia di Jalan Stesen Sentral 2, Kuala Lumpur. Kajian ini hanya melibatkan 45 orang kakitangan di Bahagian Pengurusan Korporat yang merangkumi kakitangan sokongan dan kakitangan pengurusan. Selain itu, dua orang anggota pengurusan organisasi turut dilibatkan dalam kajian ini. Data rekod bagi kajian ini merujuk kepada tahun 2012 hingga 2014.

1.6 Kepentingan Kajian

Persoalan terhadap masalah ketidakhadiran ini telah banyak diperkatakan dan banyak terjadi di dalam pelbagai organisasi dan syarikat. Hasil kajian ini dapat mendedahkan kepada pihak pengurusan SME Corporation Malaysia punca masalah ketidakhadiran di kalangan pekerja.

Selain itu, dapatan kajian ini penting sebagai panduan kepada pihak SME Corporation Malaysia agar memahami dan mengenalpasti apakah faktor-faktor yang menyebabkan ketidakhadiran di kalangan pekerja. Pihak pengurusan SME Corporation Malaysia juga dapat mencari alternatif lain di samping memikirkan langkah-langkah untuk mengatasi masalah ketidakhadiran ini.

Secara praktikalnya, kajian ini dapat memberi faedah kepada pihak pengurusan, pihak penggubal dasar dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam memahami isu ketidakhadiran pekerja secara lebih mendalam sekaligus menyusun strategi pengurusan yang sesuai bagi SME Corporation Malaysia. Kesempurnaan dalam strategi jugadapat dihasilkan untuk mewujudkan satu langkah yang mendorong pihak pengurusan supaya cenderung dalam mengubahsuai kelemahan yang dilakukan selama ini sehingga menjejaskan keupayaan organisasi dan sekaligus mampu meningkatkan kecekapan dan keberkesanan pengurusan SME Corporation Malaysia.

Selain itu juga, hasil kajian ini diharapkan dapat menyumbang ke arah perkembangan ilmu khususnya dalam bidang pembangunan sumber manusia iaitu dalam usaha mempertingkatkan komitmen pekerja di sektor awam sekaligus dimanfaatkan untuk kepentingan semua.

1.7 Struktur Laporan

Laporan ini dipersembahkan dalam enam bahagian seperti berikut:

Bahagian 1: Pengenalan dalam Kajian

Bahagian 2: Latar Belakang Organisasi

Bahagian 3: Ulasan Teori dan Penemuan Kajian Terdahulu

Bahagian 4: Kaedah Kajian

Bahagian 5: Analisis Kajian

Bahagian 6: Kesimpulan dan Cadangan

BAHAGIAN 2

LATAR BELAKANG ORGANISASI

2.1 Sejarah Penubuhan

Setiap pekerja adalah penyumbang penting kepada pertumbuhan berterusan SME Corporation Malaysia. Adalah menjadi harapan agar semua anggota kerja SME Corporation Malaysia dapat menyumbang ke arah kemajuan dan pembangunan SME Corporation Malaysia sebagai sebuah organisasi yang maju dan mampan. Bertepatan dengan slogan “*Together Everyone Achieves More (TEAM)*”, semangat kerja berpasukan merupakan tonggak utama kejayaan SME Corporation Malaysia yang harus dikekalkan.

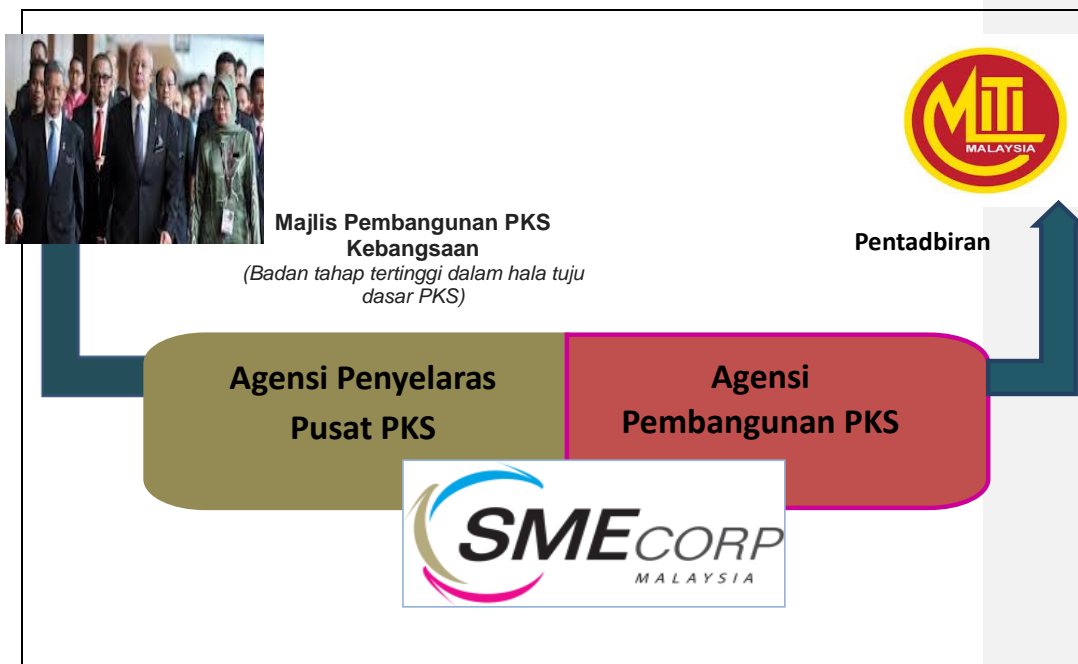
Dalam mewujudkan persekitaran kerja yang harmoni, SME Corporation Malaysia sentiasa berusaha untuk memberikan anggota kerja dengan kemudahan dan faedah yang terbaik. Diharapkan sokongan yang berterusan dan keseimbangan prestasi kerja yang cemerlang dapat diberikan oleh anggota kerja SME Corporation Malaysia.

Sejarah SME Corporation ini bermula pada tahun 2007, di mana Majlis Pembangunan PKS Kebangsaan (Majlis) memutuskan agar satu Agensi Penyelaras Pusat Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS) ditubuhkan bagi menggubal dasar umum serta menyelaras pelaksanaan program PKS meliputi semua sektor ekonomi di semua Kementerian dan Agensi berkaitan. Dalam hal ini, Perbadanan Pembangunan Industri Kecil dan Sederhana (SMIDEC) yang ditubuhkan pada 2 Mei 1996 telah diberikan tanggungjawab untuk bertindak sebagai Agensi Penyelaras Pusat ini dengan dijenamakan semula sebagai Perbadanan Perusahaan Kecil dan Sederhana Malaysia (SME Corporation Malaysia).

SME Corporation Malaysia telah beroperasi secara rasmi pada 2 Oktober 2009 dan merupakan pusat rujukan setempat bagi Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS) di Malaysia untuk mendapatkan maklumat dan khidmat nasihat. Di samping itu, SME Corporation Malaysia juga menyelaraskan, mengawasi dan menilai pelaksanaan

dasar, strategi dan program bagi PKS merentasi semua sektor ekonomi selaras dengan matlamat Majlis.

SME Corporation Malaysia mempunyai seramai 317 orang kakitangan dan mempunyai 11 cawangan di seluruh Malaysia termasuk di Sabah dan Sarawak.



Rajah 2.1: Peranan SME Corporation Malaysia

Sumber: Unit Sumber Manusia

2.2 Perkhidmatan Organisasi

SME Corporation Malaysia merupakan agensi di bawah Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri (MITI) dan merupakan badan berkanun yang berfungsi sebagai:

1) Menyelaras Pelaksanaan Dasar dan Program

- SME Corp.Malaysia merupakan sumber rujukan kepada Agensi Kerajaan bagi isu berkaitan PKS, memantau dan menilai keberkesanan polisi dan program dan merumus polisi PKS bagi semua sektor ekonomi.

2) Pusat Setempat Bagi Khidmat Nasihat dan Maklumat

- Menyediakan khidmat nasihat perniagaan melalui “*SME Business Centre*”, menyebarkan maklumat mengenai bantuan dan insentif Kerajaan, juga sebagai saluran bagi mendapatkan maklumbalas berkaitan isu-isu PKS dan penghubung bagi organisasi tempatan dan antarabangsa mengenai perkara-perkara berkaitan PKS.

3) Pengurusan Data serta Menyebarkan Maklumat dan Kajian Berkaitan PKS

- Menguruskan Pangkalan Data PKS Kebangsaan, menjalankan kajian ke atas PKS, menerbitkan statistik dan laporan berkaitan PKS serta melaksanakan program - program capaian.

4) Menyediakan Sokongan Perniagaan

- Membangunkan PKS yang berdaya saing melalui program pembangunan keupayaan dan bantuan kewangan yang khusus, meningkatkan daya saing PKS dengan menilai PKS melalui kaedah *SME Competitive Rating for Enhancement (SCORE)* dan mewujudkan rantaian di antara PKS dengan syarikat besar dan Multinasional.

5) Urusetia Kepada Majlis Pembangunan PKS Kebangsaan (Majlis)

- Mencadangkan polisi umum berkaitan pembangunan PKS, menyediakan khidmat sokongan dan pentadbiran kepada Majlis dan memastikan keputusan Mesyuarat Majlis disalurkan kepada pihak yang berkenaan.

2.3 Pengurusan Organisasi

- **Visi**

Organisasi utama bagi pembangunan Perusahaan Kecil Sederhana (PKS) yang progresif untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan negara.

- **Misi**

Menggalakkan pembangunan Perusahaan Kecil Sederhana (PKS) yang berdaya saing, berinovasi serta berdaya tahan melalui penyelarasan dan penyediaan khidmat sokongan perniagaan yang efektif.

- **Motto**

“Kecemerlangan Budaya Kita”

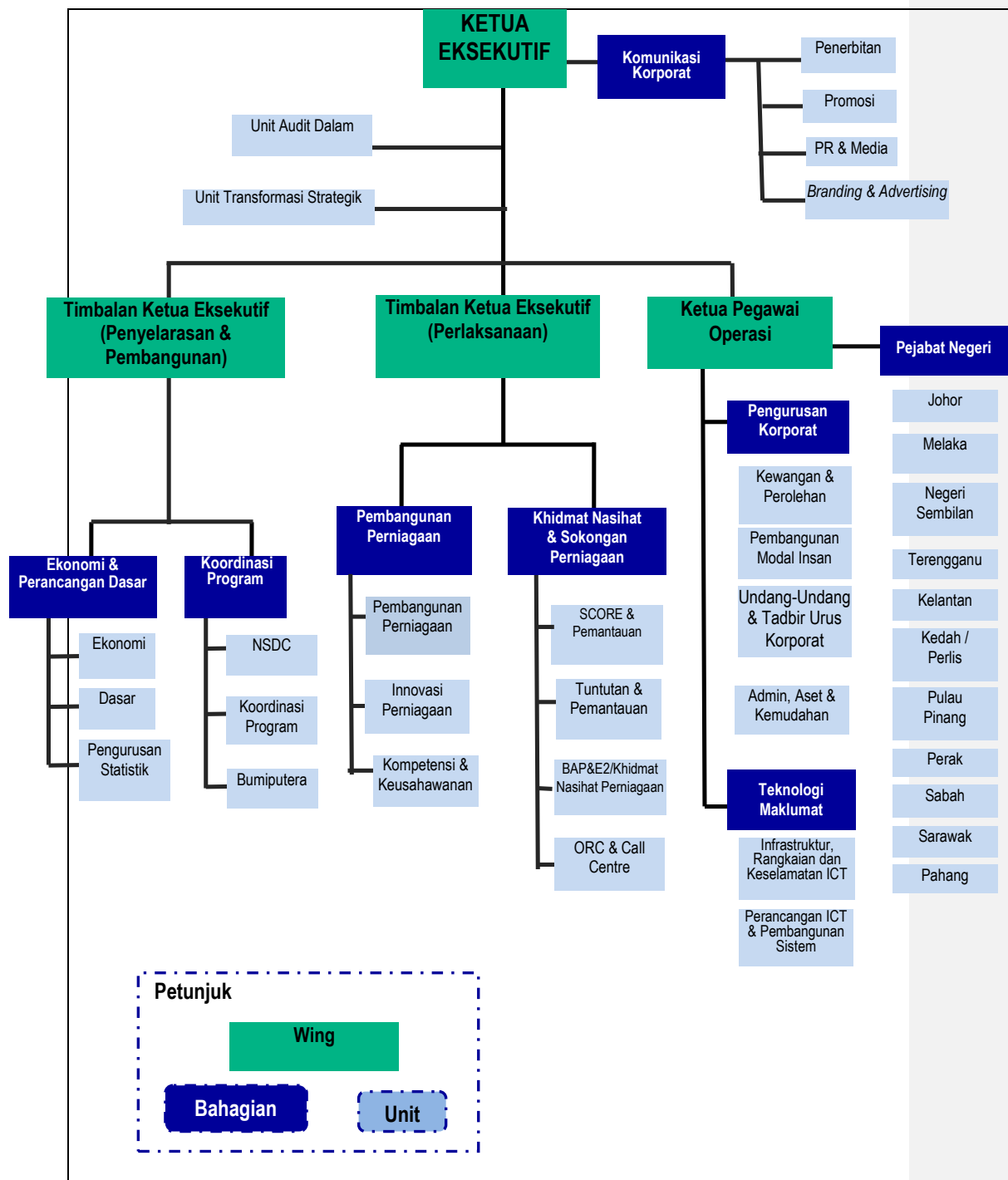
- **Misi Perkhidmatan Pelanggan**

“Kepuasan Pelanggan Keprihatinan Kami”

2.3.1 Carta Organisasi SME Corporation Malaysia

Berdasarkan Rajah 2.2, terdapat 4 bahagian utama di SME Corporation Malaysia. Ia mewakili Pejabat Ketua Eksekutif, Pejabat Timbalan Ketua Eksekutif (Penyelarasan & Pembangunan), Pejabat Timbalan Ketua Eksekutif (Perlaksanaan) dan Pejabat Ketua Pegawai Operasi.

Di bawah kendalian Pejabat Ketua Eksekutif terdapat satu bahagian dan dua unit iaitu Bahagian Komunikasi Korporat, Unit Audit Dalam dan Unit Transformasi Strategik. Untuk Pejabat Timbalan Ketua Eksekutif (Perlaksanaan) pula terdapat dua bahagian yang bernaung di bawahnya iaitu Bahagian Ekonomi dan Perancangan Dasar dan Bahagian Koordinasi Program. Manakala di bawah Pejabat Timbalan Ketua Eksekutif (Perlaksanaan) pula terdapat juga dua bahagian dibawah seliaannya iaitu Bahagian Pembangunan Perniagaan dan Bahagian Khidmat Nasihat dan Sokongan Perniagaan. Untuk Bahagian yang terdapat di bawah Pejabat Ketua Pegawai Operasi pula ialah Bahagian Pengurusan Korporat, Bahagian Teknologi Maklumat dan Pejabat-pejabat Negeri.



Rajah 2.2: Carta Organisasi SME Corporation Malaysia

Sumber: Unit Sumber Manusia

2.4 Penjawatan

Berdasarkan rajah 2.3, menunjukkan penjawatan di SME Corporation Malaysia. Di SME Corporation Malaysia terdapat lapan bahagian dan sebelas pejabat negeri.

Di Pejabat Ketua Eksekutif mempunyai 20 orang kakitangan iaitu 10 kakitangan pengurusan dan 11 kakitangan sokongan. Bahagian Pengurusan Korporat mempunyai 57 orang kakitangan di mana 16 orang kakitangan pengurusan dan 41 orang kakitangan sokongan. Bahagian Teknologi Maklumat pula mempunyai 16 orang kakitangan di mana 5 orang kakitangan pengurusan dan 11 orang kakitangan sokongan. Bahagian Khidmat Nasihat dan Sokongan Perniagaan pula mempunyai 54 orang kakitangan di mana 25 orang kakitangan pengurusan dan 29 orang kakitangan sokongan.

Bahagian Pembangunan Perniagaan pula mempunyai 37 orang kakitangan di mana 25 orang kakitangan pengurusan dan 12 orang kakitangan sokongan. Bahagian Komunikasi Korporat pula mempunyai 25 orang kakitangan di mana 13 orang kakitangan pengurusan dan 12 orang kakitangan sokongan. Bahagian Koordinasi Program pula mempunyai 17 orang kakitangan di mana 10 orang kakitangan pengurusan dan 7 orang kakitangan sokongan. Bahagian Ekonomi Dan Perancangan Dasar pula mempunyai 20 orang kakitangan di mana 14 orang kakitangan pengurusan dan 6 orang kakitangan sokongan. Manakala Unit Sekretariat Kerjasama Antarabangsa mempunyai 15 orang kakitangan di mana 11 orang kakitangan pengurusan dan 4 orang kakitangan sokongan.

SME Corporation Malaysia juga mempunyai sebelas Cawangan Pejabat di sebelas Negeri di Seluruh Malaysia yang berperanan membantu Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS) dalam mengembangkan perniagaan mereka. Di Pejabat Negeri Johor mempunyai 6 orang pekerja iaitu 1 orang kakitangan pengurusan dan 5 orang kakitangan sokongan. Pejabat Negeri Melaka mempunyai 4 orang pekerja iaitu 2 kakitangan pengurusan dan 2 orang kakitangan sokongan. Bagi Pejabat Negeri Sembilan pula, mempunyai 3 orang pekerja iaitu 1 orang kakitangan pengurusan dan 2 orang kakitangan sokongan.

Manakala Pejabat Negeri Perak mempunyai 5 orang pekerja iaitu 1 orang kakitangan pengurusan dan 4 orang kakitangan sokongan. Pejabat Negeri Pahang

mempunyai 5 orang pekerja iaitu 1 orang kakitangan pengurusan dan 5 orang kakitangan sokongan. Untuk Pejabat Negeri Pulau Pinang pula, mempunyai 6 orang pekerja iaitu 1 orang kakitangan pengurusan dan 5 orang kakitangan sokongan. Manakala Pejabat Negeri Kedah/Perlis mempunyai 4 orang pekerja iaitu 1 orang kakitangan pengurusan dan 3 orang kakitangan sokongan.

Pejabat Negeri Terengganu juga mempunyai 5 orang pekerja iaitu 1 orang kakitangan pengurusan dan 4 orang kakitangan sokongan. Pejabat Negeri Kelantan mempunyai 6 orang pekerja iaitu 1 orang kakitangan pengurusan dan 5 orang kakitangan sokongan. Manakala Pejabat Negeri Sarawak mempunyai 6 orang pekerja iaitu 1 orang kakitangan pengurusan dan 5 orang kakitangan sokongan serta Pejabat Negeri Sabah mempunyai 5 orang pekerja iaitu 1 orang kakitangan pengurusan dan 4 orang kakitangan sokongan.

JABATAN	KAKITANGAN		JUMLAH
	Pengurusan	Sokongan	KAKITANGAN
Pejabat Ketua Eksekutif	10	11	21
Pengurusan Korporat	16	41	57
Teknologi Maklumat	5	11	16
Khidmat Nasihat dan Sokongan Perniagaan	25	29	54
Pembangunan Perniagaan	25	12	37
Komunikasi Korporat	13	12	25
Koordinasi Program	10	7	17
Ekonomi Dan Perancangan Dasar	14	6	20
Secretariat Kerjasama Antarabangsa	11	4	15
Pejabat Negeri Johor	1	5	6
Pejabat Negeri Melaka	2	2	4
Pejabat Negeri Sembilan	1	2	3
Pejabat Negeri Perak	1	4	5
Pejabat Negeri Pahang	1	4	5

Pejabat Negeri Pulau Pinang	1	5	6
Pejabat Negeri Kedah/ Perlis	1	3	4
Pejabat Negeri Terengganu	1	4	5
Pejabat Negeri Kelantan	1	5	6
Pejabat Negeri Sarawak	1	5	6
Pejabat Negeri Sabah	1	4	5
Jumlah keseluruhan			317

Jadual 2.3: Penjawatan di SME Corporation Malaysia

Sumber : Unit Sumber Manusia

2.5 Prestasi Organisasi

Prestasi dan Pertumbuhan Mampan Prestasi SME Corp. Malaysia pada tahun 2012-2014 adalah positif dalam semua aspek melalui asas kukuh yang telah kami bina selama 3 tahun lepas termasuk rangka kerja baharu pembangunan PKS, program capaian akar umbi untuk lebih kesedaran dan pengetahuan serta pengukuhan kapasiti organisasi melalui pemerolehan bakat dan penyediaan infrastruktur. Tahun lepas, sebanyak 9,211 PKS telah menyertai program Penarafan Daya Saing PKS untuk Peningkatan (SCORE) yang telah mencerminkan kesanggupan dan iltizam mereka untuk mencapai tahap baru kecekapan dengan mengkaji semula dan memperbaiki aspek-aspek seperti keupayaan pengurusan dan operasi, penerapan teknologi, inisiatif pensijilan serta pelan teknikal, kewangan dan pemasaran.

2.5.1 Pencapaian dalam pembangunan Perusahaan Kecil Sederhana (dalam sembilan tahun lepas)

Bagi memastikan Perusahaan Kecil Sederhana (PKS) diberi bantuan dan dorongan bagi mempertingkatkan daya saing terutamanya dalam aspek pendedahan antarabangsa dan akses kepada pasaran, SME Corp. Malaysia telah memperkenalkan dan melaksanakan pelbagai program pembinaan keupayaan dengan memberi penekanan kepada inovasi dan penjenamaan.



Rajah 2.4: Rajah Pencapaian dalam pembangunan PKS

Sumber: Unit Sumber Manusia

2.5.2 Pelaksanaan Program Kualiti MS ISO 9001:200 Sistem Pengurusan Kualiti

- Skop pensijilan:
 - i) menyelaraskan, memantau dan menilai program pembangunan perusahaan kecil dan sederhana di seluruh kementerian dan agensi-agensi
 - ii) menjalankan kajian yang berkaitan dengan pembangunan perusahaan kecil dan sederhana dalam semua sektor ekonomi
 - iii) peruntukan nasihat perniagaan dan sokongan untuk pembangunan PKS
 - iv) sekretariat kepada pembangunan Majlis PKS Kebangsaan

2.5.3 Pelaksanaan Pelan Induk Perusahaan Kecil Sederhana (2012-2020)

- Memberi gambaran mengenai masa hadapan PKS di dalam bentuk keupayaan baharu, insentif yang lebih dan masa hadapan yang cerah.

2.5.4 Program dan inisiatif yang menjana nilai

- a) Program Business Accelerator (BAP) dan Program Enrichment & enhancement (E2)
- b) Mengiktiraf kualiti jenama Malaysia (*National Mark Of Malaysian Brand*)
 - Meningkatkan kebolehlihatan produk dan perkhidmatan Malaysia di kedua-dua pasaran tempatan dan antarabangsa
 - Mengiktiraf produk dan perkhidmatan yang berkualiti tinggi dan setaraf dengan jenama yang ditubuhkan tempatan
- c) Pameran Tahunan PKS –SMIDEX SHOWCASE
- d) Anugerah Enterpris 50 (E50)

2.5.5 Tanggungjawab Korporat

Tanggungjawab Korporat Sebagai sebuah badan korporat yang bertanggungjawab, kami telah menjalinkan kerjasama dengan RockCorps Malaysia dan Rakan Pembimbing Perkhidmatan Awam (AKRAB) untuk menggalakkan 'kesukarelawan' di kalangan generasi muda melalui penajaan PKS di mana pembabitan aktif mereka dalam memperjuangkan isu-isu sosial dan alam sekitar telah membawa impak yang baik dalam masyarakat. Objektif kami adalah untuk memupuk budaya 'tingkah laku sosial yang bertanggungjawab' di kalangan PKS sambil mereka giat membina perniagaan.

2.5.6 Memeterai Pakatan Integriti

Untuk menggalakkan tadbir urus yang baik dan amalan-amalan terbaik global dalam perniagaan, satu Pakatan Integriti telah dimeterai di antara SME Corp. Malaysia dan Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM). Kami secara berterusan menggalakkan pakatan ini di kalangan semua PKS demi mewujudkan persekitaran perniagaan yang telus dan beretika.

2.5.7 Mengendalikan latihan bagi agensi-agensi pembangunan PKS luar Negara



Program latihan untuk pegawai dari Agensi Bertanggungjawab Pembangunan PKS di Negara-negara OIC / D8



Program Latihan Negara Ketiga (TCTP): Kursus Antarabangsa Negara-Negara Afrika



Latihan untuk pegawai SME dari negara anggota Rancangan Colombo

BAHAGIAN 3

TINJAUAN TEORI DAN PENEMUAN KAJIAN LEPAS

3.1 Takrifan

Secara umumnya, ketidakhadiran merupakan gabungan di antara dua perkataan yang diambil dalam Bahasa Malaysia iaitu perkataan tidak dan hadir. Selalunya gabungan perkataan tidak hadir ini merujuk kepada perihal kedatangan seseorang atau entiti di sesuatu tempat. Menurut Kongres Persatuan Pekerja-Pekerja dalam Perkhidmatan Awam (CUEPACS) ketidakhadiran adalah suatu situasi dimana seseorang pekerja atau staf tidak dapat menghadirkan diri di tempat kerja untuk berkhidmat pada masa yang ditetapkan. Dalam bahasa Inggeris, ketidakhadiran boleh di sama ertikan dengan perkataan “*absenteeism*”.

Menurut Hanebuth & Dirk (2008) dalam penulisan mereka yang bertajuk “Latar Belakang ketidakhadiran”, *absenteeisme* atau gejala ketidakhadiran merupakan perkara dan situasi yang dilakukan oleh individu yang bekerja sebagai kakitangan sesebuah organisasi tidak ada di tempat kerja untuk melakukan tugas atau kewajipan. Secara tradisional, ketidakhadiran telah dilihat sebagai petunjuk kepada kelemahan prestasi individu serta pelanggaran kontrak kerja yang tersirat antara pekerja dan majikan yang mana ia dilihat sebagai masalah pengurusan dan pentadbiran sesuatu organisasi.

Menurut Crosby (1986) dalam bukunya yang bertajuk *Running thing: The art of making thing happen* mendefinisikan maksud ketidakhadiran terbahagi kepada dua iaitu pekerja yang tidak bersungguh-sungguh semasa bekerja dan pekerja yang tidak berminat untuk melakukan sesuatu kerja tersebut. Manakala berdasarkan laporan *Bureau Of Labor* di Amerika Syarikat, mereka mendefinisikan istilah ketidakhadiran sebagai kegagalan pekerja melaporkan diri mereka pada hari bekerja.

Di samping itu, menurut Atkin dan Goodman (1984) dalam bukunya yang berjudul *An issue-oriented review of the research on absenteeism* mengatakan bahawa

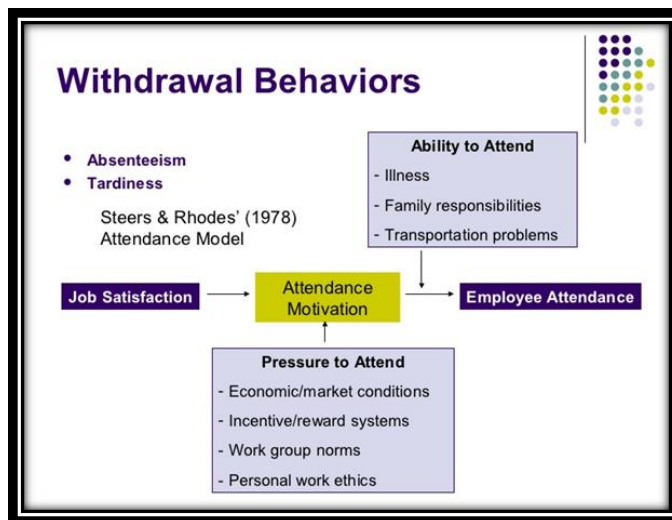
seorang pekerja yang gagal untuk membuat sesuatu kerja atau perkhidmatan dalam tempoh masa yang telah ditetapkan juga boleh dianggap sebagai ketidakhadiran seseorang pekerja.

3.2 Ulasan Teori

Pelbagai kajian dan juga penyelidikan khusus telah menggambarkan tentang hubungkait antara ketidakhadiran dengan isu disiplin kakitangan. Selalunya, pekerja yang mempunyai masalah ketidakhadiran yang tinggi akan dihimpit dengan masalah disiplin yang lain. Golongan ini akan dilabelkan sebagai "*problemic employee*" yang mana mereka ini memaksa pihak pengurusan syarikat melihat masalah ketidakhadiran dan kakitangan bermasalah secara bersekali.

Sepertimana yang ditunjukkan oleh Steers and Rhodes (1978) di dalam model ketidakhadiran mereka, bahawa kepuasan kerja dan tekanan untuk interaksi kerja bagi menentukan kehadiran dan motivasi. Kehadiran sebenarnya bergantung kepada kedua-dua iaitu motivasi dan keupayaan untuk menghadiri. Tekanan untuk menghadirkan diri boleh datang dari takut kehilangan pekerjaan mereka. Terdapat juga pengaruh-pengaruh lain yang menyebabkan seseorang itu tidak hadir bekerja. Ciri kerja, peluang untuk menyediakan keperluan bagi kepuasan dan penglibatan merupakan faktor-faktor utama. Peraturan di tempat kerja boleh menjadi ketat atau longgar walaupun kesukaran perjalanan boleh menjejaskan keupayaan untuk hadir.

Model ini menyatakan bahawa keupayaan pekerja atau pekerja untuk hadir pekerjaan terutamanya ditentukan oleh bagaimana motivasi dan juga keupayaan mereka untuk menghadiri dan melaksanakan tugas mereka. Pembolehubah, keupayaan dan motivasi telah dikatakan berinteraksi mengikut cara kemampuan individu sepatutnya hadir di tempat kerja biasanya semangat yang sederhana untuk menghadiri pekerjaan yang mana dikenali sebagai hubungan kehadiran.



Rajah 3.1: Model Ketidakhadiran Steers and Rhodes

Model ini mempunyai kelebihan sebagai contoh ia adalah berdasarkan teori, mudah untuk digunakan dan menawarkan keputusan umum mengenai tabiat itu. Ia juga memberikan penyelidik asas atau titik permulaan dalam mengembangkan dan menyediakan lain-lain model baru yang sesuai. Sebab-sebab ketidakhadiran dikenali sebagai sukarela kerana sebab-sebab yang dianggap sah secara tradisional. Halangan untuk kehadiran bagi kesihatan pekerja adalah contoh yang mempunyai teori di dalam model sebagai salah satu faktor sebab dan akibat untuk ketidakhadiran.

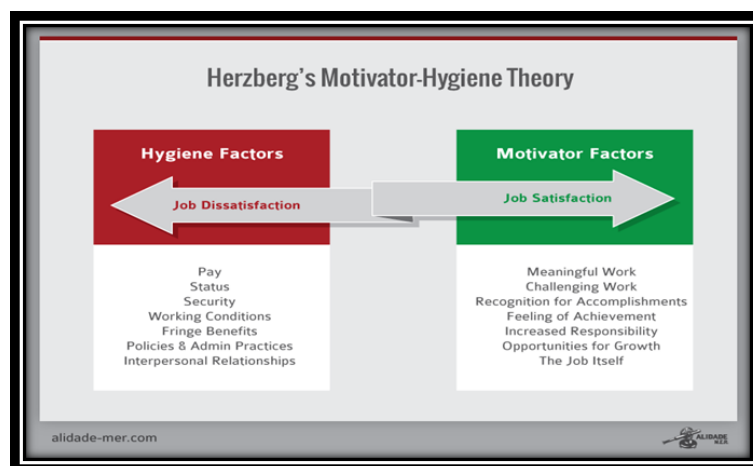
Pekerja yang lemah dalam faktor kesihatan cenderung untuk jatuh sakit dan atas sebab ini akan menggunakan cuti sakit. Begitu juga dengan tekanan kerja yang merupakan salah satu sebab halangan kehadiran serta ditambah pula dengan masalah kesihatan memang memberikan kesan yang serius kerana ia boleh mengakibatkan pekerja untuk secara kekal atau sementara meninggalkan organisasi.

Nicholson (1977) dalam model motivasi kehadiran, percaya bahawa kehadiran adalah kelakuan biasa dan untuk mencari penyebab ketidakhadiran dan faktor-faktor yang mengganggu kekerapan kehadiran. Sama ada orang akan menghadiri diberikan satu set situasi tertentu bergantung kepada beberapa pembolehubah seperti umur, jantina, keadaan kerja dan sebagainya.

Teori dua faktor Herzberg (1968), mengambil kira aspek motivasi dan kepuasan kerja. Herzberg mengkategorikan keinginan manusia kepada dua iaitu

keinginan kepuasan kerja (*motivator*) dan keinginan ketidakpuasan (*hygiene*). *Motivator* merupakan keinginan peringkat tinggi yang akan memotivasikan pekerja ke arah prestasi yang tinggi. Ia berkaitan dengan ciri-ciri dalaman sesuatu tugas seperti pencapaian, pengiktirafan, pekerjaan itu sendiri, tanggungjawab dan kejayaan. *Hygiene* adalah keinginan yang berkaitan dengan kesejahteraan individu iaitu berkaitan dengan keinginan yang terdapat di luar kerja dan melibatkan persekitaran pekerjaan antaranya termasuklah:

- i. Dasar pihak pengurusan.
- ii. Pangkat/ status pekerjaan.
- iii. Gaji.
- iv. Hubungan antara individu dengan pihak pengurusan.
- v. Hubungan individu sesama peringkat.
- vi. Status Perkahwinan/ keluarga
- vii. Status pekerjaan.
- vii.i Keadaan tempat kerja.



Rajah 3.2: Teori Dua Faktor Herzberg

Herzberg mengatakan bahawa sesuatu kerja atau organisasi tidak harus dicemari oleh sistem pentadbiran yang tidak cekap, sekatan-sekatan pada pemberian ganjaran yang bersesuaian dan beberapa faktor yang boleh menghalang pelaksanaan kerja dengan baik. Faktor-faktor negatif seperti ini boleh menghindar proses kepuasan kerja yang ingin dicapai oleh manusia yang bekerja. Oleh itu, satu faktor penting yang perlu diingat oleh pengurus serta pentadbir adalah memastikan suasana tempat kerja dan persekitarannya berada dalam keadaan yang optimum supaya perkembangan diri dapat dicapai oleh pekerja dengan cepat.

Penerapan Teori Dua Faktor Herzberg dalam organisasi menerangkan motivasi sebagai suatu yang penting kerana peranan pihak pengurusan sebagai pemimpin itu sendiri berhubung dengan pekerja bawahan. Setiap pengurusan organisasi seharusnya bersama-sama pemimpin pertengahan memberikan motivasi kepada pekerjaan bawahan bagi menambahkan produktiviti kerja dan kecemerlangan organisasi untuk jangka masa panjang. Adapun yang merupakan faktor motivasi menurut Herzberg adalah pekerjaan itu sendiri, pencapaian yang diraih, peluang untuk maju, pengiktirafan orang lain dan tanggung jawab.

3.3 Penemuan Kajian Lepas

Zulkarnain (2008) mencadangkan persekitaran tempat kerja seharusnya diambil berat oleh pihak majikan bagi menjamin keselesaan para pekerja. Tempat kerja yang luas, pengudaraan yang baik serta kemudahan yang sempurna serta serba ada pastinya mempertingkatkan motivasi para pekerja untuk memperbaiki diri menjadi seorang pekerja yang baik dan berdedikasi. Ini juga menyumbang kepada penurunan gejala ketidakhadiran atau mengambil cuti yang banyak dikalangan para pekerja.

Kajian awal Kovach (1993) mendapati bahawa pekerja di sektor swasta menerima gaji yang lebih tinggi dan mereka mempunyai tahap kepuasan yang lebih tinggi berbanding dengan pekerja di sektor awam. Walau bagaimanapun, jika dilihat dari segi faedah pula, pekerja di sektor awam menerima lebih banyak faedah dan mempunyai tahap kepuasan yang tinggi terhadap faedah-faedah tersebut berbanding dengan pekerja di sektor swasta. Robert Et Chonko (1994) mendapati bahawa tidak wujud hubungan di antara kepuasan kerja terhadap bayaran dan kadar bertukar kerja

di kalangan pekerja-pekerja tersebut. Ini jelas bertentangan dengan penemuan Mahmood et al. (1997) dan Oshagbemi (1997) yang mendapati ganjaran yang diterima mempunyai hubungan signifikan yang positif dengan kepuasan kerja dan kehadiran pekerja.

Kajian yang dilakukan oleh Mazni (1996) mendapati, komitmen anggota organisasi dalam kilang elektronik di negeri Kedah mempunyai hubungan yang signifikan dengan ganjaran yang mereka terima daripada pihak pengurusan kilang tersebut. Ini bermakna, anggota organisasi akan lebih tekun bekerja sekiranya pemimpin dalam organisasi mengambil berat mengenai keupayaan dan kebajikan mereka.

Manakala Nijhof, et al. (1998) dalam kajiannya tentang komitmen pekerja dalam membantu perubahan organisasi telah menyebutkan bahawa kesan komitmen pekerja adalah disebabkan oleh tiga angkubah utama iaitu ciri-ciri peribadi pekerja (tahap pendidikan dan umur), kedua iaitu ciri-ciri kerja (minat pekerja terhadap kerja mereka, pelbagai kebolehan mengikut keupayaan, memberikan kebebasan melakukan kerja, memberikan maklum balas terhadap kerja, bekerja dalam kumpulan, kerjasama dalam melakukan kerja, persekitaran kerja yang kondusif, pembinaan rasa tanggungjawab dan tekanan terhadap kerja yang dilakukan) serta yang ketiga iaitu ciri-ciri organisasi (saiz atau jumlah pekerja, gaya kepimpinan, gaji yang tinggi, mengambil berat kebajikan pekerja dan mempertingkatkan latihan untuk pekerja). Kesemua angkubah ini melibatkan gaya komunikasi kepemimpinan dalam sesebuah organisasi sehingga tercetusnya komitmen para pekerja mereka.

BAHAGIAN 4

KAEDAH KAJIAN

4.1 Takrif Kaedah Kajian

Kaedah untuk mendapatkan maklumat bagi mengkaji sesuatu kajian adalah amat penting. Ahmad Fauzi dan Ahamad Tarmizi (1997) menyatakan kaedah kajian merupakan suatu kaedah yang saintifik berdasarkan formula-formula tertentu yang digunakan oleh para pengkaji atau penyelidik secara teratur dan disiplin tertentu. Ia dilakukan bagi menyelesaikan sesuatu masalah dan juga dijadikan sebagai kaedah pembelajaran untuk menambahkan kemahiran sebagai penyelidik.

4.2 Pendekatan dan Jenis Kajian

4.2.1 Kajian Tinjauan

Kajian tinjauan atau biasa disebut kajian *survey* merupakan salah satu kaedah penyelidikan bukan berbentuk eksperimen yang paling popular digunakan dalam pelbagai bidang khususnya dalam bidang sains sosial. Kajian tinjauan juga banyak digunakan dalam bidang pendidikan. Kajian tinjauan digunakan untuk mendapatkan maklumat daripada responden yang ramai iaitu ratusan ataupun ribuan responden (Marican, 2006). Kajian tinjauan dijalankan ke atas sampel dalam sesuatu populasi. Sampel yang terpilih mestilah mempunyai ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang ingin dikaji supaya maklumat yang diperolehi melalui kajian berkenaan boleh memberi kenyataan dan gambaran umum tentang keseluruhan populasi yang dikaji. Justeru itu, salah satu tujuan menjalankan kajian tinjauan ialah untuk membuat kenyataan umum tentang sesuatu populasi.

Berikut disenaraikan ciri-ciri kajian tinjauan iaitu kajian menyeluruh mengenai sesuatu isu atau masalah, kutipan data yang cepat, penggunaan saiz sampel yang besar, maklumat dipungut secara terus daripada responden dalam masa singkat dan dapat membuat kenyataan umum untuk sesuatu populasi kajian (Chua, 2006).

Kajian tinjauan boleh dijalankan menggunakan soal selidik melalui pos dan temu bual secara lisan atau secara kertas-pensil, melalui SMS, e-mail dan telefon.

Soal selidik ialah alat ukur yang paling popular dalam kajian tinjauan manakala temu bual dijalankan untuk menyokong hasil kajian yang diperolehi. Soal selidik yang digunakan dalam kajian ini biasanya disediakan oleh penyelidik. Walau bagaimanapun soal selidik yang sedia ada dan soal selidik penyelidikan terdahulu iaitu yang telah melalui proses pengesahan dan diuji kebolehpercayaannya boleh juga digunakan. Sekiranya penyelidik perlu menyediakan instrumen soal selidik beberapa perkara perlu diambil perhatian. Ciri-ciri instrumen soal selidik yang baik mestilah sesuai dengan kesediaan responden, format instrumen yang sistematik, arahan yang jelas, surat dan dokumen disertakan bersama instrumen kajian serta ujian rintis perlu dijalankan sebelum instrumen digunakan (Chua, 2006).

4.2.2 Kajian Deskriptif

Menurut Whintney (1960) kajian deskriptif adalah pencarian fakta dengan tafsiran yang tepat. Penyelidikan deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat serta tatacara yang berlaku dalam masyarakat serta keadaan-keadaan tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena. Menurut Sukmadinata (2006) ia adalah satu bentuk penelitian untuk mendeskripsi fenomena-fenomena yang ada iaitu karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan dan perbezaan antara fenomena.

4.2.3 Kajian Penjelasan

Menurut Sabitha Marican (2012), kajian penjelasan adalah menjelaskan punca kepada sesuatu fenomena atau mengenai sesuatu situasi ataupun sesuatu perkara yang berlaku. Ia menjelaskan perkaitan antara pembolehubah dalam sesuatu kejadian atau peristiwa sosial yang lazimnya akan berakhir dengan memberikan penjelasan mengapa sesetengah individu akan berkelakuan dalam cara-cara yang tertentu dalam sesuatu keadaan sosial yang tertentu.

Manakala menurut Mansur Abdullah (1998), penyelidikan penjelasan ditakrifkan sebagai satu percubaan untuk menyambung idea untuk memahami sebab dan akibat, bermakna penyelidik ingin menerangkan apa yang sedang berlaku. Penyelidikan penjelasan melihat bagaimana perkara-perkara yang datang bersama-sama dan berinteraksi. Kajian ini tidak berlaku sehingga ada pemahaman yang cukup untuk

mula meramalkan apa yang akan datang yang akan datang dengan beberapa ketepatan.

4.3 Sumber Data

Data adalah bahan mentah di mana kerja-kerja penyelidikan dipasarkan. Tugas pengumpulan data bermula selepas masalah kajian telah ditakrifkan dan reka bentuk penyelidikan dikenalpasti. Data yang dikumpul akan dikelaskan kepada data primer dan data sekunder.

4.3.1 Data Primer

Data primer adalah maklumat yang asal dari penyelidik untuk tujuan spesifik dalam pencarian punca masalah kajian (Malhotra, 1999). Di dalam data primer, penyelidik menggunakan dua teknik di mana ia menggunakan dua teknik iaitu menggunakan borang kaji selidik dan juga temuduga tidak berstruktur. Data primer adalah data atau maklumat yang dikumpul oleh penyelidik melalui penggunaan borang kaji selidik yang diedarkan untuk dijawab oleh responden bagi mendapatkan maklumat melalui pengetahuan responden berdasarkan persepsi dan pengalaman kerja mereka. Temubual tidak berstruktur juga banyak membantu dalam proses pengumpulan maklumat. Di samping itu, penyelidik menggunakan pemerhatian mereka sendiri untuk mencapai objektif kajian ini. Data yang dikumpul dipanggil bahan mentah untuk diproses untuk menjadikannya maklumat yang boleh digunakan.

Soalan dalam borang kaji selidik ini ialah dalam bentuk soalan tertutup dan direka menggunakan bentuk skala likert dengan nombor dari 1 hingga 5. Kajian ini dibahagikan kepada lima bahagian utama dan setiap bahagian terdiri daripada beberapa soalan utama.

Arahan untuk melengkapkan soal selidik juga termasuk memberi responden garis panduan yang jelas dalam menjawab soalan. Soalan adalah dalam dua bahasa yang terdiri daripada Bahasa Inggeris dan Bahasa Malaysia untuk membolehkan pemahaman mudah dengan bahasa yang responden fahami.

4.3.2 Data Sekunder

Menurut Cooper (1998), data sekunder bermakna bahawa data yang sedia ada boleh digunakan untuk mencapai objektif untuk kajian ini. Biasanya, ia telah disediakan oleh penyelidik sebelum ini yang telah diterbitkan dan boleh didapati melalui sumber-sumber rujukan seperti pembelian buku, artikel di dalam akhbar, majalah, jurnal dan tesis untuk mendapatkan maklumat berkenaan dengan definisi dan penerangan ketidakhadiran.

Manakala menurut Uma Sekaran (2000), data sekunder merupakan data luaran dan tidak perlu dikumpulkan oleh penyelidik. Sesetengah sumber sekunder ialah bulletin statistik, pentadbiran awam dan maklumat yang diterbitkan ataupun yang tidak diterbitkan dan ia juga boleh digunapakai di dalam atau luar organisasi. Data yang boleh digunapakai adalah dari penyelidikan lepas, kajian lepas dan rekod perpustakaan, website dan internet.

Data sekunder boleh dibahagikan kepada dua sumber iaitu sumber dalaman dan sumber luaran. Di dalam penyelidikan ini, penyelidik menggunakan kedua-dua sumber data. Data sekunder ialah data asli kerana ia boleh disalin dan ditiru untuk memberikan maklumat kepada penyelidik.

4.4 Kaedah Yang Digunakan Dalam Kajian Ini

Untuk kajian ini, analisis peratus digunakan untuk Bahagian Pengurusan Korporat. Kajian ini menggunakan kedua-dua data iaitu data primer dan data sekunder. Data primer pula dikutip menerusi dua kaedah iaitu soalan kaji selidik dan temubual. Kaji selidik telah diedarkan kepada 60 orang pekerja di SME Corporation Malaysia pada 2 Mei 2015 hingga 9 Mei 2015 di mana sebanyak 75% borang dikembalikan kepada pengkaji.

Melalui temubual yang melibatkan dua pihak di antara penyelidik dan Pegawai Unit Sumber Manusia bagi mendapatkan secara terperinci tentang kadar kehadiran di SME Corporation Malaysia. Objektif utama temuduga adalah untuk mendapatkan maklumat dan pandangan melalui pengalaman selama bekerja di Bahagian Pengurusan Korporat.

Data sekunder pula diperolehi daripada sistem OA yang digunakan untuk merekod kehadiran pekerja setiap hari. Data ini dikumpul melalui rekod simpanan kekal di dalam Unit Sumber Manusia. Seperti yang dinyatakan sebelum ini, satu kaedah peratusan digunakan bagi menganalisis data yang digunakan untuk menunjukkan data tersebut.

Sementara itu, teknik pensampelan yang digunakan untuk Bahagian Pengurusan Korporat dalam kajian ini adalah persampelan rawak. Saiz sampel yang dipilih adalah 60 orang dan objektif persampelan ini adalah untuk:

- i. Mengukur kadar ketidakhadiran kakitangan Bahagian Pengurusan Korporat.
- ii. Mengenalpasti faktor-faktor yang menyumbang kepada ketidakhadiran di Bahagian Pengurusan Korporat.
- iii. Mencadangkan langkah-langkah untuk mengurangkan kadar ketidakhadiran di Bahagian Pengurusan Korporat.

Oleh kerana objektif kajian ini adalah untuk menentukan kadar dan faktor-faktor ketidakhadiran dikalangan kakitangan, terdapat beberapa soalan di dalam borang kaji selidik yang digubal dari sudut yang berbeza untuk mengetahui sebab-sebab utama ketidakhadiran itu. Maklumat untuk kajian ketidakhadiran pekerja ini didapati daripada Unit Sumber Manusia berkenaan statistik salah laku yang berlaku di kalangan kakitangan Bahagian Pengurusan Korporat. Data sekunder boleh dianalisis untuk mencapai objektif kajian ini. Satu kelebihan daripada data sekunder ialah ia mudah diakses dan maklumat yang ada adalah rekod yang lengkap.

Faktor yang mempengaruhi ketidakhadiran pekerja juga termasuk di dalam borang kaji selidik. Bahagian A adalah berkaitan kepuasan kerja semasa bekerja di Bahagian Pengurusan Korporat. Bahagian B ialah tentang ganjaran yang diterima. Bahagian C memberi tumpuan kepada persekitaran tempat kerja yang mana secara tidak langsung akan mempengaruhi keberkesanan responden melaksanakan kerja-kerja mereka. Bahagian D meliputi hubungan dengan rakan sekerja dan Bahagian E memberi tumpuan kepada faktor kesihatan.

Pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan semua soalan kaji selidik yang telah diedarkan kepada responden yang terdiri daripada pekerja di Bahagian Pengurusan Korporat, SME Corporation Malaysia. Penyelidik mengumpul soalan kaji

selidik dalam tempoh masa yang telah dipersetujui antara jabatan dan penyelidik. Rajah di bawah menunjukkan keputusan pengumpulan data.

Rajah 4.1: Keputusan Pengumpulan Data

Bahagian /Unit	Pengagihan	Pengumpulan	Tidak diketip
Unit Kewangan	12	9	3
Unit Sumber Manusia	15	13	2
Unit Pentadbiran	33	23	10
Jumlah	60	45	15

Sumber: Borang Kaji Selidik

4.5 Kekangan Kajian

Sesungguhnya terdapat banyak halangan dan rintangan yang perlu dihadapi oleh penyelidik. Kekangan yang dihadapi dalam menjalankan kajian ini ialah:

- i. Faktor maklumat iaitu kesukaran dalam mendapatkan maklumat untuk kajian ini kerana organisasi telah berpindah tempat dan menukar sistem kehadiran kepada kad akses. Sistem kehadiran sebelum ini menggunakan sistem kad perakam masa.
- ii. Faktor kekangan masa iaitu kajian ini perlu disiapkan dalam tempoh yang singkat iaitu tiga bulan sahaja dan dikhuatiri kertas projek ini mempunyai kekurangan dalam beberapa aspek. Namun secara umumnya, kesimpulan dalam kajian ini adalah benar. Begitu juga perlu pandai membahagikan masa berkaitan hal ehwal keluarga, rakan dan pegawai atasan juga harus diberi perhatian bagi mengimbangi hubungan sesama insan.
- iii. Faktor tugas harian di mana situasi tugas di pejabat yang memerlukan komitmen yang tinggi bagi mengekalkan tahap prestasi kerja.

BAHAGIAN 5

ANALISIS KAJIAN

5.1 Pengenalan

Bahagian ini membincangkan hasil daripada pengumpulan data, analisis data dan dapatan kajian mengenai ketidakhadiran pekerja. Kajian ini telah diperolehi daripada maklumat yang didapati daripada rekod Unit Sumber Manusia dan borang kaji selidik yang telah diedarkan kepada responden-responden dalam organisasi itu sendiri. Kajian ini dijalankan ke atas sampel 60 orang pekerja yang bekerja di Bahagian Pengurusan Korporat, SME Corporation Malaysia. Penyelidik telah mengagihkan sebanyak 60 soalan kaji selidik dan hanya 45 soalan kaji selidik telah digunakan untuk dianalisis. Baki telah ditolak kerana tidak lengkap.

Penyelidik menggunakan kaedah penilaian berdasarkan statistik mudah iaitu peratusan (%). Analisis ini berdasarkan 6 kategori yang dirumuskan dalam soalan kaji selidik yang terdiri daripada 30 soalan. Kategorinya adalah demografi, kepuasan kerja, ganjaran, persekitaran kerja, hubungan dengan rakan sekerja dan kesihatan.

5.2 Trend Peristiwa Ketidakhadiran

5.2.1 Analisis Data Sekunder

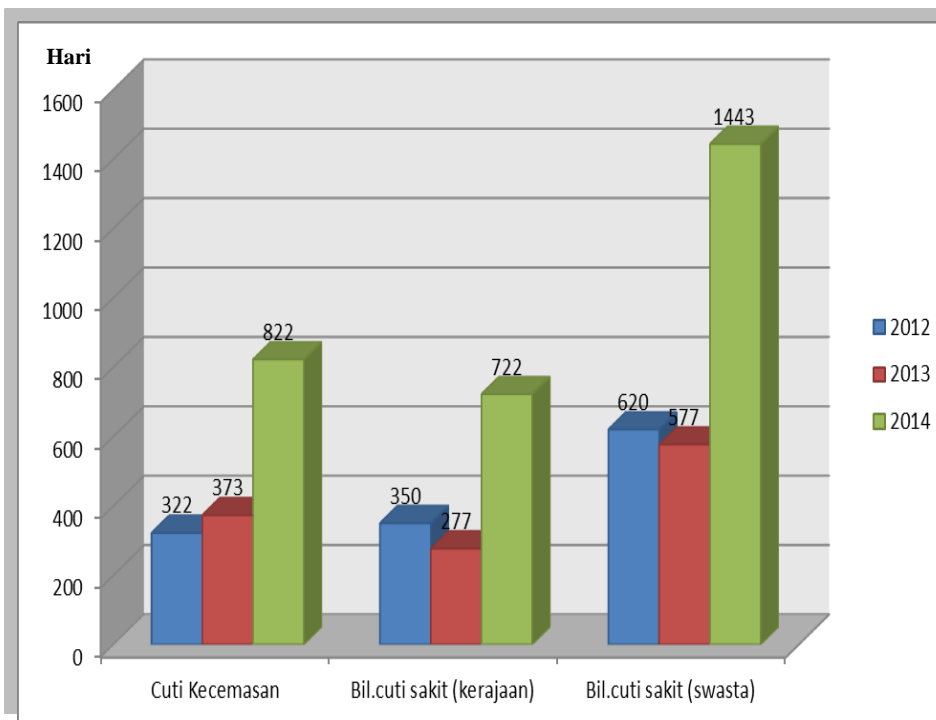
Di SME Corporation Malaysia, kehadiran pekerja dipantau melalui sistem kad akses. Sistem ini mempunyai dua fungsi di mana boleh digunakan sebagai sistem kawalan keselamatan keluar masuk kenderaan dan pemantauan kehadiran. Bagi fungsi pemantauan kehadiran, sistem ini mempunyai kapasiti untuk merekodkan transaksi keluar masuk setiap warga kerja.

Berdasarkan Jadual 5.1, menunjukkan bilangan cuti kecemasan, cuti sakit (kerajaan) dan cuti sakit (swasta) bagi kakitangan SME Corporation Malaysia pada tahun 2012, 2013 dan 2014. Berdasarkan penilaian terdapat peningkatan yang banyak dalam pengambilan cuti kecemasan daripada tahun 2012 hingga 2014. Pada tahun 2012, sebanyak 322 hari cuti kecemasan yang telah diambil dan pada tahun 2013 sebanyak 373 hari. Manakala pada tahun 2014, terdapat peningkatan yang mendadak

dalam pengambilan cuti kecemasan iaitu sebanyak 822 hari. Ini menunjukkan reputasi yang tidak baik oleh kakitangan dan juga kepada operasi SME Corporation Malaysia.

Bagi cuti sakit yang diambil di klinik atau hospital kerajaan, sebanyak 350 hari diambil pada tahun 2012, sebanyak 277 hari diambil pada tahun 2013 dan sebanyak 722 hari pada tahun 2014. Ini menunjukkan peningkatan yang banyak dalam pengambilan cuti sakit (kerajaan). Tidak terkecuali juga untuk cuti sakit yang diambil di klinik atau hospital swasta. Sebanyak 620 hari cuti sakit swasta diambil pada tahun 2012, sebanyak 577 pada tahun 2013 dan sebanyak 1443 hari pada tahun 2014. Ini menunjukkan peningkatan yang amat banyak dalam pengambilan cuti sakit di klinik dan hospital swasta daripada tahun 2012 hingga 2014. Tahun 2014 merekodkan pengambilan cuti kecemasan, cuti sakit (kerajaan) dan cuti sakit (swasta) yang paling banyak diambil oleh kakitangan SME Corporation Malaysia berbanding dua tahun terdahulu.

Rajah 5.1: Cuti Kecemasan dan Cuti Sakit Kakitangan SME Corporation Malaysia Tahun 2012, 2013 dan 2014



Sumber: Unit Sumber Manusia

5.2.2 Analisis Data Primer

Sebanyak 60 set soalan telah diedarkan kepada responden yang bekerja di Bahagian Pengurusan Koprorat, SME Corporation Malaysia untuk mengetahui sejauh mana pendapat mereka terhadap permasalahan ketidakhadiran pekerja di dalam organisasi tersebut. Borang kaji selidik diedarkan pada responden pada 2 Mei 2015. Pada 10 Mei 2015, 45 set borang kaji selidik dipulangkan dan telah lengkap diisi oleh semua responden manakala 15 set lagi tidak lengkap diisi.

5.3 Faktor-Faktor Yang Menyumbang Kepada Ketidakhadiran

Analisis ini berdasarkan enam kategori yang dirumuskan dalam soalan kaji selidik yang terdiri daripada 30 soalan. Kategorinya adalah demografi, kepuasan kerja, ganjaran, persekitaran kerja, hubungan dengan rakan sekerja dan sakit.

5.3.1 Demografi

Data-data yang diperolehi daripada borang kaji selidik di bahagian A ini dibuat dalam bentuk demografi dengan mengambil kira latar belakang semua responden yang merangkumi jantina, umur, status, taraf pendidikan, pangkat dan pengalaman bekerja. Huraian latar belakang responden dibuat seperti berikut:

1) Jantina

Berdasarkan Jadual 5.1 di bawah, jumlah responden perempuan adalah melebihi daripada responden lelaki yang bekerja di Bahagian Pengurusan Korporat, SME Corporation Malaysia. Jumlah responden perempuan sebanyak 25 orang manakala responden lelaki iaitu sebanyak 20 orang sahaja. Sebagai kesimpulannya, penyelidik mendapati bahawa responden perempuan lebih tertumpu kepada tugas-tugas di dalam pejabat. Terdapat juga responden lelaki yang melakukan tugas diluar pejabat.

Jadual 5.1: Jantina Responden (n=45)

Jantina	Jumlah	Peratus
Lelaki	20	44.4
Perempuan	25	55.6

Sumber: Borang Kaji Selidik

2) Umur

Berdasarkan Jadual 5.2 di bawah, menunjukkan umur responden yang bekerja di Bahagian Pengurusan Koprorat, SME Corporation Malaysia. Responden paling ramai bekerja di dalam organisasi tersebut ialah responden yang berumur di antara 31 hingga 40 tahun iaitu sebanyak 44.4 peratus. Manakala sebanyak 40 peratus responden yang berumur 20 hingga 30 tahun dan diikuti sebanyak 11.1 peratus bagi yang berumur 41 hingga 50 tahun. Responden yang paling kurang bekerja di dalam organisasi adalah responden yang berumur 50 tahun ke atas sebanyak 4.4 peratus sahaja. Kesimpulannya, sebilangan besar pekerja-pekerja yang berkerja di Bahagian Pengurusan Korporat, SME Corporation Malaysia merupakan golongan-golongan muda dan belia yang berumur di antara 20 hingga 40 tahun iaitu sebanyak 84.4 peratus.

Comment [K1]: Persembahkan dalam peratus.

Jadual 5.2: Umur Responden (n= 45)

Comment [K2]: Baiki seterusnya

Umur	Jumlah	Peratus
20-30 tahun	18	40
31-40 tahun	20	44.4
41-50 tahun	5	11.1
50 tahun ke atas	2	4.4

Sumber: Borang Kaji Selidik

3) Taraf Perkahwinan

Berdasarkan Jadual 5.3 di bawah, menunjukkan taraf perkahwinan responden yang bekerja di Bahagian Pengurusan Korporat, SME Corporation Malaysia. Boleh dirumuskan bahawa hampir sebilangan besar yang bekerja di bahagian tersebut telah berkahwin iaitu sebanyak 68.9 peratus kecuali 24.4 peratus sahaja yang berstatus bujang dan 6.7 peratus pekerja yang berstatus bercerai.

Jadual 5.3: Taraf Perkahwinan Responden (n= 45)

Status	Jumlah	Peratus
Bujang	11	24.4
Berkahwin	31	68.9
Bercerai	3	6.7

Sumber: Borang Kaji Selidik

4) Taraf pendidikan

Berdasarkan Jadual 5.4 di bawah, menunjukkan taraf pendidikan responden di Bahagian Pengurusan Korporat, SME Corporation Malaysia. Kebanyakannya terdiri daripada lepasan SPM dan Diploma iaitu sebanyak 57.8 peratus. Manakala bagi lepasan STPM sebanyak 13.3 peratus dan 26.7 peratus orang bagi lepasan Ijazah. Untuk lepasan Sarjana pula hanya 2.2 peratus sahaja. Sebagai kesimpulannya, penyelidik mendapati responden yang bekerja di dalam organisasi ini mempunyai latar belakang taraf pendidikan yang berbeza-beza.

Jadual 5.4: Taraf Pendidikan Responden (n= 45)

Taraf Pendidikan	Jumlah	Peratus
SPM	13	28.9
STPM	6	13.3
Diploma	13	28.9
Ijazah	12	26.7
Sarjana	1	2.2

Sumber: Borang Kaji Selidik

5) Pangkat

Berdasarkan Jadual 5.5 di bawah, jumlah pangkat bagi responden yang bekerja di Bahagian Pengurusan Korporat, SME Corporation Malaysia. Penyelidik mendapati bahawa yang berpangkat sebagai bukan Eksekutif adalah yang paling ramai iaitu sebanyak 53.3 peratus diikuti dengan Eksekutif sebanyak 24.4 peratus. Manakala yang berpangkat dalam Pengurusan Pertengahan sebanyak 17.8 peratus, Pengurusan Kanan sebanyak 2.2 peratus dan Pengurusan Tertinggi sebanyak 2.2 peratus. Kesimpulannya, kebanyakan responden yang bekerja di Bahagian pengurusan Korporat ini terdiri daripada bukan Eksekutif dan Eksekutif yang banyak membantu Pengurusan Pertengahan dalam melancarkan urusan kerja yang ditugaskan.

Jadual 5.5: Pangkat Responden (n= 45)

Pangkat/Jawatan	Jumlah	Peratus
Pengurusan Tertinggi	1	2.2
Pengurusan Kanan	1	2.2

Pengurusan Pertengahan	8	17.8
Eksekutif	11	24.4
Bukan Eksekutif	24	53.3

Sumber: Borang Kaji Selidik

6) Pengalaman Bekerja

Berdasarkan Jadual 5.6 di bawah, menunjukkan pengalaman kerja bagi responden yang bekerja di Bahagian Pengurusan Korporat, SME Corporation Malaysia. Penyelidik mendapati majoriti pekerja yang bekerja di organisasi tersebut telah berkhidmat lebih daripada 9 tahun iaitu sebanyak 33.3 peratus. Bagi pekerja yang berkhidmat kurang daripada 3 tahun adalah sebanyak 20 peratus. Manakala yang berkhidmat 4 hingga 6 tahun adalah sebanyak 24.4 peratus dan diikuti yang telah berkhidmat di antara 7 hingga 8 tahun sebanyak 22.2 peratus.

Sebagai kesimpulan, penyelidik mendapati bahawa responden yang bekerja dalam tempoh 9 tahun ke atas adalah pekerja yang telah lama bekerja dan berpengalaman bertugas di SME Corporation Malaysia, Kuala Lumpur. Mereka ini dapat membantu syarikat dengan memberi idea-idea dan juga pendapat yang bernas bagi membantu kecemerlangan organisasi untuk terus berdaya saing.

Jadual 5.6: Pengalaman Kerja Responden (n= 45)

Pangkat/Jawatan	Jumlah	Peratus
0 hingga 3 tahun	9	20
4 hingga 6 tahun	11	24.4
7 hingga 8 tahun	10	22.2
9 tahun ke atas	15	33.3

Sumber: Borang Kaji Selidik

5.3.2 Kepuasan Kerja

Berdasarkan kepada lima soalan kaji selidik yang diberikan berkenaan kepuasan kerja, kesemua responden berpuas hati dengan pekerjaan mereka sekarang. Ini juga menunjukkan bahawa sejauh mana keprihatinan Pengurusan SME Corporation Malaysia dan kakitangan berpuas hati dengan kerja yang mereka kendalikan di Bahagian Pengurusan Korporat.

Berdasarkan Jadual 5.7, sebanyak 93.7 peratus responden setuju bahawa pekerja berpuas hati dengan tugas dan tanggungjawab semasa mereka, sebanyak 2.2 peratus responden tidak bersetuju dan sebanyak 4.1 responden sangat tidak setuju. Untuk soalan tugas dan tanggungjawab pekerja tidak meletihkan, 84.5 peratus responden setuju, 11.1 peratus responden tidak setuju dan 4.4 peratus responden sangat tidak setuju.

Sebanyak 71.1 peratus responden setuju tidak terdapat amalan diskriminasi di tempat kerja, 22.2 peratus responden tidak setuju dan 6.7 peratus responden sangat tidak setuju. Ini menyebabkan pekerja merasa selesa untuk melakukan kerja dan memberikan yang terbaik bagi kecemerlangan organisasi. Selain itu, sebanyak 95.5 peratus responden setuju bahawa Pihak Pengurusan menggalakkan pekerja menggunakan kepakaran dan kebolehan semasa melaksanakan tugas dan tanggungjawab. Manakala 2.2 peratus responden tidak setuju dan 2.2 peratus responden sangat tidak setuju.

Sebanyak 88.9 peratus responden setuju, 6.7 peratus responden tidak setuju dan 4.4 peratus responden sangat tidak setuju bahawa pekerja digalakkan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemahiran kerja mereka setiap masa. Secara ringkasnya, kepuasan kerja sememangnya kuat dalam operasi SME Corporation Malaysia.

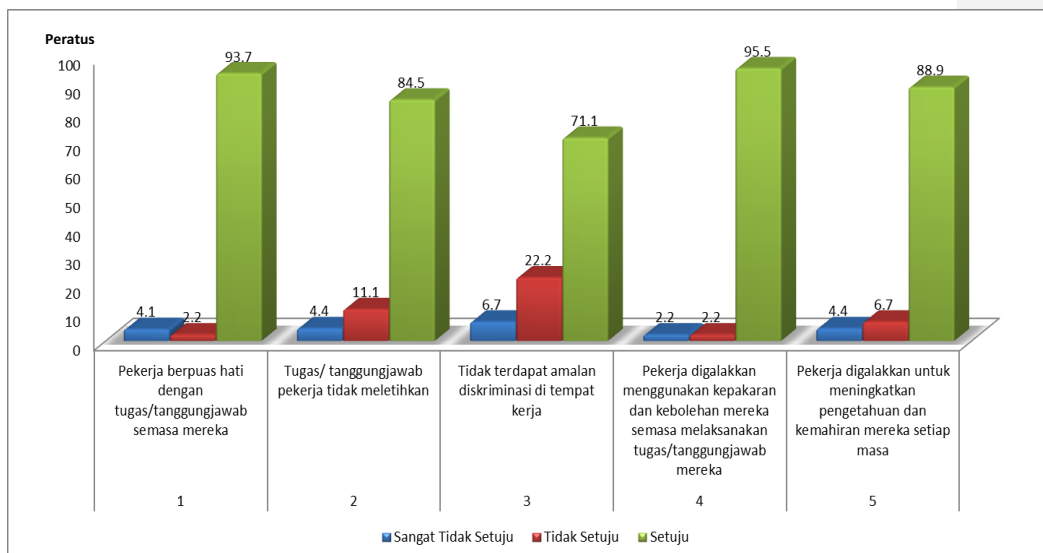
Jadual 5.7: Persepsi Responden Tentang Kepuasan Kerja (n= 45)

Bil.	Soalan	Peratus		
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju
1.	Pekerja berpuas hati dengan tugas/tanggungjawab semasa mereka	4.1	2.2	93.7
2.	Tugas/ tanggungjawab pekerja tidak meletihkan	4.4	11.1	84.5
3.	Tidak terdapat amalan diskriminasi di tempat kerja	6.7	22.2	71.1
4.	Pekerja digalakkan menggunakan kepakaran dan kebolehan mereka semasa melaksanakan tugas/tanggungjawab mereka	2.2	2.2	95.5
5.	Pekerja digalakkan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemahiran mereka setiap masa	4.4	6.7	88.9

Sumber: Borang Kaji Selidik

Rajah 5.8 menunjukkan maklumat mengenai tahap kepuasan kerja. Berdasarkan rajah tersebut, terdapat peratusan setuju yang tinggi pada semua soalan yang diberikan.

Rajah 5.8: Tahap Kepuasan Kerja



Sumber: Borang Kaji Selidik

5.3.3 Ganjaran

Jadual 5.9 menunjukkan persepsi responden mengenai pemberian ganjaran yang diperuntukkan oleh SME Corporation Malaysia kepada pekerja. Berdasarkan soalan yang pertama iaitu gaji bulanan pekerja setiap bulan adalah memuaskan sebanyak 80 peratus responden setuju, 15.6 peratus responden tidak setuju dan 4.4 peratus responden sangat tidak setuju. Manakala sebanyak 77.8 peratus responden setuju, 17.8 peratus responden tidak setuju dan 4.4 peratus responden sangat tidak setuju dengan kenaikan gaji tahunan yang mereka terima. Sebanyak 86.7 peratus responden setuju mengenai kenaikan gaji dibuat berdasarkan prestasi kerja manakala 8.9 peratus responden tidak setuju dan 4.4 peratus responden sangat tidak setuju.

Isu yang paling menjadi perbualan di SME Corporation Malaysia adalah pemberian bonus yang diberikan berdasarkan prestasi kerja. Sebanyak 75.6 peratus responden setuju, sebanyak 20 peratus responden tidak setuju dan 4.4 peratus responden sangat tidak setuju. Sebanyak 80 peratus responden setuju dengan sistem ganjaran bukan merupakan salah satu faktor yang menyebabkan pekerja tidak hadir bekerja, 17.8 peratus responden tidak setuju dan 2.2 peratus responden sangat tidak setuju. Walau bagaimanapun, penyelidik yakin boleh membuat kesimpulan di sini

bahawa gaji adalah penting kepada mana-mana kakitangan, bagaimanapun ia bukan merupakan salah satu faktor utama yang menyebabkan kepada ketidakhadiran pekerja ke pejabat.

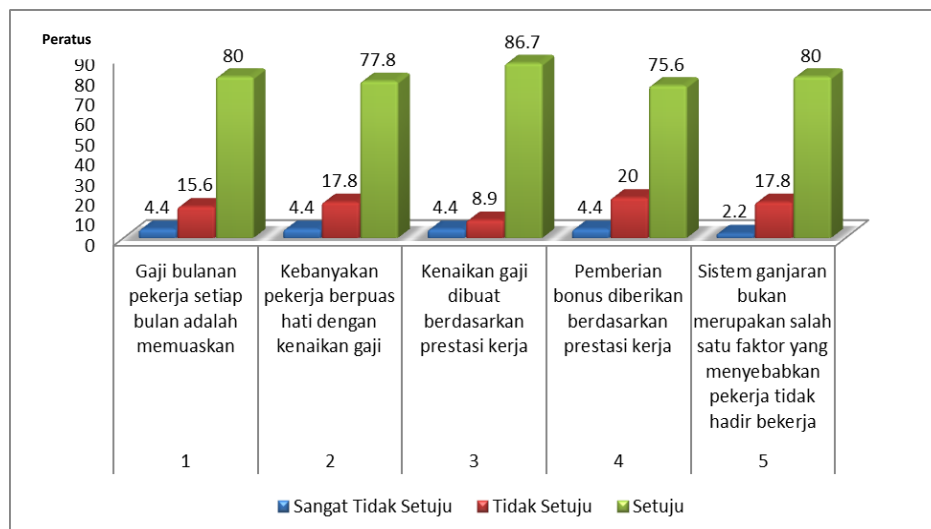
Jadual 5.9: Persepsi Responden Mengenai Ganjaran (n= 45)

Bil.	Soalan	Peratus		
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju
1.	Gaji bulanan pekerja setiap bulan adalah memuaskan	4.4	15.6	80
2.	Kebanyakan pekerja berpuas hati dengan kenaikan gaji	4.4	17.8	77.8
3.	Kenaikan gaji dibuat berdasarkan prestasi kerja	4.4	8.9	86.7
4.	Pemberian bonus diberikan berdasarkan prestasi kerja	4.4	20	75.6
5.	Sistem ganjaran bukan merupakan salah satu faktor yang menyebabkan pekerja tidak hadir bekerja	2.2	17.8	80

Sumber: Borang Kaji Selidik

Rajah 5.10 menunjukkan maklumat tahap mengenai ganjaran yang diterima. Berdasarkan graf tersebut, terdapat peratusan setuju yang tinggi pada semua soalan yang diberikan.

Rajah 5.10: Tahap Mengenai Ganjaran



Sumber: Borang Kaji Selidik

5.3.4 Persekitaran Tempat Kerja

Jadual 5.11 menunjukkan persepsi responden kepada persekitaran tempat kerja berhubung dengan ketidakhadiran kakitangan. Tidak ada keraguan bahawa persekitaran yang dijalani dan bekerja memainkan peranan yang penting untuk menentukan tahap produktiviti dan kebahagiaan kerana kebanyakan responden menghabiskan minimum lapan jam sehari di tempat kerja. Ia adalah sangat penting bagi Pihak Pengurusan untuk menyediakan keselamatan dan tempat yang selesa untuk kakitangan bekerja.

Berdasarkan soalan yang pertama, sebanyak 95.6 peratus responden setuju bahawa persekitaran tempat kerja di SME Corporation Malaysia adalah menyenangkan dan 4.4 peratus responden tidak setuju. Sebanyak 95.6 peratus responden setuju tempat kerja adalah selamat dan selesa dan 4.4 peratus responden tidak setuju.

Sebanyak 86.7 peratus responden setuju bahawa suasana di tempat kerja tidak mempunyai kesan negatif terhadap kesihatan mereka, 11.1 peratus responden tidak setuju dan 2.2 peratus responden sangat tidak setuju. Sebanyak 95.6 peratus responden setuju persekitaran tempat kerja yang baik akan meningkatkan produktiviti

kerja dan 4.4 peratus responden tidak setuju. Sebanyak 68.9 peratus responden setuju bahawa suasana tempat kerja bukan salah satu faktor yang menyebabkan pekerja tidak hadir bekerja dan 31.1 peratus responden tidak setuju.

Persekitaran yang sangat tertekan dan sibuk tidak memberi motivasi kepada kakitangan untuk datang bekerja. Umum mengetahui, persekitaran tempat kerja juga adalah tempat berkumpul dengan orang yang kita bekerja dan berkongsi idea serta pengalaman dalam menjayakan operasi organisasi yang mana dirujuk sebagai rakan sekerja.

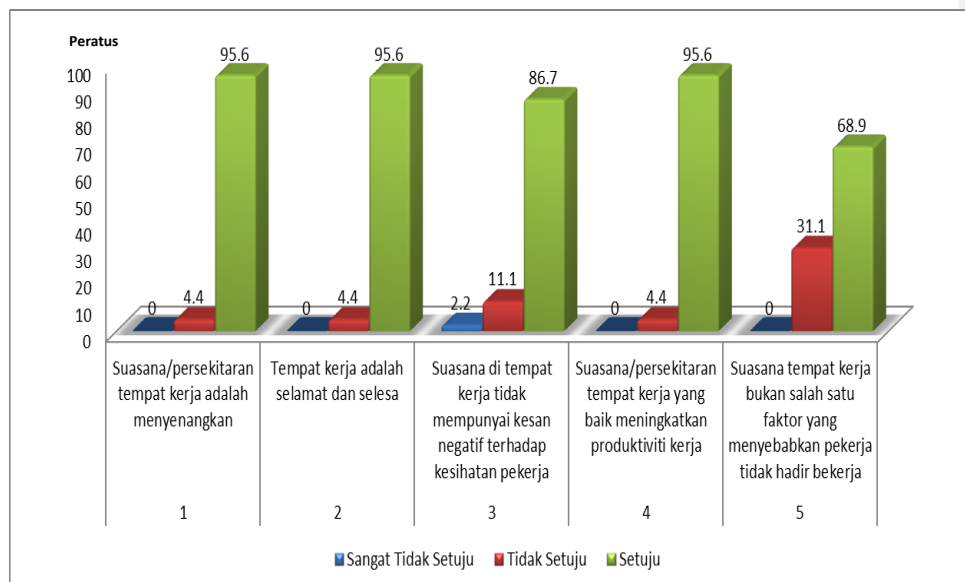
Rajah 5.11: Persepsi Responden Mengenai Persekitaran Tempat Kerja (n= 45)

Bil.	Soalan	Peratus		
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju
1.	Suasana/persekitaran tempat kerja adalah menyenangkan	0	4.4	95.6
2.	Tempat kerja adalah selamat dan selesa	0	4.4	95.6
3.	Suasana di tempat kerja tidak mempunyai kesan negatif terhadap kesihatan pekerja	2.2	11.1	86.7
4.	Suasana/persekitaran tempat kerja yang baik meningkatkan produktiviti kerja	0	4.4	95.6
5.	Suasana tempat kerja bukan salah satu faktor yang menyebabkan pekerja tidak hadir bekerja	0	31.1	68.9

Sumber: Borang Kaji Selidik

Rajah 5.12 menunjukkan tahap mengenai persekitaran tempat kerja. Berdasarkan rajah tersebut, terdapat peratusan setuju yang tinggi pada semua soalan yang diberikan.

Rajah 5.12: Tahap Mengenai Persekitaran Tempat Kerja



Sumber: Borang Kaji Selidik

5.3.5 Hubungan dengan rakan sekerja

Jadual 5.13 menunjukkan persepsi responden mengenai hubungan dengan rakan sekerja di Bahagian Pengurusan Korporat, SME Corporation Malaysia. Bagi soalan mengenai hubungan pekerja dengan rakan sekerja adalah baik sebanyak 95.6 peratus responden setuju dan 4.4 peratus responden tidak setuju. Sebanyak 97.7 peratus responden setuju rakan sekerja selalu membantu dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab apabila diperlukan dan 2.2 peratus responden tidak setuju.

Pekerja dan rakan sekerja dapat bekerjasama dengan baik iaitu 97.8 peratus responden setuju dan 2.2 peratus responden tidak setuju. Sebanyak 84.5 peratus responden setuju bahawa pekerja tidak pernah dibuli oleh rakan sekerja, 13.3 tidak setuju dan 2.2 peratus responden sangat tidak setuju. Sebanyak 91.1 peratus responden setuju bahawa pekerja dan rakan sekerja mengamalkan sikap terbuka di antara satu sama lain dan 8.9 peratus responden tidak setuju.

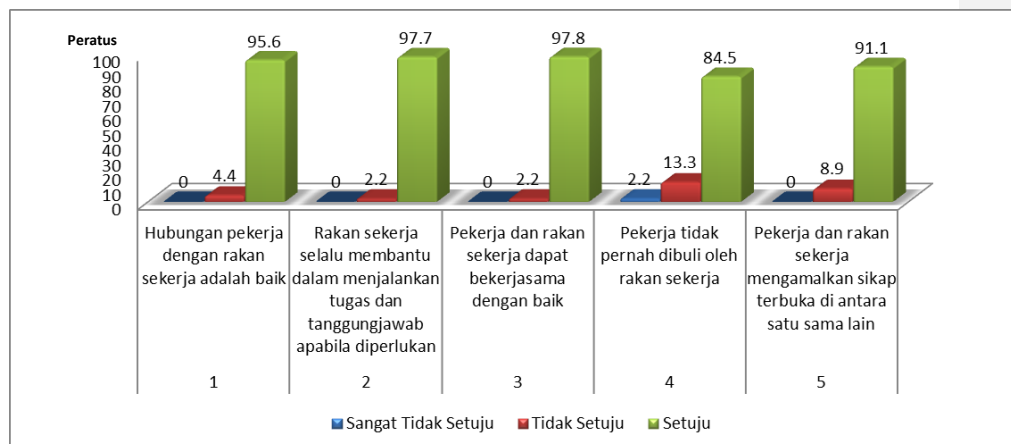
Rajah 5.13: Persepsi Responden Mengenai Hubungan Dengan Rakan Sekerja (n= 45)

Bil.	Soalan	Peratus		
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju
1.	Hubungan pekerja dengan rakan sekerja adalah baik	0	4.4	95.6
2.	Rakan sekerja selalu membantu dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab apabila diperlukan	0	2.2	97.7
3.	Pekerja dan rakan sekerja dapat bekerjasama dengan baik	0	2.2	97.8
4.	Pekerja tidak pernah dibuli oleh rakan sekerja	2.2	13.3	84.5
5.	Pekerja dan rakan sekerja mengamalkan sikap terbuka di antara satu sama lain	0	8.9	91.1

Sumber: Borang Kaji Selidik

Rajah 5.14 menunjukkan maklumat mengenai persepsi responden mengenai tahap hubungan dengan rakan sekerja. Berdasarkan rajah tersebut, terdapat peratusan setuju yang tinggi pada semua soalan yang diberikan.

Rajah 5.14: Tahap Mengenai Hubungan Dengan Rakan Sekerja



5.3.6 Kesihatan

Jadual 5.15 di bawah menunjukkan persepsi responden mengenai kehadiran kakitangan. Berdasarkan kepada soal selidik yang dijawab oleh responden mengenai kesihatan, sebanyak 60 peratus responden setuju masalah kesihatan mengganggu produktiviti kerja pekerja, 37.8 peratus responden tidak setuju dan 2.2 peratus responden sangat tidak setuju.

Sebanyak 66.7 peratus responden setuju mengenai pekerja tidak mempunyai masalah kesihatan yang serius dan 33.3 peratus responden tidak setuju. Sebanyak 60 peratus setuju pekerja tidak kerap mengambil cuti sakit, 37.8 peratus responden tidak setuju dan 2.2 peratus responden sangat tidak setuju. Manakala melihat kepada soalan mengenai kemudahan kesihatan yang disediakan amat mencukupi menunjukkan sebanyak 75.6 peratus responden setuju, 22.2 peratus responden tidak setuju dan 2.2 peratus responden sangat tidak setuju.

Sebanyak 44.5 peratus responden setuju, 37.8 peratus responden tidak setuju dan 17.7 peratus responden sangat tidak setuju mengenai masalah kesihatan bukan merupakan salah satu faktor yang menyebabkan pekerja tidak hadir bekerja. Oleh itu, pada pandangan penyelidik ini adalah bacaan normal dalam kaji selidik yang dijalankan. Pendek kata, keadaan kesihatan kakitangan merupakan faktor yang serius dalam menentukan kehadiran kakitangan di tempat kerja sama ada penyakit itu serius atau pun tidak.

Jadual 5.15: Persepsi Responden Mengenai Kesihatan (n=45)

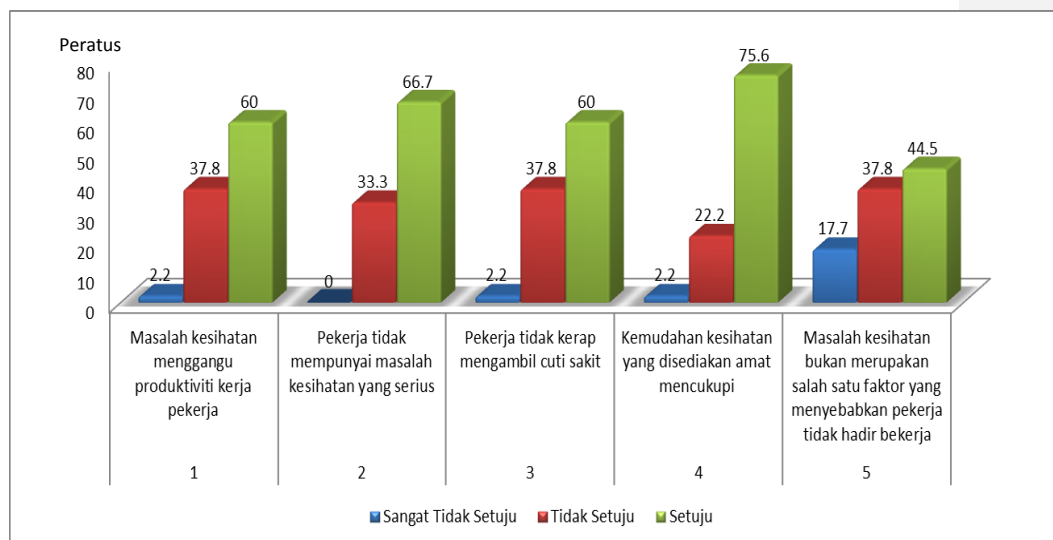
		Peratus		
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju
1.	Masalah kesihatan mengganggu produktiviti kerja pekerja	2.2	37.8	60.0
2.	Pekerja tidak mempunyai masalah kesihatan yang serius	0	33.3	66.7

3.	Pekerja tidak kerap mengambil cuti sakit	2.2	37.8	60
4.	Kemudahan kesihatan yang disediakan amat mencukupi	2.2	22.2	75.6
5.	Masalah kesihatan bukan merupakan salah satu faktor yang menyebabkan pekerja tidak hadir bekerja	17.7	37.8	44.5

Sumber: Borang Kaji Selidik

Rajah 5.16 menunjukkan maklumat mengenai tahap kesihatan. Berdasarkan rajah tersebut, terdapat peratusan setuju yang tinggi pada semua soalan yang diberikan.

Rajah 5.16: Tahap Mengenai Kesihatan



Sumber: Borang Kaji Selidik

5.4 Kesan-Kesan Ketidakhadiran Pekerja Kepada Organisasi

Ketidakhadiran adalah situasi dimana seseorang kakitangan gagal menghadirkan diri di tempat kerja untuk bertugas pada masa yang ditetapkan. Kadar ketidakhadiran kakitangan yang tinggi boleh memberi kesan negatif kepada kelancaran operasi sesebuah organisasi. Pengurusan jabatan yang berhadapan dengan

masalah ketidakhadiran tinggi akan menghadapi kesukaran untuk merancang guna tenaga manusia secara efektif. Dalam keadaan yang kritikal, kadar ketidakhadiran tinggi boleh menjejaskan kelancaran operasi. Adalah menjadi matlamat organisasi untuk mengurangkan masalah ketidakhadiran kakitangan kepada tahap minima. Antara kesan negatif kepada organisasi adalah:

i. Penurunan produktiviti dan tekanan

- Dalam memastikan produktiviti dipertingkatkan, sering kali pekerja dibebani dengan tugas dan tanggungjawab tambahan atau menyokong kakitangan baru atau gantian. Pekerja dilanda keletihan yang kronik iaitu kepenatan, keletihan dan perasaan telah digunakan secara fizikal. Ia juga mungkin akan menyebabkan pekerja tersebut mengalami tekanan yang mengakibatkan kekurangan tidur dan kemurungan. Tidak dapat dinafikan bahawa permasalahan tekanan berupaya mengakibatkan isu-isu berhubung kait etika dan integriti.
- Pekerja mungkin dikehendaki untuk melatih pekerja baru atau pekerja ganti. Ini akan mengambil masa untuk pekerja ganti mahir dalam melakukan kerja yang baru dan menyebabkan kerja pekerja tertangguh.
- Moral dan perkhidmatan pekerja akan terjejas akibat pengantian pekerja yang mempunyai masalah ketidakhadiran yang serius. Ini menyebabkan ketidakpuashatian dan tekanan kepada pekerja dalam melakukan kerja seharian. Secara tidak langsung, ini akan menyebabkan pekerja tidak efisien dalam melaksanakan kerja yang diamanahkan.

ii. Kos kewangan

- Ini akan mengakibatkan bayaran untuk kerja lebih masa. Ini kerana tiada pekerja gantian yang mampu menyelesaikan tugas tersebut dalam masa yang diperuntukkan. Sekiranya ada pekerja baru atau gantian, akan mengambil masa untuk menyiapkan kerja

tersebut. Ini sering berlaku dalam jabatan yang perlu mengikuti jadual kerja yang telah ditetapkan atau dalam bahasa yang mudah untuk memenuhi 'dateline' seperti Unit Kewangan.

- Pembayaran untuk pekerja ganti bagi tempoh masa tertentu. Ini kerana terdapat kerja yang perlu disiapkan dalam jangka masa yang telah ditetapkan.
- Pembayaran kos gaji dan perubatan bagi pekerja yang mengalami masalah dari segi kesihatan. Ini menyebabkan organisasi menanggung kos yang besar selain kos-kos yang lain. Selain itu, kerugian dari segi bekalan tenaga dan kemahiran dalam tempoh masa tertentu.
- Namun demikian terdapat pekerja yang masih memberi masalah kepada majikan oleh kerana tidak berminat atau dengan sengaja tidak mahu memperbaiki mutu prestasinya. Tidak ada apa-apa yang dapat mendorong pekerja agar lebih berminat kepada tugas dan tanggungjawab. Mereka terus menjadi masalah kepada organisasi. Pekerja-pekerja seperti ini adalah mereka yang sentiasa tidak mampu mencapai piawaian prestasi yang telah ditetapkan ("*under performer*") atau mereka yang langsung tidak dapat atau tidak mahu menjalankan tugas dan tanggungjawab seperti yang diperlukan ("*non-performer*"). Mereka ini boleh dibuang kerja mengikut peraturan dan prosedur yang dilaksanakan oleh organisasi tertakluk kepada undang-undang buruh. Sekiranya ini terjadi, akan berlaku pertambahan kos dalam mengendalikan temuduga bagi pengambilan pekerja baru dan mengambil masa untuk proses pengambilan ini.

BAHAGIAN 6

CADANGAN DAN KESIMPULAN

6.1 Pengenalan

Kajian telah dijalankan terhadap pekerja di SME Corporation Malaysia, Kuala Lumpur mengenai ketidakhadiran pekerja. Objektif kajian adalah mengenai mengenalpasti kadar ketidakhadiran pekerja di SME Corporation Malaysia, Kuala Lumpur untuk tempoh 2012 hingga 2014 dan mengkaji faktor-faktor yang menyumbang kepada kadar ketidakhadiran untuk tempoh tersebut serta mengkaji kesan-kesan ketidakhadiran terhadap prestasi organisasi. Dalam kajian ini juga mencadangkan kaedah penyelesaian bagi mengurangkan kadar ketidakhadiran di kalangan pekerja-pekerja di SME Corporation Malaysia.

Kajian ini menggunakan kedua-dua data iaitu data primer dan data sekunder. Data primer pula dikutip menerusi dua kaedah iaitu soalan kaji selidik dan temubual. Melalui temubual yang melibatkan dua pihak di antara penyelidik dan Pegawai Unit Sumber Manusia bagi mendapatkan secara terperinci tentang kadar kehadiran di SME Corporation Malaysia. Objektif utama temuduga adalah untuk mendapatkan maklumat dan pandangan melalui pengalaman selama bekerja di Bahagian Pengurusan Korporat. Data sekunder pula diperolehi daripada sistem OA yang digunakan untuk merekod kehadiran pekerja setiap hari. Data ini dikumpul melalui rekod simpanan kekal di dalam Unit Sumber Manusia.

6.2 Kesimpulan

Kajian mendapati bahawa kadar ketidakhadiran pekerja di organisasi ini adalah meningkat dari tahun 2012 sehingga 2014. Ini menunjukkan bahawa kadar ini semakin bertambah dalam tempoh kajian ini. Ia jelas menunjukkan masalah ketidakhadiran adalah masalah yang perlu ditangani dengan segera supaya tidak memberi kesan buruk kepada individu dan organisasi. Disebabkan faktor-faktor seperti kesihatan, kepuasan kerja, ganjaran, persekitaran tempat kerja dan hubungan

dengan rakan sekerja inilah yang mempengaruhi kehadiran kakitangan dalam organisasi.

Wujudnya masalah ini menyebabkan pekerja menjadi tertekan dan kurang puas hati serta tidak dapat menawarkan komitmen sepenuhnya dalam kerja mereka. Ini menunjukkan hubungkait yang kuat antara ketidakhadiran dengan masalah disiplin kakitangan. Biasanya kakitangan yang mempunyai rekod ketidakhadiran tinggi juga mempunyai masalah berkaitan disiplin yang lain. Kakitangan begini selalunya dikenali sebagai kakitangan bermasalah (*problematic employee*). Oleh itu adalah perlu untuk syarikat untuk melihat masalah ketidakhadiran dan kakitangan bermasalah secara bersekali.

Tanggungjawab untuk menyelesaikan masalah ketidakhadiran dan kakitangan bermasalah bukan terletak pada Unit Sumber Manusia sahaja. Pihak pengurusan jabatan seperti ketua kumpulan, penyelia, eksekutif, penolong pengurus dan pengurus perlu sama-sama bertanggungjawab dalam menyelesaikan isu ini. Malahan perkara ini boleh diselesaikan dengan lebih berkesan dengan penyertaan aktif pengurusan organisasi kerana mereka lebih rapat serta memahami keadaan kakitangan yang terlibat.

6.3 Cadangan

Sehubungan dengan itu, di sini dikemukakan empat cadangan yang boleh diusulkan kepada Pihak Pengurusan SME Corporation Malaysia dalam membantu penambahbaikan kadar kehadiran pekerja pada masa akan datang.

6.3.1 Ke kerap an Menghadiri Seminar Atau Latihan

Seminar dan latihan amat penting dalam memantapkan lagi kemahiran diri para pekerja. Ia juga adalah merupakan hak kemanusiaan yang seharusnya diberi oleh para majikan kepada pekerja. Pekerja berhak untuk mendalami ilmu tidak kira ilmu tentang pekerjaan mahupun di luar skop kerja.

Seminar dan latihan yang berkisar tentang motivasi amat penting dalam menaikkan kembali semangat para pekerja yang kadangkala merudum akibat dari pelbagai faktor yang wujud sepanjang hidup mereka. Ini penting

supaya mereka kembali dapat mempersembahkan mutu kerja yang terbaik untuk syarikat. Latihan-latihan yang merangkumi tentang ruang lingkup kerja mereka juga penting bagi memantapkan lagi ilmu serta kemahiran yang mereka miliki. Dengan ilmu ini, diharapkan agar mereka dapat mempersembahkan hanya yang terbaik untuk prestasi organisasi.

Contohnya, organisasi mengadakan kursus-kursus seperti meningkatkan keyakinan diri, memotivasikan diri dan juga meningkatkan tahap kesedaran terhadap diri sendiri yang mana kursus tersebut boleh dijalankan di luar pejabat atau di dalam pejabat. Kursus yang diadakan ini dapat mengenalpasti setiap tingkahlaku pekerja yang ada di dalam organisasi tersebut. Dengan adanya kursus seperti ini, pihak syarikat juga dapat meningkatkan produktiviti pekerja dan dapat mengurangkan tahap ketidakhadiran pekerja ke tempat kerja.

Kursus-kursus seperti ini juga diberikan kepada pekerja-pekerja yang baru memulakan tugas di SME Corporation Malaysia. Selain daripada itu, kursus kepimpinan ini juga sesuai di berikan kepada pekerja yang sudah lama berkhidmat atau bekerja kerana ini dapat memastikan pekerja lama dapat memimpin pekerja baru dalam melaksanakan tugasannya. Selain itu, kursus ini juga dapat memberi bimbingan dan panduan untuk pekerja membahagikan masa antara keluarga dan kerjaya.

Penyelidik mencadangkan kepada organisasi untuk memberikan latihan yang bersistematik kepada Ketua Bahagian dan Eksekutif Kanan, di mana ia dapat membantu mereka lebih memahami setiap pekerja yang berada di bawah seliaan mereka dengan lebih mendalam. Contohnya, organisasi boleh memberikan latihan kaunseling kepada Ketua Bahagian dan Eksekutif Kanan agar mereka lebih peka dalam memahami tingkahlaku dan situasi pekerja bawahan mereka. Selain daripada itu, pekerja yang telah berkhidmat lama dapat memberikan serba sedikit nasihat kepada pekerja yang baru sekiranya mereka tidak dapat melakukan tugas dengan sempurna. Oleh yang demikian, organisasi dapat meningkatkan produktiviti dan tingkahlaku pekerja serta mengurangkan kadar ketidakhadiran pekerja.

6.3.2 Peluang Kenaikan Pangkat

Bagi pekerja yang mempunyai kelulusan yang layak untuk kenaikan pangkat, pihak majikan seharusnya tidak teragak-agak untuk memikirkan tentang anjakan status kerja mereka. Ini perlu supaya para pekerja dapat merasakan pihak majikan sering mengambil tahu dan memenuhi kehendak mereka. Walau bagaimanapun, sebaiknya terma ini dikenakan setelah pekerja itu bekerja selama dua tahun atau lebih. Ini penting supaya mereka dapat mengetahui tentang selok belok hal ehwal syarikat terlebih dahulu sebelum memegang sesuatu jawatan penting.

Bagi pekerja yang telah lama berkhidmat, kesungguhan mereka dalam mempersembahkan mutu kerja yang terbaik selama ini seharusnya dihargai. Kenaikan pangkat jika dirasakan perlu, amatlah dialu-alukan. Ini supaya pekerja tersebut tidak mempunyai sebab untuk melakukan sesuatu yang di luar kehendak organisasi. Sekiranya beban kerja terlalu banyak dan umur pekerja tersebut pula tidak mengizinkan untuk melakukannya, pihak majikan perlu mencari ruang alternatif lain sebagai gantinya iaitu kenaikan gaji yang bersesuaian dengan tahun perkhidmatan mereka. Ini sebagai ganti kepada kenaikan pangkat yang tidak dapat diberi kepada mereka di atas sebab-sebab yang tidak dapat dielakkan. Dengan ini, semua pihak akan merasa puas hati dan tiada sebab untuk para pekerja ponteng kerja atau mengambil cuti tanpa sebab munasabah.

6.3.3 Anugerah bukan kewangan

Meletakkan di papan notis bagi memaparkan nama pekerja-pekerja dan jabatannya dan mengumumkan nama pekerja tersebut di Majlis Perhimpunan Pagi Bulanan bagi penerima anugerah ini. Anugerah itu boleh menjadi seperti:

- Pekerja anugerah bulan berdasarkan kecekapan
- Anugerah kehadiran suku tahun
- Anugerah disiplin boleh diberikan kepada pekerja-pekerja yang tidak ada laporan mengenai salah laku.

6.3.4 Sesi Kaunseling

Bagi mengatasi masalah ketidakhadiran ini, yang paling utama adalah ia bermula daripada diri individu itu sendiri. Perubahan diri mestilah dengan kehendak diri sendiri tanpa paksaan daripada mana-mana pihak sekalipun.

Walaupun begitu, peranan majikan seharusnya tidak diketepikan begitu sahaja. Majikan seharusnya menyediakan satu unit kaunseling bagi pekerja yang benar-benar bermasalah. Masalah dalaman pekerja harus diselesaikan secara professional dan bukannya dengan hanya menjatuhkan hukuman. Pekerja yang sering dijatuhi hukuman tanpa berusaha untuk membantu mereka hanya akan menambahkan lagi masalah disiplin mereka.

Disinilah pentingnya pakar-pakar motivasi dalam mengendalikan masalah disiplin yang sering melanda para pekerja. Pekerja seharusnya dilayan baik dan saranan-saranan motivasi pastinya sedikit sebanyak akan mengubah diri mereka nanti. Bagi pihak majikan memberikan khidmat yang terbaik untuk pekerja mereka, tidak mustahil pekerja akan membalas budi majikan tersebut dengan bekerja bersungguh-sungguh, amanah, jujur, cekap serta bertoleransi. Ini pastinya membuahkan hasil yang baik kepada organisasi dan semua pihak akan mendapat kebaikan.

RUJUKAN

Buku Rujukan Kertas Kajian Cetakan Keempat, Pusat Pendidikan Berterusan
Universiti Malaya

Buku Polisi SME Corporation Malaysia

Data Kehadiran SME Corporation Malaysia – OA sistem

Laporan Tahunan 2013, SME Corporation Malaysia

Noor Nadira Md Azahar, A Study on Absenteeism at Airport Operation Division
Malaysia Airlines, KLIA

Rhodes S.R (1990), Managing Employee Absenteeism, Addison-Wesley

Sabitha Marican (2012), Penyelidikan Sains Sosial

Zulkurnain Zakaria (2008), Kajian Ketidakhadiran Pekerja di Toyochem Sdn Bhd
Cawangan Seksyen 15, Shah Alam

www.themalaysianinsider.com/bahasa/article/tidak-mahu-bekerja-alasan-utama-cuti-sakit-menurut-kajian-jobstreet

LAMPIRAN

Borang Kaji Selidik Ketidakhadiran Pekerja di SME Corporation Malaysia

Data Cuti Kecemasan bagi Pekerja SME Corporation Malaysia dari tahun 2012
sehingga 2014