

**TAHAP KECEKAPAN SISTEM MAKLUMAT PENGURUSAN
SUMBER MANUSIA (HRMIS) DI JABATAN IMIGRESEN
MALAYSIA, PUTRAJAYA**

NUR FARADILLA BINTI CHE WIL

EDMH1-20

FEBRUARI 2015

PENGAKUAN

Saya mengakui kertas projek ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali ringkasan yang tiap-tiap satunya telah dijelaskan sumbernya. UMCCed tidak akan menanggung segala penipuan / penyalahgunaan maklumat atau lain-lain jika dapat dikesan. Kertas projek ini juga dibuat adalah untuk memenuhi syarat penganugerahan diploma eksekutif yang saya ikuti. Kertas projek yang dihantar kepada UMCCed tidak boleh diambil semula dan ianya menjadi bahan peperiksaan dan rujukan untuk pelajar berikutnya.

Tandatangan :

Nama : Nur Faradilla binti Che Wil

No. Matrik : EDMH1-20

Program : Diploma Eksekutif Pengurusan Sumber Manusia

PENGHARGAAN

Alhamdulillah syukur ke hadrat Allah SWT di atas taufik dan hidayatNya yang memberi kekuatan, kesabaran dan ketabahan kepada saya untuk menyiapkan kertas projek ini. Selain itu, jutaan terima kasih kepada Dr. Kuppusamy Singaravelloo selaku pensyarah yang berkait dengan kertas kajian ilmiah ini. Beliau juga banyak memberi tunjuk ajar serta bimbingan, pandangan serta motivasi kepada saya dalam menyiapkan kertas kajian ini.

Juga dirakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan kepada semua pensyarah yang mengajar kelas EDMH1 dan EDMH2 di atas segala curahan ilmu yang tidak ternilai harganya serta tidak lupa kepada penyelaras yang tidak jemu-jemu menangani segala masalah yang dihadapi sepanjang saya mengikuti kursus ini.

Istimewa buat suami tersayang, ibu bapa dan ibu bapa mertua yang begitu banyak memberi dorongan dan semangat sepanjang saya bergelar seorang pelajar. Pengertian dan pengorbanan kalian tidak akan saya lupakan.

Akhir sekali, buat sahabat-sahabat dan rakan-rakan seperjuangan, terima kasih diucapkan kerana banyak memberikan idea dan sokongan dalam menyiapkan kertas kajian ini. Sesungguhnya kehadiran kalian telah membantu dan menceriakan suasana sepanjang kita bersama.

RINGKASAN EKSEKUTIF

Penerapan sistem teknologi maklumat sudah pun menjadi keperluan untuk mengimbangi masa yang telah berubah dengan pesat. Pelaksanaan sistem Maklumat Pengurusan Sumber Manusia (HRMIS) merupakan satu alat untuk membantu dalam proses sumber manusia terhadap organisasi. Pekerja mempunyai kecenderungan untuk tidak mahu menggunakan sistem teknologi yang baharu bagi mereka dan merasakan ianya menyusahkan. Oleh itu, pentingnya pelaksanaan HRMIS dikaji bagi mengukur tahap kepuasan penggunaan HRMIS kepada para pekerja yang menggunakannya.

Objektif utama kajian adalah untuk mengenalpasti, menganalisa faktor yang menyumbang dan menentukan tahap kecekapan pelaksanaan sistem HRMIS terhadap organisasi dan pekerja. Kaedah yang digunakan dalam kajian ini adalah dengan mengedarkan borang kaji selidik secara edaran dan juga melalui *online* kepada 80 orang kakitangan kerajaan di Jabatan Imigresen Malaysia Putrajaya yang terdiri daripada pelbagai peringkat jawatan untuk mendapat maklumbalas mengenai kecekapan pelaksanaan sistem HRMIS, bagaimana dan berapa kerapkah mereka menggunakannya. Soalan soal selidik terdiri daripada 2 bahagian termasuk *variable* seperti sokongan organisasi, tekanan dari pihak pengurusan, kerevelanan dengan kerja, penggunaan HRMIS yang berguna dan mudah untuk digunakan akan diukur. Data sekunder turut digunakan.

Pelaksanaan HRMIS mempengaruhi keberkesanan pengurusan sumber manusia pada masa kini. Dengan penggunaan teknologi berdasarkan web, fungsi HR menjadi mudah, cepat dan terkini dengan data transaksi pengurusan yang cekap di antara pekerja dan pengurus atasan. HRMIS merupakan trend domain yang berkembang di pengurusan sumber manusia. Ia telah diumumkan sebagai revolusi inovasi HR (The Hunter Group, 2001) dan dijangka diguna sepenuhnya di semua Jabatan kerajaan Pengurusan Sumber Manusia untuk perkhidmatan lebih cekap (Zampetti & Adamson, 2001).

Snell, Stueber, dan Lepak (2002) menyatakan cabaran HR menjadikan lebih strategik, fleksibel, jimat kos dan mesra pengguna dengan penggunaan teknologi maklumat seperti pelaksanaan sistem HRMIS yang ada. Ini menunjukkan penggunaan IT berpotensi untuk mengurangkan kos administratif, meningkatkan produksi, respon yang cepat, menambahbaik pembuat keputusan dan meningkatkan keberkesanan servis mesra pekerja pada masa yang sama.

Pengurangan kos, perkhidmatan yang berkualiti dan budaya kerja yang sihat menjadi tiga pilihan penting yang mendorong kecekapan HR melalui penggunaan teknologi IT terkini (Yeung & Brockbank, 1995).

Dengan penggunaan sistem Maklumat Pengurusan Sumber Manusia (HRMIS), pekerja dapat menukar maklumat terkini pada bila-bila masa, merujuk dan mencetak slip gaji yang telah dimuat naik oleh eksekutif sumber manusia dan mengetahui jumlah cuti yang masih berbaki bagi perancangan cuti dan pelbagai penggunaan lagi. Dengan pelaksanaan HRMIS, pengurusan sumber manusia menjadi lebih mudah dan membolehkan pengurusan memfokus objektif organisasi dan aktiviti yang lebih penting dan pelan perancangan strategik.

Walaupun bagaimanapun, masih lagi terdapat kelemahan-kelemahan di dalam sistem HRMIS ini dan dengan maklum balas dari *end user* iaitu pekerja itu sendiri memberikan ruang penyelesaian bagi menambatkan sistem, dan ianya juga terpulung kepada pekerja sama ada terus menggunakan dan menerimanya (Venkatesh, Morrism Davis & Davis, 2003).

Pelaksanaan sistem yang baharu tidak secara automatiknya membawa kebaikan berterusan kepada organisasi tetapi peringkat penggunaannya adalah menjadi keperluan (Devaraj & Kohli, 2003). Melihat kepada pelaksanaan HRMIS, penggunaan tipikal bukan mandatori dan tidak mengunakannya kerap menjadi pilihan oleh pekerja yang merasa terganggu dalam penggunaan melalui teknologi berdasarkan web dan bukan seperti kebiasaan melalui kaedah manual.

Organisasi juga dapat melihat sikap sebenar terhadap pelaksanaan HRMIS dan tahap penggunaan sistem yang baharu dan faktor-faktor yang menyebabkan penggunaan sistem HRMIS.

JADUAL KANDUNGAN

Kandungan	Halaman
Pengakuan	ii
Penghargaan	iii
Ringkasan Eksekutif	iv
Jadual Kandungan	vi
Bahagian 1 – Pengenalan Kepada Kajian	1
1.1 Pendahuluan.....	8
1.2 Penyataan Masalah.....	9
1.3 Persoalan Kajian.....	11
1.4 Objektif Kajian.....	11
1.5 Kepentingan Kajian.....	11
1.6 Skop Kajian.....	11
1.7 Struktur Laporan.....	12
Bahagian 2 – Latar Belakang Organisasi	
2.1 Sejarah Penubuhan.....	13
2.2 Produk (atau Perkhidmatan) Organisasi.....	15
2.3 Pengurusan Organisasi.....	16
2.4 Perjawatan.....	17
2.5 Prestasi Organisasi.....	18
Bahagian 3 – Tinjauan Teori dan Penemuan Lepas	
3.1 Takrifan.....	19
3.2 Ulasan Teori.....	20
3.3 Penemuan Kajian Lepas.....	25
Bahagian 4 – Kaedah Kajian	
4.1 Takrif Kaedah Kajian.....	28
4.2 Jenis Kajian.....	28
4.3 Sumber Data.....	28
4.3.1 Data Primer	29

4.3.2	Data Sekunder	30
4.4	Kaedah yang Digunakan dalam Kajian Ini.....	30
4.5	Kekangan Kajian.....	32

Bahagian 5 – Analisis Kajian

5.1	Pengenalan.....	33
5.2	Analisis Data Sekunder Luaran.....	33
5.3	Analisis Data Primer.....	35

Bahagian 6 – Kesimpulan dan Cadangan

6.1	Pengenalan.....	48
6.2	Kesimpulan.....	49
6.3	Cadangan.....	50

RUJUKAN

LAMPIRAN

BAHAGIAN 1

PENGENALAN KEPADA KAJIAN

1.1 Pendahuluan

Sejajar dengan perubahan zaman, penggunaan teknologi dalam pengurusan sumber manusia juga turut berubah.¹ Kaedah manual yang dahulunya digunakan sebagai sokongan kepada fungsi-fungsi Pengurusan Sumber Manusia (PSM), kini telah menjadi lebih efisien dan dapat menyumbang ke arah kecekapan jabatan sumber manusia di dalam sesebuah organisasi. Para eksekutif sumber manusia kini melihat teknologi dan maklumat yang boleh diperolehi sebagai input penting bagi membantu mereka membuat keputusan dan melaksanakan proses yang boleh membawa keberkesanan, selain penjimatan masa dan kos kepada organisasi. Di peringkat antarabangsa, organisasi-organisasi gergasi telah menggunakan teknologi berdasarkan web dengan jayanya bagi membantu fungsi-fungsi sumber manusia.

Sistem Maklumat Pengurusan Sumber Manusia (HRMIS) adalah sistem yang menyediakan maklumat daripada pangkalan data PSM yang boleh dianalisis secara menyeluruh dan terperinci mengikut pelbagai dimensi. Ia bertindak sebagai *business intelligence* kepada pihak pengurusan atasan dalam membuat keputusan berkaitan.

Aplikasi HRMIS berasaskan web ini membolehkan capaian melalui internet dari mana-mana lokasi di seluruh dunia tertakluk kepada pengesahan peringkat lebih tinggi. Sistem ini beroperasi menggunakan senibina yang menyediakan infrastruktur yang fleksibel dan selamat. Sistem Maklumat Pengurusan Sumber Manusia (HRMIS) yang dilaksanakan dalam sesebuah organisasi bertujuan meningkatkan keberkesanan dan kecekapan organisasi tersebut.

¹ Sumber dari Portal rasmi HRMIS Sistem Maklumat Pengurusan Sumber Manusia
Laman web <http://www.eghrmis.gov.my/> <http://www.eghrmis.gov.my/docs/pdf/buletin/2003/k1b102003.pdf>

1.2 Pernyataan Masalah

Pengurusan Sumber Manusia merupakan cara pengurusan pekerja yang mula digunakan dalam pengurusan pekerja lebih dari sedekad yang lalu.² Pengurusan personel adalah cara pengurusan hal ehwal pekerja mengikut cara tradisional. Ini bermaksud bahawa aktiviti-aktiviti berkaitan dengan personel dijalankan secara pentadbiran. Tidak terdapat tumpuan kepada pencapaian objektif-objektif pekerja sebagai tenaga manusia dengan menggunakan strategi agar dapat membantu mencapai objektif organisasi. Aktiviti-aktiviti yang dilakukan dibawah pengurusan personel termasuklah:

- Pengisian jawatan
- Kenaikan pangkat
- Skim perkhidmatan
- Pentadbiran gaji dan elaun
- Pentadbiran pelbagai kemudahan dan keistimewaan
- Latihan pekerja
- Perjalanan rasmi dan penginapan
- Pentadbiran pelbagai cuti
- Penilaian prestasi pekerja
- Kesihatan dan keselamatan pekerja
- Disiplin
- Penamatan perkhidmatan
- Persaraan
- Penyimpanan rekod dan sebagainya

Pengurusan maklumat gaji pekerja adalah kritikal dan kompleks serta tidak ada tolak ansur bagi sebarang kesilapan. Pengurusan sumber manusia di setiap organisasi merupakan tanggungjawab besar bagi eksekutif pengurusan manusia lebih-lebih lagi menguruskan pekerja yang berada di luar ibu pejabat, termasuk luar negara.

² Seperti dinyatakan dalam www.strategic-human-resource.com

Pelaksanaan HRMIS secara menyeluruh dalam organisasi akan dapat memberi faedah peningkatan kepuasan pengguna iaitu pengguna dapat menyemak status setiap transaksi yang dibuat melalui sistem HRMIS; kemasukan maklumat asas personel dan profil perkhidmatan tidak perlu dibuat berulang kali apabila berurusan melalui sistem yang ada; mengurangkan aktiviti manual dan bertindih; mengurangkan penggunaan ruang fail yang banyak; penggunaan dan pembaziran kertas dapat dihapuskan dan sistem yang mudah dan mesra pengguna. Selain itu, fungsi PSM dalam sistem HRMIS telah mengambil kira unsur-unsur penambahbaikan proses dan aliran kerja supaya pengurus sumber manusia dapat memainkan peranan yang lebih strategik dan masa pemprosesan terutama bagi fungsi-fungsi operasi menjadi lebih pantas dalam cepat melalui penggunaan teknologi terkini.

Pada masa ini proses memohon dan menyemak cuti, kelulusan cuti, pembatalan cuti, mengemukakan tuntutan kerja lebih masa (OT) pekerja, mengemaskini rekod peribadi termasuk rekod kedatangan pekerja masih dilakukan secara manual. Proses ini tertakluk kepada kesemua pekerja.

Pekerja merupakan aset terpenting bagi sesebuah organisasi. Pekerja berperanan meningkatkan prestasi organisasi. Oleh itu, penggunaan teknologi adalah amat penting lebih-lebih lagi di zaman IT sekarang yang menggunakan maklumat di hujung jari secara mudah dan cepat. Tetapi ia tidak dapat mengambil alih peranan pekerja tanpa pengurusan yang mahir. Aset-aset lain seperti kewangan, bangunan, alat-alat, teknologi dan sebagainya hanya bernilai jika pekerja menggunakan kebijaksanaan dan kepakaran mereka dalam pengurusannya.

Dave Ulrich (1998) menyatakan:

"Semua pakar sumber manusia memainkan peranan rakan strategik (*strategic partner*) apabila mereka mempunyai kebolehan mewujudkan strategi perniagaan komersial".

Organisasi tidak mempunyai banyak pilihan jika ia ingin terus bersaing dalam suasana perniagaan yang semakin menjadi rumit dan kompetitif. Pekerja akan dapat membantu dalam mencapai objektif organisasi ini.

1.3 Persoalan Kajian

Beberapa persoalan yang ingin dijawab dalam kajian ini adalah:

- (1) Apakah tahap kepuasan terhadap penggunaan sistem HRMIS di organisasi ini?
- (2) Apakah faktor-faktor penyebab kepada penggunaan sistem HRMIS di organisasi ini?
- (3) Apakah kesan kecekapan sistem HRMIS kepada pekerja dan pengurusan organisasi?
- (4) Apakah langkah-langkah yang dapat dicadangkan kepada organisasi tersebut bagi mencapai prestasi sistem HRMIS tersebut?

1.4 Objektif Kajian

Objektif utama kajian ini adalah:

- (1) Mengukur tahap kepuasan penggunaan sistem HRMIS di organisasi ini.
- (2) Menganalisis faktor-faktor penyebab kepada penggunaan sistem HRMIS.
- (3) Meneliti kesan kecekapan sistem HRMIS kepada pekerja dan pengurusan organisasi.
- (4) Mencadangkan langkah-langkah mencapai prestasi sistem HRMIS.

1.5 Skop Kajian

Kajian ini dijalankan di Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya. Kajian ini melibatkan kakitangan pengurusan Jabatan Sumber Manusia serta kesemua pekerja pelbagai jawatan organisasi. Data rekod bagi kajian ini merujuk kepada tahun 2013 hingga 2014.

1.6 Kepentingan Kajian

Kajian yang dilakukan boleh dimanfaatkan serta digunapakai oleh pelbagai pihak di dalam intitusi pengurusan sumber manusia. Kajian ini dijangka akan berguna kepada organisasi kerana ia mampu menyelesaikan beberapa masalah yang sedia ada dalam

pelaksanaan sistem HRMIS. Oleh itu keberkesanan dan kecekapan sistem dapat dicapai dalam organisasi tersebut.

Antara golongan yang mendapat faedah daripada kajian ini ialah pihak pengurusan sumber manusia, para pekerja dan bakal pekerja yang akan berkhidmat di organisasi ini. Kajian ini akan membantu mempertingkatkan lagi prestasi sistem yang berkualiti, cekap dan bersesuaian dengan misi dan visi organisasi. Dengan adanya kajian ini, ianya akan meningkatkan lagi tahap kecekapan dalam perancangan tenaga kerja dan penentuan saiz perkhidmatan awam yang berkesan.

Kajian ini juga akan menjadi satu saluran bagi pekerja memberi maklum balas bagi meningkatkan perjalanan proses kerja mereka, yang akan meningkatkan tahap kepunyaan mereka kepada organisasi. Hasil kajian dijangka lebih berkesan melalui maklumat PSM yang lebih lengkap, mengautomasikan proses-proses operasi PSM, membangunkan maklumat sumber manusia yang bersepadu dan kemaskini untuk tujuan perancangan sumber manusia yang berkesan, memudahkan komunikasi dan integrasi secara horizontal, penyelarasan proses-proses sumber manusia dan capaian melalui *single window*, menyumbang ke arah pewujudan persekitaran kekal hijau serta *paperless* dan menyediakan satu sistem maklumat sumber manusia yang terbuka dan fleksibel serta kemaskini bagi memenuhi keperluan pengurusan di pelbagai peringkat jabatan.

1.7 Struktur Laporan

Laporan ini dipersembahkan dalam enam bahagian seperti berikut:

Bahagian 1: Pengenalan kepada Kajian

Bahagian 2: Latar Belakang Organisasi

Bahagian 3: Tinjauan 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 Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya

Pada awal sebelum Perang Dunia Kedua, Jabatan Imigresen melaksanakan tugas-tugas kawalan dan pemeriksaan imigresen. Tugas ini melibatkan pemeriksaan fizikal dan dokumen perjalanan di pintu-pintu masuk.³

Pengurusan Imigresen ditadbir oleh seorang pegawai kanan *Malaysian Civil Service* dengan gelaran jawatan '*Immigration Officer, Stearits Settlement and Federated Malay States*'. Seorang Timbalan Pegawai Imigresen iaitu seorang pegawai polis secara pinjaman ditempatkan di Pulau Pinang, yang merupakan pintu masuk ke Malaya. Pintu-pintu masuk lain ialah Changloon, Padang Besar, Kroh dan Port Swettenham. Pusat pentadbirannya terletak di Singapura.

Selepas Perang Dunia Kedua, Jabatan Imigresen dikenali sebagai "*Refugees and Displaced Persons Bureau*" yang berpusat di Kuala Lumpur dan diketuai oleh seorang pegawai *British Military Administration*. Tugas utamanya adalah membawa balik orang-orang yang terkandas di luar negara akibat Perang Dunia Kedua.

Undang-undang Imigresen yang pertama ialah "*Passenger Restriction Ordinance 1922*" yang berkuatkuasa mulai 21 Julai 1922 iaitu bagi melaksanakan kawalan kemasukan ke negara ini. Pada tahun 1930 "*The Aliens Immigration Restrictions Ordinance*" telah digubal untuk mengawal ketibaan dan kawalan ke atas buruh-buruh khususnya daripada China di mana sistem kuota digunakan. Kajian semula

³ Sumber maklumat dari web Jabatan Imigresen Malaysia: <http://www.imi.gov.my/index.php/ms/profil-jabatan/maklumat-korporat/sejarah>

telah dibuat untuk tujuan langkah kawalan yang lebih ketat dengan penggubalan "*The Aliens Ordinance 1932*" yang berkuatkuasa mulai 1 April 1933. Perjanjian penubuhan Persekutuan Tanah Melayu dan pengisytiharan darurat pada tahun 1948 telah membawa kepada penggubalan undang-undang Imigresen dan paspot yang lebih sempurna seperti berikut:

- a. *The Emergency (Travel Restriction) Regulation 1948*
- b. *The Passport Ordinance 1949*
- c. *The Passport Regulations 1949* dan
- d. *The Emergency (Entry By Land From Thailand) Regulations 1949*

Immigration Ordinance 1952, iaitu undang-undang utama imigresen menggantikan undang-undang yang digubal pada waktu darurat. Tujuan undang-undang ini adalah untuk mengadakan kawalan ke atas kemasukan semua warganegara British, rakyat di bawah naungan British dan "*Alien*" ke Persekutuan Tanah Melayu dan juga berkuatkuasa di Singapura.

Pada masa itu Jabatan Imigresen diletakkan di bawah pentadbiran Kementerian Luar Negeri. Selain dari menguruskan kawalan ketibaan, Jabatan Imigresen juga dipertanggungjawabkan untuk:

- a. Mengeluarkan pasport di mana pejabat pengeluarannya bertempat di Singapura, Pulau Pinang, pejabat-pejabat Residen-residen dan Penasihat Inggeris.
- b. Pengurusan pengeluaran visa dan permohonan kewarganegaraan negara-negara Komanwel bagi pihak Kerajaan Inggeris.

Selepas kemerdekaan, *The Immigration Ordinance 1959*, *The Immigration Regulations 1959* dan *The Passport Ordinance 1960* telah digubal bagi menggantikan *The Immigration Ordinance 1952*, *The Passport Ordinance 1949* dan *The Passport Regulations 1949*. Undang-undang ini memperuntukkan lebih kuasa untuk mengawal kemasukan orang asing dan pelawat ke Persekutuan Tanah Melayu.

Pembentukan Malaysia pada tahun 1963 memperluaskan keperluan imigresen ke Sabah dan Sarawak. *The Immigration (Transitional Provisions) Act 1963* digubal bagi memelihara kepentingan negeri-negeri tersebut. Selain daripada melaksanakan kawalan kemasukan bukan warganegara, pihak imigresen di Sabah dan Sarawak juga mengawal kemasukan warganegara dari Semenanjung.

Pada tahun 1964, pengurusan hal ehwal imigresen dipindahkan daripada Kementerian Luar Negeri ke Kementerian Dalam Negeri dan pentadbiran imigresen mula dipegang oleh anak tempatan dengan perlantikan Encik Ibrahim Bin Ali sebagai Pengawal Imigresen Negara yang pertama pada 1 Januari 1967 dengan Ibu Pejabat yang berpusat di Jalan Tugu Kuala Lumpur pada 13 April 1965.

Pada 1 Disember 1971, pentadbiran Imigresen Negeri-negeri Tanah Melayu telah disatukan di bawah Ibu Pejabat Imigresen Malaysia. Undang-undang mengenai imigresen yang berkuatkuasa pada masa itu telah disemak semula dan disatukan pada tahun 1974 bagi memasukkan peruntukan-peruntukan khusus untuk Sabah dan Sarawak. *The Immigration Act 1959/63* (Act No. 155) dan *The Passport Act 1966* (Act No. 150) diperluaskan pemakaiannya ke seluruh negara. Akta ini telah dikemaskini dan dipinda dari masa ke semasa selaras dengan perkembangan semasa. Gelaran Pengawal Imigresen telah ditukar kepada Ketua Pengarah Imigresen pada tahun 1969.

Penubuhan Ibu Pejabat Jabatan Imigresen Malaysia adalah di negeri Pulau Pinang pada tahun 1947. Pada 13 April 1965, Ibu Pejabat Imigresen dipindahkan ke Jalan Tugu Kuala Lumpur. Perpindahan kedua pada Januari 1981 ke Bangunan Bukota, Jalan Pantai Baru Kuala Lumpur. Pada tahun 1988, Ibu Pejabat Imigresen sekali lagi berubah di mana pejabat ini dipindahkan ke Pusat Bandar Damansara Kuala Lumpur. Bermula pada September 2004, Ibu Pejabat Imigresen dipindahkan ke Wilayah Persekutuan Putrajaya. Perpindahan ini dilakukan secara berperingkat sebagai langkah untuk memastikan proses kerja dapat dijalankan dengan sempurna.

2.2 Perkhidmatan di Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya

Jabatan Imigresen Malaysia merupakan salah satu agensi di bawah Kementerian Dalam Negeri.⁴ Ia menyediakan perkhidmatan kepada warganegara Malaysia, Penduduk Tetap dan Warga Asing yang berkunjung ke Malaysia. Berikut adalah fungsi Jabatan

1. Mengeluarkan Pasport atau Dokumen Perjalanan kepada warganegara dan penduduk tetap

⁴ Sumber maklumat dari web Jabatan Imigresen Malaysia : <http://www.imi.gov.my/index.php/ms/profil-jabatan/maklumat-korporat/pengenalan>

2. Mengeluarkan Visa, Pas dan Permit kepada warganegara asing yang memasuki Malaysia
3. Mengawalselia pergerakan keluar/masuk orang di pintu-pintu masuk yang diwartakan
4. Menguatkuasa Akta Imigresen 1959/63, Peraturan-peraturan Imigresen 1963 dan Akta Pasport 1966
5. Memberi perkhidmatan sokongan yang berkualiti dan efisien kepada pelanggan Jabatan

2.3 Pengurusan Organisasi

Visi

"Peneraju Perkhidmatan Imigresen"

Misi

Meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan selaras dengan pembangunan ekonomi dan keselamatan negara dengan penuh integriti.

Objektif Jabatan

Objektif utama Jabatan Imigresen Malaysia ialah untuk menguruskan hal-hal Imigresen selaras dengan kepentingan negara.

Moto Jabatan

'Memudah dan Mengawal'

Slogan Jabatan

Perkhidmatan Berkualiti dan Berintegriti

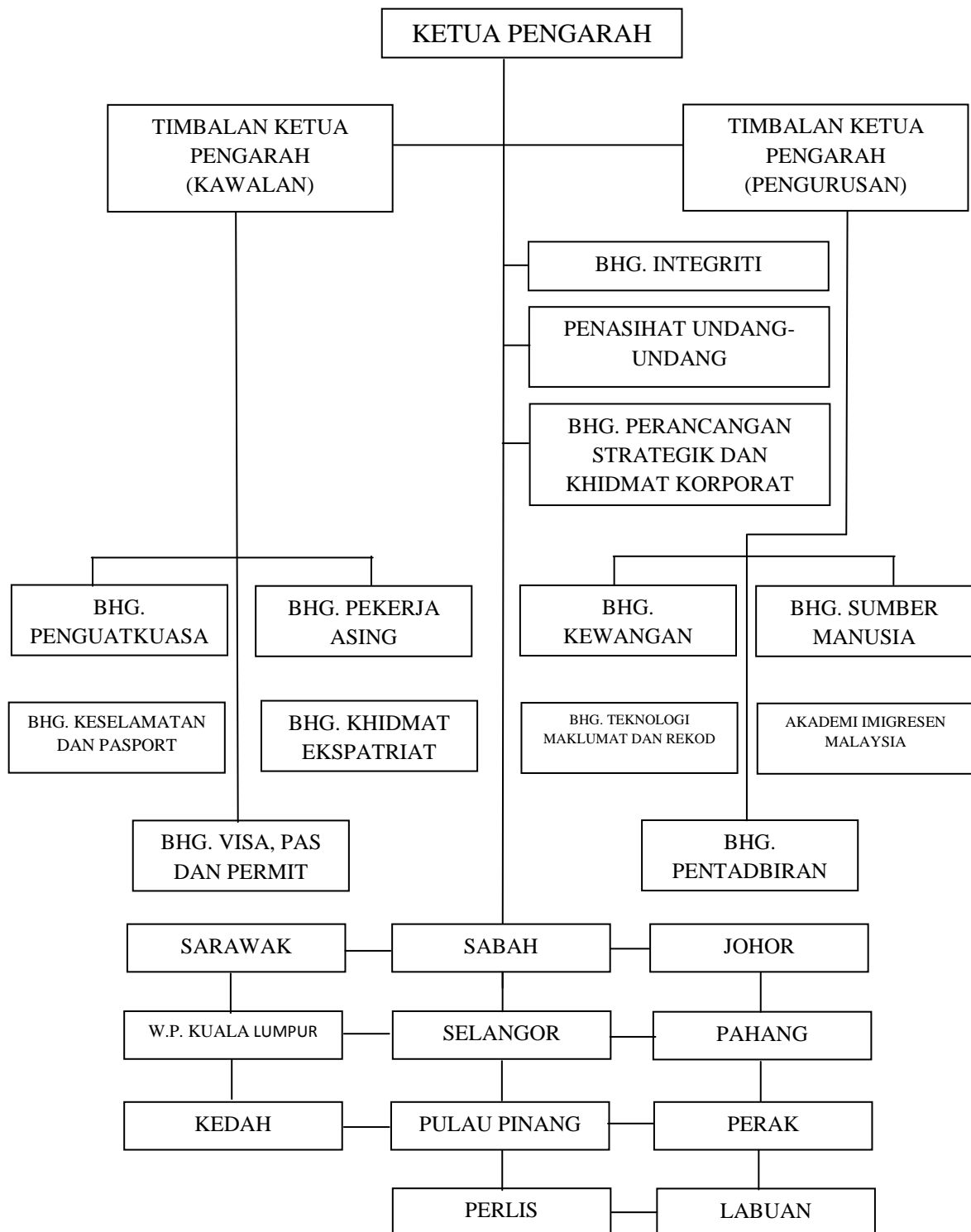
Dasar Kualiti

Jabatan Imigresen Malaysia sentiasa beriltizam untuk menyediakan perkhidmatan imigresen yang cemerlang bagi memenuhi keperluan pelanggannya. Pengurusan

Imigresen hendaklah melaksanakan penambahbaikan yang berterusan berasaskan MS ISO 9001:2008.

2.4 Perjawatan

Rajah 2.1: Perjawatan di Jabatan Imigresen Malaysia (Dalam Negara), 2014



1.5 Prestasi Organisasi

Pengkaji telah mengambil laporan anugerah kecemerlangan organisasi dari sumber laman web Jabatan Imigresen Malaysia. Berikut merupakan pencapaian yang telah diperolehi seperti di bawah.

1.5.1 Anugerah yang diterima oleh organisasi

Anugerah Kecemerlangan Pengurusan Kewangan Dari Jabatan Audit Negara

Jabatan Imigresen Malaysia telah menerima satu Anugerah dari Jabatan Audit Negara kerana pencapaian tahap cemerlang dalam Pengurusan Kewangan berdasarkan Indeks Akauntabiliti Tahun 2011 bagi Agensi-agensi Persekutuan dan Badan Berkanun Persekutuan. Satu majlis bagi menghargai pencapaian tersebut telah diadakan pada 03 Oktober 2012 (Rabu) bertempat di Dewan Seminar, Agensi Remote Sensing Malaysia, Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi, Jalan Tun Ismail, 50480 Kuala Lumpur.



Lain-lain Pencapaian



BAHAGIAN 3

TINJAUAN TEORI DAN PENEMUAN LEPAS

3.1 Takrifan

Setiap kajian boleh dikaitkan dengan beberapa teori di dalam pengurusan. Berdasarkan beberapa tinjauan, didapati salah satu perkara yang harus dilakukan ialah dengan memotivasikan pekerja. Ini penting kerana motivasi memainkan peranan dalam mewujudkan dan mengekalkan persekitaran tempat kerja yang selesa dan memenuhi kepuasan pekerja. Sekiranya pekerja berasa puas hati terhadap organisasi, produktivi pekerja akan meningkat. Justeru, pengurusan yang cekap dapat meningkatkan kepuasan pekerja.

Teori-teori motivasi pengkaji ingin dibahagikan kepada tiga bahagian iaitu teori-teori isian yang memfokuskan pada apa itu motivasi, teori-teori proses yang melihat bagaimana untuk memotivasikan dan teori-teori pengukuhan yang menekankan pada cara-cara sesuatu tingkah laku itu dipelajari.

3.2 Ulasan Teori

Terdapat beberapa teori motivasi yang boleh dihubungkan dengan pembangunan pekerja kakitangan kerajaan, agar seiring dengan perkembangan dan penggunaan teknologi IT di Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya. Antara teori yang pengkaji bincangkan ialah Teori Motivasi Herzberg, Teori Hierarki Howletts dan Teori Y McGregor.

Menurut Syed Zamberi (2008), motivasi boleh didefinisikan sebagai perspektif individu yang menggunakan kekuatannya bagi menuju ke arah matlamat yang telah ditetapkan. Motivasi adalah proses permulaan dan gelagat langsung. Seseorang pekerja akan mendapat kepuasan apabila dia dapat menjalankan tugasnya dengan sempurna. Pelaksanaan teknologi yang mudah dan cepat dapat memberi kepuasan kepada keperluan pekerja dalam melancarkan fungsi organisasi. Kerja

menjadi mudah tanpa melalui pelbagai proses dan sukar untuk dilaksanakan. Kawalan kepada pengurusan dokumen dengan menggunakan teknologi *online* sehingga memudahkan untuk sistem penyimpanan dan pencapaian dokumen. Maklumat berguna sebagai asas untuk menyemak dan membuat keputusan dalam urusan harian.

Douglas McGregor (1960) mendapati bahawa tahap motivasi pekerja mungkin disebabkan oleh para pengurus yang salah melayan pekerja mereka. Mereka mempunyai andaian-andaian tertentu yang wujud di dalam minda mereka. Pengurus beranggapan bahawa secara purata seseorang itu benci bekerja dan akan mengelakkannya kalau boleh. Pihak pengurus juga beranggapan bahawa untuk memaksa seseorang bekerja, para pengurus perlu menggunakan ugutan, paksaan dan hukuman. Bagi mereka orang ramai atau pekerja suka diarah dan akan mengelak akan tanggungjawab. Mereka lebih kepada mencari jalan yang lebih selamat.

Oleh itu, motivasi merujuk kepada daya yang menggalakkan individu menjalankan tugas dengan cekap. Individu yang bermotivasi tinggi akan bekerja dengan kuat untuk mencapai matlamat. Begitu juga motivasi dapat merangsangkan prestasi pekerja supaya dapat menyempurnakan tugas yang diberikan dengan lebih efektif sekiranya majikannya memberi tumpuan akan prestasinya dari masa ke semasa. Dengan itu, individu akan menghasilkan produktiviti yang tinggi dengan kemahiran yang memadai dan memahami kerjanya.

Pekerja yang bermotivasi tinggi akan selalu mencari jalan penyelesaian yang lebih baik untuk menyempurnakan tugasnya. Sebagai contoh, pekerja yang bermotivasi tinggi sering memikirkan cara untuk melakukan kerja tertentu dengan lebih berkualiti dan menjimatkan masa dan tenaga. Pekerja ini juga mementingkan kualiti dan ini memanfaatkan organisasi kerana orang luaran dan dalaman akan memandang organisasi sebagai mengutamakan kualiti dan kecekapan teknologi yang berkesan. Contoh yang berikutnya, pekerja yang bermotivasi tinggi lebih produktif dalam melakukan kerja berbanding pekerja yang bersikap acuh tak acuh. Seperti yang kita maklum pekerja-perkerja di Jepun dikenali dengan sikap produktiviti yang tinggi. Terdapat kajian mengatakan bilangan pekerja yang diperlukan untuk menghasilkan sebuah kereta di Jepun adalah kurang jika dibandingkan dengan Amerika Syarikat. Oleh itu, kepentingan motivasi terhadap pekerja amat penting di sesebuah organisasi.

3.2.1 Teori Hierarki Howletts

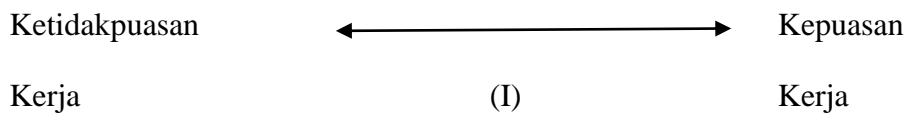
Howletts juga telah mengkaji motivasi manusia melalui teorinya yang boleh diklasifikasikan kepada dua faktor iaitu faktor luaran dan faktor dalaman. Faktor luaran yang terdiri dari gaji, faedah, persekitaran pekerjaan, penyeliaan, polisi, keselamatan, sekuriti dan perhubungan merupakan tiga tahap utama di dalam Teori Howletts. Apabila kesemua tahap berikut telah dicapai, maka seseorang itu akan cuba untuk mencapai tahap yang lebih tinggi lagi iaitu tahap empat dan lima bagi memuaskan diri mereka. Walaubagaimanapun, jika tahap satu hingga tiga tidak tercapai, seseorang itu mungkin tidak berpuas hati dengan kerja yang dilakukan. Jika kepuasan tidak tercapai, produktiviti seseorang itu akan berkurangan dan berkemungkinan akan selalu dimarahi atau mereka akan memilih untuk berhenti kerja. Manakala faktor dalaman pula ialah pencapaian, kemajuan diri, pengiktirafan, pertumbuhan, tanggungjawab serta jenis pekerjaan. Ini adalah dua tahap yang terakhir di dalam Teori Howletts. Tahap ini akan diperolehi jika pekerja memotivasikan diri sendiri (jenis faktor luaran telah tercapai). Jika majikan atau pemimpin menggunakan Teori Howletts untuk memotivasikan pekerja maka produktiviti akan bertambah dan ini akan menguntungkan sesebuah organisasi dalam mencapai objektif yang ditetapkan.

3.2.2 Teori Dua Faktor Herzberg

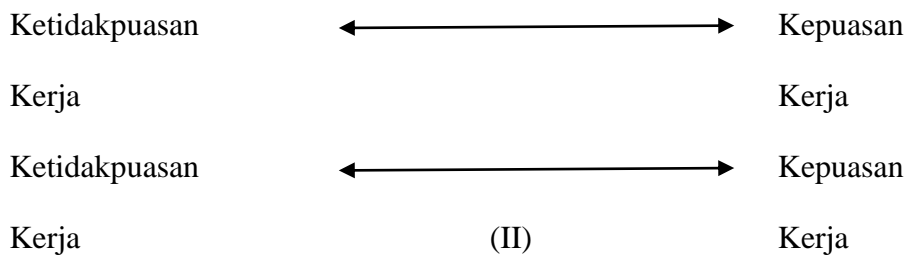
Teori Dua Faktor Herzberg atau teori “Motivation- Hygiene Herzberg” telah diperkenalkan oleh Frederick Herzberg dalam tahun 1959. Sebelum Herzberg mengemukakan teorinya, tanggapan terhadap kepuasan kerja adalah unidimensi, iaitu ketidakpuasan kerja dan kepuasan kerja adalah berlawanan di antara satu sama lain dalam satu skala (Rajah 3.1). Jika penyebab ketidakpuasan pekerja dialihkan, akan menyebabkan kepuasan kerja.

Rajah 3.1 : Dua pandangan terhadap kepuasan kerja

Tanggapan Umum



Tanggapan Herzberg



Sumber: Syed Zamberi Ahmad (2008)

Herzberg telah mengkaji tanggapan umum tentang faktor motivasi ini berdasarkan kajian yang dilakukan atas kepuasan keperluan dan kesan motivasi yang dilakukan terhadap 200 orang akauntan dan jurutera di sembilan buah syarikat di Pittsburg, Amerika Syarikat. Hasil kajian tersebut, Herzberg telah merumuskan bahawa terdapat dua set faktor yang berbeza dalam mempengaruhi seseorang. Kedua-duanya disebabkan oleh fenomena berbeza dalam persekitaran kerja.

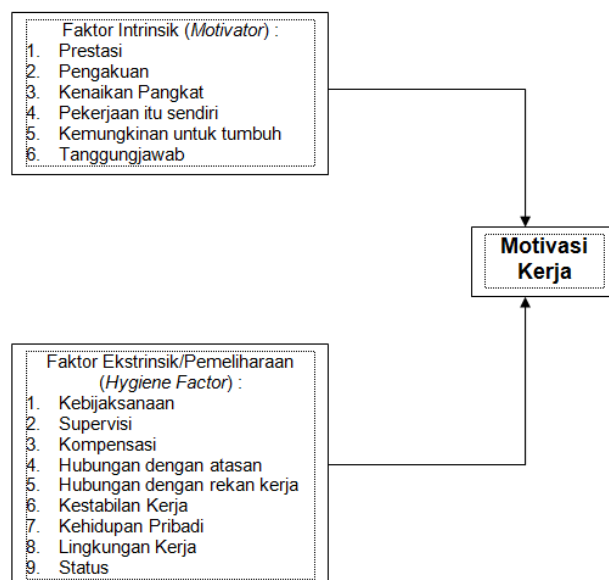
Faktor pertama dikelaskan sebagai faktor pendorong. Faktor ini berkaitan dengan perasaan positif di tempat kerja dan perkara-perkara yang berkaitan dengan kerja. Faktor-faktor seperti pencapaian, pengiktirafan, pekerjaan yang bermakna, penghormatan, perkembangan dan pertumbuhan individu itu sendiri membawa kepada kepuasan kerja yang dikenali sebagai faktor '*motivator*'. Faktor-faktor ini sekiranya wujud di dalam pekerjaan akan memberikan kepuasan manakala sekiranya diabaikan, tidak akan membawa kepada ketidakpuasan kerja. Contoh-contoh faktor pendorong ditunjukkan dalam Rajah 3.2.

Faktor kedua dikenali sebagai faktor keperluan kesihatan atau "*hygiene*". Faktor ini berkaitan dengan persekitaran kerja itu sendiri. Kewujudan faktor ini akan

membawa kepada ketidakpuasan kerja, tetapi sekiranya ia tidak wujud akan menyebabkan ketidakpuasan dalam kerja. Terdapat tujuh elemen faktor “*hygiene*” iaitu:

- i. Polisi dan pentadbiran organisasi: meliputi semua aspek tentang organisasi seperti kelengkapan fizikal dan corak pengurusan.
- ii. Penyeliaan: merujuk kepada ciri-ciri penyeliaan seperti kecekapan dan keadilan penyeliaan kepada pekerja.
- iii. Gaji dan ganjaran : yang diterima sebagai balasan daripada perkhidmatan yang diberikan.
- iv. Perhubungan dengan rakan sekerja : merujuk kepada interaksi antara individu dengan individu yang lain.
- v. Suasana tempat kerja: kawalan fizikal kerja dan kemudahan yang disediakan untuk melakukan pekerjaan itu.
- vi. Status: status atau kedudukan dalam hierarki organisasi.
- vii. Jaminan: Jaminan pekerjaan dan keselamatan iaitu kestabilan kerjaya

Rajah 3.2: Faktor Pendorong dan Kesihatan dalam Teori Dua Faktor Herzberg



Sumber: Hasibuan (2003)

3.2.3 Teori Y McGregor

Douglas McGregor (1960) mencadangkan Teori Y yang diasaskan atas andaian-andaian yang berikut:

- a) Melaksanakan usaha fizikal dan mental adalah usaha yang menyeronokkan dan memuaskan seperti bermain dan berehat. Sebenarnya kerja merupakan sumber kepuasan untuk ramai orang. Demi mencapai objektif yang ditentukan, manusia bersedia untuk melaksanakan tahap disiplin yang tinggi.
- b) Manusia bekerja untuk mencapai objektif bagi ganjaran yang dijanjikan atas pencapaian mereka.
- c) Dengan kepimpinan yang sewajarnya, orang ramai dapat belajar dan menerima tanggungjawab baru.
- d) Sebahagian besar pekerja boleh menggunakan imaginasi mereka dan berfikir secara kreatif.
- e) Ramai orang tidak menggunakan potensi kreativiti mereka ke tahap maksima.

Teori Y telah mengakibatkan munculnya sikap baru dalam kepimpinan dengan ramai pengurus mengambil inisiatif dengan bersikap positif bagi menggalakkan subordinat mereka mengambil bahagian di dalam proses pengurusan. Kemungkinan untuk berlakunya konflik juga telah dikurangkan.

Teori ini menekankan proses bagaimana gol-gol memotivasikan individu. Yang menjadi asas kepada teori proses motivasi adalah konsep jangkaan iaitu apa yang berlaku akibat sesuatu tingkah laku tertentu. Faktor tambahan dalam proses motivasi adalah kekuatan jangkaan individu terhadap sesuatu hasil tertentu.

Teori jangkaan motivasi Victor Vroom (1964) melihat motivasi sebagai satu proses pemilihan. Teori ini mencadangkan bahawa individu-individu di tempat kerja dimotivasikan untuk membuat pilihan di antara beberapa tingkah laku sebagai contoh, intinsiti usaha kerja. Seseorang individu mungkin akan bekerja pada kadar sederhana ataupun kadar pantas. Pilihan ini dibuat sendiri oleh individu berkenaan.

Jika individu itu percaya bahawa usahanya akan diberi ganjaran yang setimpal, ia akan dimotivasikan untuk berusaha. Pilihan dibuat untuk bekerja keras bagi ganjaran yang bakal diperolehi. Logik asas dalam motivasi jangkaan ini adalah seseorang itu akan berusaha lebih untuk mencapai prestasi yang akan menghasilkan ganjaran yang diutamakan.

3.3 Penemuan Kajian Lepas

Pengkaji telah meneliti beberapa kajian yang lepas dari sumber di perpustakaan dan juga bahan bacaan bagi mendapatkan perbandingan memandangkan tempat kajian dilakukan tidak pernah mempunyai kajian-kajian yang lepas. Oleh yang sedemikian, pengkaji yakin selain dari motivasi, sikap dan juga kebolehan memainkan peranan yang penting dalam pembangunan kakitangan kerajaan terhadap sistem IT.

Menurut Donelly (1995), terdapat pengkritik yang menganggap Teori Herzberg adalah terlampau mudah berbanding dengan hubungan sebenar antara motivasi dengan ketidakpuasan. Kajian menunjukkan satu faktor boleh menyebabkan kepuasan untuk seseorang, tetapi mungkin mengakibatkan ketidakpuasan terhadap orang yang lain. Sejak kajian pertama Herzberg, banyak kajian telah dilakukan terhadap pelbagai jenis pekerjaan dan profesyen dan pelbagai bentuk budaya atau negara. Terdapat keputusan-keputusan yang menyokong teori Herzberg, tetapi ada pula yang tidak bersetuju dengan Herzberg walaupun kaedah kajian yang sama digunakan.

Van der Post (1998) mendefinisikan kecenderungan terhadap perubahan sebagai tahap dimana pekerja digalakkan menjadi kreatif dan inovatif dan secara berterusan mencari cara terbaik dalam melaksanakan tugas. Perkataan sikap (*attitude*) berasal dari bahasa Itali *Attitudine* iaitu "*Manner of placing or holding the body* dan *Way of feeling, thinking or behaving*". Sikap adalah cara menempatkan atau membawa diri, atau cara merasakan, jalan fikiran dan perilaku. Sikap adalah kondisi mental yang kompleks melibatkan keyakinan dan perasaan, serta disposisi untuk bertindak dengan cara tertentu. Melalui sikap, kita memahami proses kesedaran yang menentukan tindakan nyata dan tindakan yang mungkin dilakukan oleh individu dalam kehidupan sosialnya.

Menurut Robbins (1996), pekerja bukan mendapat kepuasan kerja sekata ganjaran atau kejayaan *tangible* (*tangible achievement*) sahaja. Untuk kebanyakan pekerja, pekerjaan mereka dapat memenuhi keperluan unruk interaksi sosial. Persahabatan dan sokongan rakan sekerja dapat membantu dalam peningkatan pembangunan pekerja.

Harrison (1997) mendefinisikan pembangunan modal insan strategik sebagai “penyediaan latihan, aktiviti pembangunan dan pembelajaran yang direkabentuk untuk meningkatkan penggunaan modal insan dan menyumbang secara berkesan ke arah pencapaian objektif organisasi”. Pembangunan strategik biasanya adalah satu proses jangka panjang yang dilakukan di peringkat organisasi selaras dengan perubahan yang berlaku di dalam dan luar organisasi tersebut. Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa pembangunan strategik sumber manusia melibatkan proses pembangunan kompetensi dalam jangka panjang secara terancang dan akhirnya menyumbang kepada pencapaian matlamat sesebuah organisasi. Pembangunan sumber manusia secara strategik mampu memastikan kompetensi dan produktiviti pekerja di sesebuah organisasi sentiasa berada di tahap yang tinggi.

Menurut Graham (1998), kepuasan kerja berkait rapat dengan hubungan antara persekitaran kerja yang baik dan keperluan kerja individu. Kepuasan kerja dapat didefinisikan dengan pelbagai pendekatan, termasuk “perbezaan aspek individu, keperluan atau nilai perbandingan kerja dibuat dan bagaimana sesuatu tugas itu dijalankan” Benjamin dan Melissa (1998), “darjah kepuasan kerja yang dilaporkan oleh setiap individu itu adalah berbeza termasuk kepuasan intrinsik dan kepuasan ekstrinsiknya terhadap organisasi”, Baucer (2001), “sikap” Robert (1997), dan “bagaimana sebenarnya persekitaran organisasi dapat memenuhi keperluan individu turut mempengaruhi kepuasannya terhadap organisasi” (George, 2000).

Kajian yang dilakukan oleh Elkin dan Rosch (1990) telah mendapati bahawa hubungan antara perbezaan emosi berdasarkan pengalaman kerja turut mempengaruhi kepuasan kerja individu dan telah mencadangkan emosi yang ditunjukkan dalam persekitaran kerja adalah dipengaruhi oleh sasaran yang ditentukan oleh individu seperti marah dengan seseorang atau bangga dengan pencapaian yang dicapai. Kedua-dua emosi ini akan mempengaruhi tahap kepuasan kerja individu. Elkin dan Rosch (1990) menyatakan hubungan interpersonal dalam organisasi akan menjadi lebih tegang jika situasi ini ditambah dengan tindak balas emosi terhadap situasi lain seperti isu upah dan peluang kenaikan pangkat yang tidak adil.

Dengan itu, Elkin dan Rosch (1990) telah memperkenalkan tiga skala untuk mengukur kepuasan kerja iaitu upah, penyeliaan dan peluang kenaikan pangkat walaupun dalam kajiannya didapati bahawa hubungannya adalah lemah. Akan

tetapi, dapatan daripada hasil kajiannya menunjukkan pekerja yang melaporkan rasa tidak puas hati terhadap majikan mencatatkan kepuasan kerja yang lebih baik berbanding dengan pekerja yang tidak menyatakan rasa tidak puas terhadap majikannya.

Setakat ini, masih tiada kajian yang pernah dijalankan untuk mengenal pasti kecekapan sistem HRMIS di Jabatan Imigresen Malaysia cawangan Putrajaya. Sejalan dengan usaha ini, satu kajian telah dijalankan untuk meninjau tahap keberkesanan sistem HRMIS tersebut.

BAHAGIAN 4

KAEDAH KAJIAN

4.1 Takrif Kaedah Kajian

Kaedah kajian merupakan langkah-langkah atau prosedur yang di ambil untuk mencapai objektif kajian. Oleh itu, kaedah kajian perlu menyatakan jenis maklumat yang akan dikumpul, teknik pengumpulan data, kawasan yang dikaji dan kaedah yang dianalisis. Secara amnya, terdapat dua kaedah kajian iaitu kaedah kajian secara kuantitatif dan kualitatif.

Kaedah kajian kuantitatif adalah berbentuk fakta yang berasaskan kepada bukti dan rekod tertentu. Kajian tersebut juga berdasarkan kategori kuantiti yang menggunakan angka, skor dan kekerapan. Kaedah kualitatif pula adalah kajian penekanan terhadap suatu maksud, pengalaman, huraian dan sebagainya.

4.2 Jenis Kajian

Pengumpulan data bermaksud mencari dan mengumpulkan data-data yang telah diperolehi dan diinterpretasikan data tersebut. Langkah pertama dalam prosedur adalah memahami tajuk kajian dengan lebih mendalam lagi. Pada peringkat pengumpulan data yang pertama, pengumpulan data primer dan data sekunder telah dijalankan. Terdapat dua metodologi yang digunakan untuk mendapatkan data ini iaitu data primer dan data sekunder. Proses pengumpulan data sekunder adalah pelengkap di antara satu sama lain yang dapat memberikan lebih banyak maklumat yang berhubungkait dengan isu kajian yang dibuat.

4.3 Sumber Data

Data boleh didefinisikan sebagai fakta yang diakui dan terjadi. Jenis data yang akan dikumpul dalam kajian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer akan

diperolehi daripada maklumbalas pekerja kakitangan kerajaan di Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya melalui borang soal selidik yang telah diedarkan.

Data sekunder yang telah digunakan sebagai sumber kajian ini diperolehi melalui kajian yang merangkumi kemudahan laman web jabatan, teknologi internet, buletin, laporan tahunan, majalah, jurnal dan buku. Data-data sekunder ini adalah secara khususnya mengenai amalan pengurusan sumber manusia iaitu gaji, kenaikan pangkat, kemudahan, penilaian prestasi, latihan dan pembangunan, pertukaran, pemberitahuan dan pemohonan cuti tahunan.

4.3.1 Data Primer

Berdasarkan kekurangan yang dibincangkan di atas, kajian yang baik harus merangkumi data primer. Data primer merupakan data atau maklumat yang dikumpulkan sendiri oleh penyelidik menerusi penggunaan instrumen kajian seperti borang soal selidik, pengamatan dan sebagainya. Data yang dikumpulkan itu dipanggil data mentah dan tidak dapat digunakan dalam sebarang analisis kecuali data itu diproses iaitu disusun menggunakan sistem penilaian atau pengiraan tertentu. Data yang sudah diproses ini dijadikan sandaran untuk penyelidik membuat analisis dan mencapai kesimpulan penting. Data primer juga kelebihan dan kelemahan iaitu:

- i. Ia memerlukan kos yang tinggi kerana kerja mengumpul maklumat sedemikian perlukan bayaran.
- ii. Ia memerlukan masa yang panjang kerana aktiviti yang terlibat dalam pengumpulan data primer begitu kompleks, rumit dan memakan masa.
- iii. Dalam keadaan tertentu, data primer sukar dikumpulkan kerana golongan sasaran iaitu responden tidak dapat dicapai.

Kelebihannya pula ialah:

- i. Ia sangat tepat kerana penyelidik menyediakan soalan dalam instrumen kajian sejajar dengan objektif dan skop kajian yang dijalankan.
- ii. Maklumatnya terkini dan tidak usang.

4.3.2 Data Sekunder

Data sekunder bermaksud data sedia ada yang digunakan untuk mencapai objektif sesuatu kajian. Data sekunder telah disediakan kajian oleh para pengkaji dan penyelidik sebelumnya, dan ia mempunyai beberapa kelebihan dan kekurangan yang perlu diambil kira dalam sesuatu kajian. Antara kelebihannya ialah:

- i. Ia mudah didapati
- ii. Ia murah dan berkos rendah.

Bagaimanapun, terdapat kekurangan serius dalam penggunaan data sekunder iaitu:

- i. Ia usang – data sekunder biasanya telah dikumpulkan pada masa lalu dan biasanya menjadi semakin kurang tepat dengan peredaran masa. Ini kerana banyak perubahan berlaku sepanjang masa yang menyebabkan sebahagian maklumat tidak lagi boleh digunapakai. Contohnya, maklumat tentang citarasa rakyat Malaysia pada tahun 1970an tidak boleh digunapakai dalam kajian tentang citarasa rakyat Malaysia alaf ini.
- ii. Ia tidak menepati skop kajian semasa – Biasanya data sekunder tidak sesuai dengan skop kajian yang sering digunakan. Contohnya, mungkin terdapat data sekunder tentang citarasa rakyat Malaysia untuk lima tahun lalu, tetapi sekiranya kajian yang dijalankan ialah mengenai citarasa golongan Bumiputera, maka data sekunder itu bersifat terlalu umum.

4.4 Kaedah yang Digunakan dalam Kajian Ini

Bagi satu-satu tinjauan, set borang soal selidik yang sama hendaklah digunakan untuk semua responden. Ini adalah untuk memastikan keseragaman dalam jawapan yang diberikan dan memudahkan penganalisan data-data kelak (Ahmad Mahdzan, 1997). Pemilihan alat ini adalah selaras dengan pendapat Sekaran (1992) bahawa soal selidik melalui tinjauan adalah yang paling berkesan dalam pengumpulan data.

Untuk melaksanakan kajian ini, pengkaji telah mendapatkan kebenaran dari Timbalan Ketua Pengarah (Pengurusan), Bahagian Sumber Manusia untuk mengedarkan borang soal selidik kepada kakitangan Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya. Pengumpulan data yang dilakukan melalui borang soal selidik yang telah

diedarkan, Bentuk kajian yang digunakan adalah menggunakan kaedah kuantitatif di mana pengkaji menggunakan Skala *Likert* untuk mengukur tahap persetujuan responden terhadap borang soal selidik yang dikemukakan. Dalam penggunaan skala, kajian ini menggunakan skala lima mata yang menunjukkan 1 mewakili “Amat Tidak Setuju”, 2 “Tidak Setuju”, 3 “Tidak Pasti”, 4 “Setuju” dan 5 “Amat Setuju”. Dengan ini responden dapat memberi maklum balas yang lebih teliti dan tepat terhadap soalan yang dikemukakan.

1. Pembinaan Borang Soal Selidik

Metod ini digunakan untuk mendapatkan maklumbalas daripada responden berkenaan sesuatu perkara dan isu, Dalam kajian ini, borang soal selidik digunakan bagi mendapatkan maklumbalas tersebut. Borang soal selidik ini akan digunakan terhadap responden yang terbabit secara langsung dalam kajian ini. Sebanyak 80 set borang soal selidik telah diedarkan kepada semua kakitangan Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya.

Secara keseluruhannya soalan-soalan yang terdapat dalam kajian ini telah dibahagikan kepada dua bahagian iaitu:

Bahagian I : Demografi Responden

Bahagian ini mengandungi ciri-ciri demografi responden seperti tempoh berkhidmat, jantina, umur, keturunan / kaum, status perkahwinan, perjawatan, taraf pendidikan, kekerapan penggunaan sistem HRMIS dan serta tujuan penggunaan sistem HRMIS di Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya.

Bahagian II : Persepsi terhadap penggunaan sistem HRMIS – sikap, nilai dan kesan

Bahagian ini merangkumi aspek-aspek sikap dan nilai pekerja kerajaan terhadap kepuasan penggunaan teknologi IT, pelaksanaan kerja, polisi, sistem dan prosedur kerja serta kesan prestasi kerja kakitangan di Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya. Kesemua soalan-soalan dari bahagian ini adalah berdasarkan instrumen yang telah diberikan oleh penyelia.

4.5 Kekangan Kajian

Antara kekangan-kekangan yang dihadapi dalam kajian ini adalah:

- i. Kajian ini dijalankan ke atas satu kumpulan besar yang berada di Putrajaya dan ada yang bertugas di luar kawasan serta diarahkan berkursus. Oleh itu, kemungkinan keputusan keseluruhan sukar didapati bagi mengetahui keberkesanan sistem HRMIS di organisasi ini.
- ii. Faktor keengganan pihak tertentu bekerjasama - terdapat beberapa individu yang tidak bersedia memberikan kerjasama untuk menjayakan kajian ini atas alasan mereka terlalu sibuk atau khuatir pihak pengurusan Sumber Manusia akan memandang serong akan ulasan mereka.
- iii. Penemuan di dalam kajian ini juga adalah sangat terhad berdasarkan keputusan dan maklumbalas dari borang soal-selidik yang diedarkan kepada para pekerja yang terlibat. Oleh itu, keputusan dan kesimpulan yang tidak menyeluruh sahaja boleh dibuat dari kajian yang dijalankan.
- iv. Faktor masa juga memainkan peranan yang sangat penting di dalam kajian ini harus dilengkapkan dalam tempoh tiga bulan sahaja, maka kertas projek ini dikhuatiri mempunyai kekurangan dari beberapa aspek. Namun demikian, secara umumnya, kesimpulan yang diperolehi dalam kajian ini adalah benar dan boleh digunapakai.
- v. Kerjasama dari pihak bekas majikan tidak begitu menggalakkan oleh kerana penyelidik telah berhenti kerja dan tiada kena-mengena lagi walaupun pada awalnya dipersetujui untuk bekerjasama.

BAHAGIAN 5

ANALISIS KAJIAN

5.1 Pengenalan

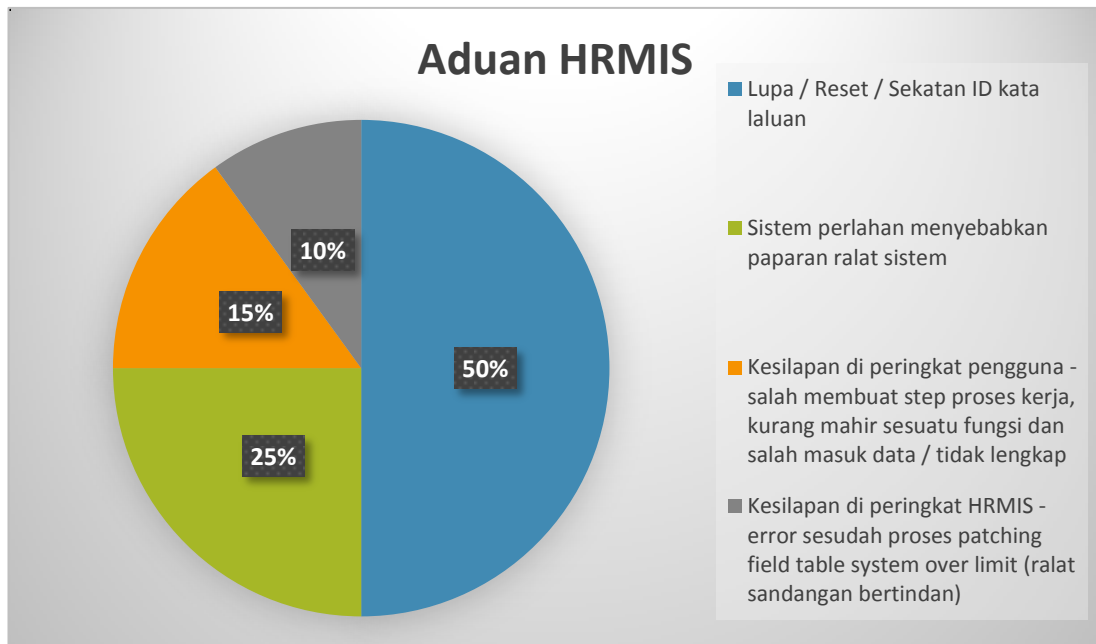
Bahagian ini membentangkan analisis data primer dan data sekunder luaran yang telah diperolehi berpandukan kepada metodologi yang dinyatakan di Bahagian 4 laporan ini. Data primer melibatkan maklumat daripada 80 responden yang dikumpulkan melalui borang soal selidik di jabatan ini.

Bahagian ini terbahagi seterusnya kepada tiga bahagian kecil lain iaitu keputusan analisis data primer daripada borang soal selidik yang telah diedarkan. Analisis kekerapan daripada responden dan pengiraan peratusan yang digunakan dalam bahagian ini untuk melihat taburan latar belakang responden seperti jantina, umur, keturunan / kaum, status perkahwinan, perjawatan dan taraf pendidikan. Selain itu, analisis juga akan bertumpu kepada faktor tahap kecekapan sistem HRMIS bagi setiap responden. Borang soal selidik yang diedarkan pada 16 Januari 2015 telah dikembalikan dalam masa satu minggu dari tarikh pengedaran yang melibatkan seramai 80 kakitangan di jabatan ini.

5.2 Analisis Data Sekunder Luaran

Rajah 5.1 menunjukkan statistik aduan HRMIS yang diperolehi dari kajian Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) bagi tahun 2012. Maklumat dalam rajah menunjukkan bahawa dua aduan HRMIS yang dikenalpasti adalah lupa atau *reset* ID sebanyak 50% dan 25% merupakan sekatan kata laluan dan sistem perlahan menyebabkan paparan ralat sistem.

Rajah 5.1: Statistik aduan HRMIS bagi tahun 2012



Sumber: Kajian MAMPU

Jadual 5.1 menunjukkan bilangan aduan HRMIS tahun 2013 berakhir pada 29 Oktober 2013. Dua jenis aduan dikenalpasti adalah *reset* kata laluan dan kemaskini Laporan Penilaian Prestasi Tahunan (LNPT).

Kebanyakan aduan HRMIS adalah berkaitan dengan *reset* kata laluan masih lagi merupakan masalah utama penggunaan sistem HRMIS pada tahun 2013 dan 2012.

Jadual 5.1 : Statistik aduan HRMIS pada 29 Oktober 2013

Jenis Aduan	Bil. Pengguna	LNPT	PR	Lain-lain	JUMLAH
Telefon	69*	45	5	10*	129
E-mel	10	10	4	10	43
Jumlah	79	55	9	20	163

*Kebanyakan aduan *Reset* Kata laluan melalui telefon daripada CO menyatakan ingin kemaskini LNPT

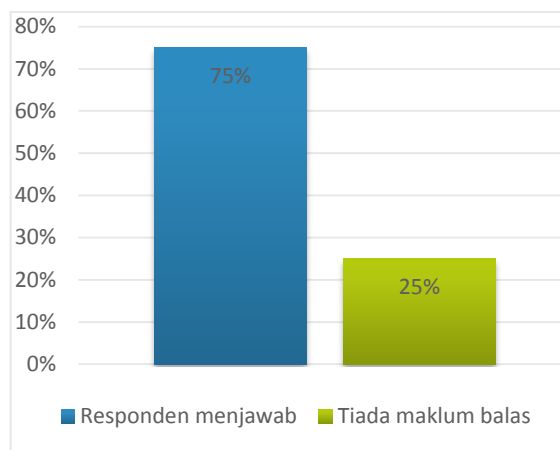
*Contoh jenis aduan Lain-lain melalui telefon seperti aduan submodul Tuntutan, kesilapan kemasukan maklumat CO dan sekuriti

Sumber : Jabatan Pengurusan Maklumat, Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia

5.3 Analisis Data Primer

Daripada 80 borang soal selidik yang telah diedarkan kepada responden, hanya 75% iaitu bersamaan dengan 60 borang soal selidik telah dikembalikan oleh responden. Rajah 5.3 menunjukkan peratusan yang berjaya dikumpul oleh pengkaji. Jumlah ini adalah melebihi dari sasaran pengkaji yang mana ada segelintir responden tidak dapat memberi komitmen kerana kekangan kerja, diarahkan berkursus dan bekerja di luar kawasan. Walaubagaimanapun, setelah semakan dibuat, didapati kesemua soalan di dalam borang soal selidik yang diedarkan telah dijawab dengan sempurna dan mudah difahami.

Rajah 5.3: Responden daripada borang soal selidik



5.3 Latar Belakang Responden

Bahagian A di dalam set borang soal selidik telah disusun untuk memperolehi maklumat sosio-demografi mengenai responden. Profil sosio-demografi responden ini dibentuk mengikut susunan di bawah berikut:

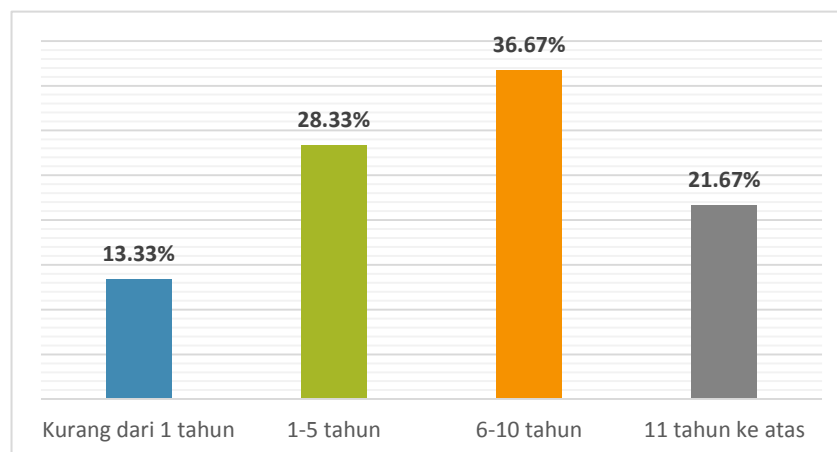
1. Tempoh berkhidmat
2. Jantina
3. Umur
4. Keturunan / Kaum
5. Status Perkahwinan

6. Perjawatan
7. Taraf pendidikan
8. Kekerapan penggunaan sistem HRMIS
9. Tujuan menggunakan sistem HRMIS
10. Penggunaan sistem HRMIS atas kehendak sendiri

1. Tempoh Berkhidmat

Hasil kajian mendapati responden yang berkhidmat di Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya bekerja antara 6-10 tahun adalah paling ramai iaitu 22 orang atau 36.67%. Kumpulan responden yang kedua terbesar iaitu mempunyai tempoh perkhidmatan antara 1-5 tahun pula seramai tujuh belas orang atau 28.33%. Seramai tiga belas orang atau 21.67% mewakili responden yang mempunyai tempoh bekerja yang melebihi 11 tahun ke atas manakala tempoh berkhidmat kurang dari satu tahun adalah seramai lapan orang atau 13.33%. Fakta ini ditunjukkan dalam Rajah 5.4.

Rajah 5.4 : Tempoh Berkhidmat Responden

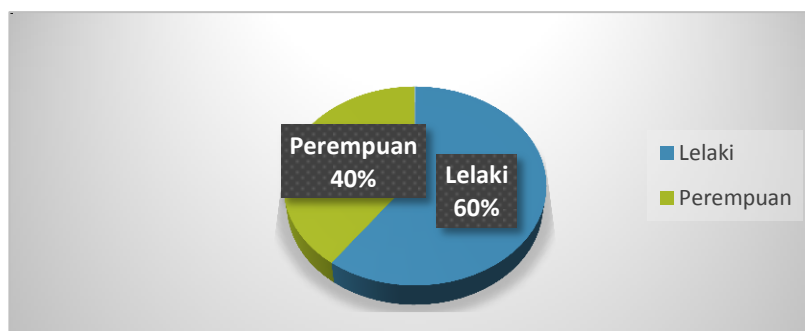


Sumber: Borang soal selidik

2. Jantina

Rajah 5.5 menunjukkan taburan responden mengikut jantina. Responden terdiri daripada 24 atau 40% orang perempuan dan 36 (60%) orang lelaki.

Rajah 5.5: Taburan Responden Mengikut Jantina



Sumber: Borang soal selidik

3. Umur

Taburan umur pekerja kakitangan di Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya mengikut jantina adalah seperti yang ditunjukkan di Jadual 5.2. Terdapat 23 orang atau 38.33% adalah berumur kurang dari 25 tahun, 28 orang (46.66%) berusia dalam lingkungan 26-35 tahun, tujuh orang (11.67%) berusia dalam lingkungan 36-45 tahun dan dua orang (3.33%) adalah responden berusia lebih dari 45 tahun. Boleh dikatakan dari jumlah ini, majoriti kakitangan kerajaan di Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya ini terdiri dari lingkungan umur 25 tahun hingga 35 tahun.

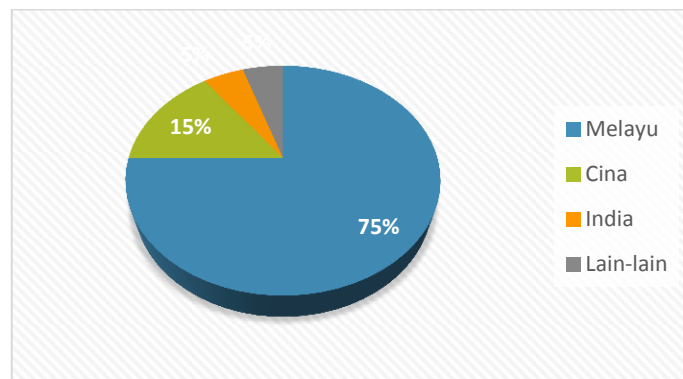
Jadual 5.2: Taburan Umur Responden Mengikut Jantina

Umur	Bil	Bil	Jumlah	Peratus
	Lelaki	Perempuan		
Di bawah umur 25	12	11	23	38.33
26 hingga 35 tahun	18	10	28	46.67
36 hingga 45 tahun	4	3	7	11.67
45 tahun dan ke atas	2	-	2	3.33
Jumlah	36	24	60	100

4. Keturunan / Kaum

Rajah 5.6 menunjukkan responden yang mengambil bahagian dalam kajian ini terdiri dari pelbagai keturunan seperti Melayu, Cina, India dan lain-lain. Hasil kajian mendapati responden yang berketurunan Melayu adalah sebanyak 75%, orang Cina sebanyak 15% manakala bagi keturunan India pula adalah sebanyak 5% dan lain-lain keturunan 5%.

Rajah 5.6 : Taburan Keturunan Responden



Sumber: Borang soal selidik

5. Status Perkahwinan

Daripada Jadual 5.3, didapati minoriti yang besar terdiri daripada responden adalah berkahwin iaitu 38 orang atau 63.66%. Responden yang bujang / belum berkahwin seramai 22 orang (33.33%).

Jadual 5.3 : Taburan Status Perkahwinan Responden Mengikut Jantina

Status Perkahwinan	Bil. Lelaki	Bil. Perempuan	Jumlah	Peratus
Berkahwin	24	14	38	63.33
Bujang / Belum Berkahwin	12	10	22	36.67
Jumlah	36	24	60	100

6. Perjawatan

Jadual 5.4 mengenai perjawatan responden mengikut jantina, pengkaji mendapati lebih daripada tiga per empat ($\frac{3}{4}$), iaitu 47 orang (78.33%) berkhidmat sebagai Pegawai Imigresen Gred KP17, seterusnya Penolong Penguasa Imigresen Gred KP27 seramai enam orang (10%) dan diikuti oleh Pemandu / Pembantu Am Rendah Gred N11 iaitu empat orang (6.67%) serta akhir sekali adalah Penguasa Imigresen Gred KP42 iaitu tiga orang (5%).

Jadual 5.4 : Taburan Perjawatan Responden Mengikut Jantina

Perjawatan	Bil. Lelaki	Bil. Perempuan	Jumlah	Peratus
Penguasa Imigresen Gred KP42	1	2	3	5.00
Penolong Penguasa Imigresen Gred KP27	5	1	6	10.00
Pegawai Imigresen Gred KP17	27	20	47	78.33
Pemandu / Pembantu Am Rendah Gred H11	3	1	4	6.67
Jumlah	36	24	60	100

7. Taraf Pendidikan

Dari Jadual 5.5 dapat dilihat dengan jelas bahawa responden yang terlibat adalah kebanyakannya mempunyai taraf pendidikan sehingga peringkat SPM sahaja iaitu 47 orang atau 78.33%. Di susuli dengan peringkat Ijazah iaitu lima orang atau 8.33%. Terdapat segelintir responden yang mempunyai sijil STPM iaitu empat orang atau 6.67%. Bagi peringkat SRP/PMR hanyalah empat orang atau 6.67%.

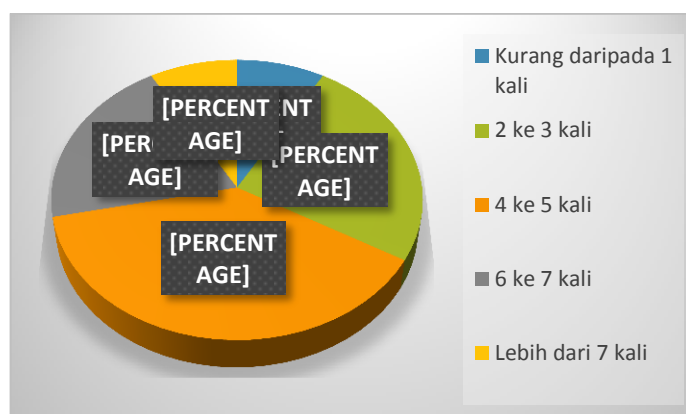
Jadual 5.5 : Taburan Taraf Pendidikan Responden Mengikut Jantina

Taraf Pendidikan	Bil. Lelaki	Bil. Perempuan	Jumlah	Peratus
Ijazah	3	2	5	8.33%
STPM / Diploma	3	1	4	6.67%
SPM	28	19	47	78.33%
SRP/PMR	2	2	4	6.67%
Jumlah	36	24	60	100%

8. Kekerapan penggunaan sistem HRMIS dalam tempoh masa seminggu oleh responden

Kebanyakan responden dalam kajian seperti yang ditunjukkan di Rajah 5.7, telah menjawab kekerapan paling tinggi akan penggunaan sistem HRMIS iaitu 39% atau 4 ke 5 kali dalam seminggu. Terdapat juga segelintir responden menggunakan sistem HRMIS dalam 2 ke 3 kali seminggu (25%). Bagi 6 ke 7 kali kekerapan penggunaan sistem HRMIS terdapat 20% dan diikuti dengan kurang daripada 1 kali dan lebih dari 7 kali iaitu masing-masing 8% dalam seminggu.

Rajah 5.7 Taburan kekerapan penggunaan HRMIS dalam seminggu



Sumber: Borang soal selidik

9. Tujuan penggunaan sistem HRMIS oleh responden

Analisis seterusnya pada Jadual 5.6 ialah mengenai tujuan penggunaan sistem HRMIS bagi responden yang terlibat. Hasil kajian yang diperolehi mendapati 100% atau 60 responden menunjukkan tujuan menggunakan sistem HRMIS dengan memuat turun slip gaji, menyemak baki cuti tahunan dan memohon cuti tahunan. Terdapat juga 47 responden atau 78.33% menjawab tujuan lain-lain seperti kemaskini Laporan Penilaian Prestasi Tahunan (LNPT), Sasaran Kerja Tahunan (SKT) dan pengisytiharan harta. Seramai 75% atau 45 responden menyerahkan tuntutan lebih masa (OT) dan sebagainya melalui sistem HRMIS dan 35 responden (58.33%) membuat permohonan cuti sakit serta 56.67% atau 34 responden menyemak baki cuti sakit melalui sistem HRMIS. Manakala 31 (51.67%) responden hanya melihat maklumat terkini dari pihak pengurusan melalui sistem HRMIS.

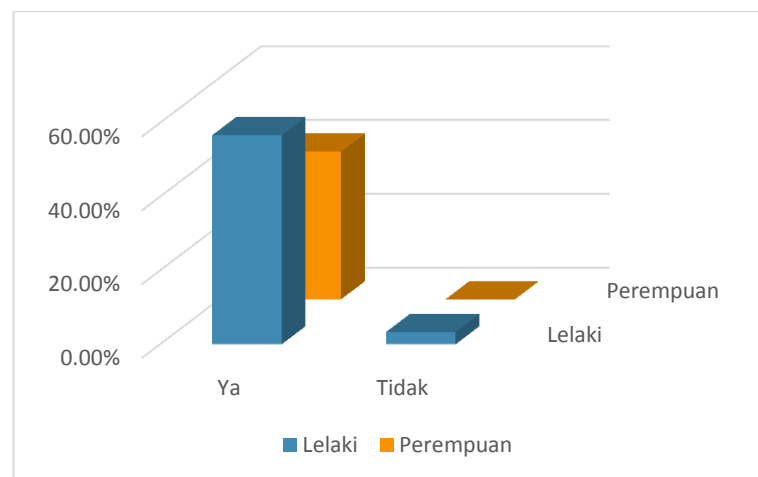
Jadual 5.6: Taburan Tujuan Penggunaan Sistem HRMIS

Tujuan	Bilangan	Peratus
Tidak pernah guna	0	0
Memuat turun slip gaji	60	100.0
Menyemak baki cuti tahunan	60	100.0
Menyemak baki cuti sakit	34	56.67
Permohonan cuti tahunan	60	100.0
Permohonan cuti sakit	35	58.33
Menyerahkan tuntutan lebih masa (OT) dan sebagainya	45	75.0
Melihat maklumat terkini dari pihak pengurusan	31	51.67
Lain-lain	47	78.33

10. Penggunaan sistem HRMIS

Pengkaji juga menjalankan kajian mengenai tahap kehendak penggunaan sistem HRMIS oleh responden mengikut jantina sama ada di atas kehendak sendiri atau tidak. Didapati 96.67% atau 58 responden menjawab ‘Ya’ atas kehendak mereka sendiri tanpa ada paksaan dari pihak yang lain. Manakala 2 responden lelaki atau 3.33% menjawab ‘Tidak’ atas kehendak mereka dan menyatakan terdapat paksaan dari pegawai atasan dan tidak suka menggunakan sistem HRMIS kerana didapati sistem ini menyusahkan mereka.

Rajah 5.8: Taburan Tahap Kehendak Penggunaan Sistem HRMIS Mengikut Jantina



Sumber: Borang soal selidik

5.4 BAHAGIAN B: SIKAP DAN NILAI – Persepsi terhadap penggunaan Sistem HRMIS

Dalam Bahagian B set borang soal selidik telah disusun sebanyak dua belas soalan berkaitan dengan sikap dan nilai – persepsi terhadap penggunaan sistem HRMIS yang perlu dijawab oleh responden. Kesemua soalan-soalan dari bahagian ini adalah berasaskan instrumen yang telah diberikan oleh penyelia ketika di peringkat awal kajian bermula. Soalan – soalan bagi bahagian B adalah merangkumi aspek-aspek berikut:

Jadual 5.5: Peratusan jawapan analisa soal selidik mengenai persepsi terhadap penggunaan sistem HRMIS di Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya

No	Soalan	Amat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Amat Setuju
1	Meningkatkan semangat bekerja	3.33	20.0	26.67	31.67	18.33
2	Membentuk semangat berpasukan, setiakawan dan kerja berpasukan	-	26.67	53.33	16.67	3.33
3	Meningkatkan sifat dedikasi, minat dan kesungguhan terhadap kerja	1.67	20.0	25.0	45.0	8.33
4	Meningkatkan motivasi kakitangan	1.67	11.66	15.0	55.0	16.67
5	Menggalakkan kreativiti dan inovasi	-	13.33	23.33	51.67	11.67
6	Memupuk nilai-nilai murni seperti amanah, ikhlas, tekun, sabar dan bertanggungjawab	3.33	21.67	30.0	20.0	25.0
7	Menggalakkan penggunaan teknologi IT di mana-mana sahaja, bila-bila masa (celik IT)	-	3.33	6.67	36.67	53.33
8	Pelaksanaan kerja secara sistematik dan sempurna	-	10.0	23.33	41.67	25.0
9	Menjimatkan masa dan tenaga serta kos	3.33	1.67	3.33	25.0	66.67
10	Mudah dan cepat	1.67	10.0	25.0	35.0	28.33
11	Pemahaman tentang misi, objektif dan matlamat organisasi membantu keseragaman dalam pelaksanaan kerja dan pencapaian target yang ditetapkan	11.67	20.0	28.33	26.67	13.33
12	Maklumat yang dimuatkan di dalam sistem HRMIS adalah tepat dan betul serta mencukupi	6.67	8.33	38.33	31.67	15.0

Dari keputusan soal selidik mengenai persepsi penggunaan sistem HRMIS di Jadual 5.5, kebanyakan kakitangan di Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya menyatakan amat setuju iaitu 66.67%, sistem HRMIS dapat menjimatkan masa dan tenaga serta kos serta menggalakkan penggunaan teknologi IT di mana-mana sahaja, bila-bila masa (celik IT). Hakikatnya HRMIS perlu dilihat sebagai satu “*strategic tool*” atau

instrumen pengurusan sumber manusia secara keseluruhannya dan bukan satu sistem yang biasa.

Terdapat 55% responden bersetuju bahawa penggunaan sistem HRMIS dapat meningkatkan motivasi kakitangan, menggalakkan kreativiti dan inovasi, meningkatkan sifat dedikasi, minat dan kesungguhan terhadap kerja. Sistem HRMIS juga penting dengan pelaksanaan kerja secara sistematik dan sempurna.

Tetapi sebaliknya 53.33% responden memilih tidak pasti akan penggunaan sistem HRMIS dapat membentuk semangat berpasukan, setiakawan dan kerja berpasukan serta maklumat yang dimuatkan di dalam sistem HRMIS adalah tepat dan betul serta mencukupi. Ini dilihat tiada penyelarasan tetap pengurusan tertinggi di Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya dan kerjasama dari pihak atasan yang senantiasa sibuk dengan bebanan tugas yang perlu diberi perhatian utama. Responden juga menyatakan dek kerana kesibukan dan ketiadaan pegawai atasan di pejabat, permohonan cuti tahunan masih dibuat secara manual iaitu borang cuti kerana pegawai tiada masa untuk meluluskan cuti melalui sistem HRMIS. Ini menunjukkan penggunaan sistem HRMIS masih belum mencapai 100% penggunaannya di Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya.

Pengkaji juga mendapati 11.67% responden amat tidak setuju akan penggunaan sistem HRMIS dapat pemahaman tentang misi, objektif dan matlamat organisasi membantu keseragaman dalam pelaksanaan kerja dan pencapaian target yang ditetapkan. Secara keseluruhannya, objektif penggunaan sistem HRMIS masih belum dicapai seperti mana yang digagaskan. Sungguhpun begitu, masih ada ruang-ruang untuk penambahbaikan pada masa depan selaras dengan perubahan dan tuntutan masa.

5.5 BAHAGIAN C: Tahap Kecekapan Sistem HRMIS di Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya

Dalam Bahagian C set borang soal selidik telah disusun sebanyak dua belas soalan berkaitan dengan tahap kecekapan sistem HRMIS yang perlu dijawab oleh responden. Soalan – soalan bagi bahagian C adalah merangkumi aspek-aspek berikut:

Jadual 5.6: Peratusan jawapan analisa soal selidik responden mengenai tahap kecekapan sistem HRMIS di Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya

No	Soalan	Amat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Amat Setuju
1	Kemudahan sistem HRMIS mempercepatkan proses kerja, meningkatkan mutu perkhidmatan, efektif dan efisien	10.0	20.0	45.0	16.67	8.33
2	Kemudahan <i>online</i> memudahkan proses komunikasi dan membantu kecekapan pengurusan sumber manusia	13.33	16.67	30.0	33.33	6.67
3	Mengurangkan penggunaan kertas dan bersama-sama menjaga kepentingan alam sekitar	1.67	5.0	8.33	13.33	71.67
4	Berjaya meningkatkan kualiti dan kecekapan perkhidmatan melalui piawaian (KPI) kerja yang ditetapkan	-	3.33	10.0	28.33	58.34
5	Berjaya menjimatkan kos dan ruang pemfailan, jimat masa serta tenaga	3.33	10.0	13.33	33.34	40.0
6	Berjaya mendisiplinkan anda dalam melaksanakan kerja dan pengurusan masa	5.0	6.67	36.67	18.33	33.33
7	Anda dapat kepuasan kerja yang lebih apabila dapat menyelesaikan masalah dengan cepat dan tepat mengikut arahan yang diberikan	3.33	16.67	45.0	16.67	18.33
8	Menghadirkan diri pada setiap hari bekerja	1.67	5.0	10.0	58.33	25.0
9	Anda sentiasa berusaha memenuhi piawaian saranan kerja yang ditetapkan oleh organisasi semasa menjalankan tugas	3.33	6.67	6.67	66.67	16.66
10	Maklumat yang diberikan dapat meningkatkan produktiviti dan mutu kerja anda	3.33	5.0	55.0	11.67	25.0
11	Anda merasa dihargai dan lebih berkeyakinan apabila pendapat dan maklumat anda diberi perhatian oleh pihak pengurusan atasan	5.0	8.33	31.67	28.33	26.67

12	Pelaksanaan sistem HRMIS yang cekap telah meningkatkan prestasi kerja anda secara keseluruhan	6.66	11.67	35.0	30.0	16.67
----	---	------	-------	------	------	-------

Dari Jadual 5.6, keputusan analisa soal selidik di Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya mendapati 71.67% tahap kecekapan sistem HRMIS dapat mengurangkan penggunaan kertas dan bersama-sama menjaga kepentingan alam sekitar, berjaya meningkatkan kualiti dan kecekapan perkhidmatan melalui piawaian (KPI) kerja yang ditetapkan dan berjaya menjimatkan kos dan ruang pemfailan, jimat masa serta tenaga.

Manakala 66.67% responden setuju dengan tahap kecekapan sistem HRMIS dapat membentuk responden supaya sentiasa berusaha memenuhi piawaian saranan kerja yang ditetapkan oleh organisasi semasa menjalankan tugas dan 58.55% menghadirkan diri pada setiap hari bekerja. Jika dikaitkan dengan teori Herzberg, faktor motivasi mempengaruhi seseorang disebabkan oleh fenomena berbeza dalam persekitaran kerja. Faktor ini berkaitan dengan perasaan positif di tempat kerja dan perkara-perkara yang berkaitan dengan kerja. Faktor-faktor seperti pencapaian, pengiktirafan, pekerjaan yang bermakna, penghormatan, perkembangan dan pertumbuhan individu itu sendiri membawa kepada kepuasan kerja yang dikenali sebagai faktor '*motivator*'.

Terdapat juga 55% responden memilih tidak pasti akan tahap kecekapan sistem HRMIS mendapati maklumat yang diberikan dapat meningkatkan produktiviti dan mutu kerja responden. Ini dinyatakan oleh responden bahawa di waktu puncak *server* sistem HRMIS tidak stabil dan sentiasa *login failed* atau *error* tatkala melaksanakan tugas seperti kemaskini LNPT atau kemaskini rekod SKT dan sebagainya. Seramai 45% responden juga menyatakan tidak pasti dengan kemudahan sistem HRMIS mempercepatkan proses kerja, meningkatkan mutu perkhidmatan, efektif dan efisien dan responden dapat kepuasan kerja yang lebih apabila dapat menyelesaikan masalah dengan cepat dan tepat mengikut arahan yang diberikan. Responden turut menyatakan kesukaran untuk *reset* password sistem HRMIS perlu mendapatkan admin atau *helpdesk* HRMIS yang kadangkala susah untuk dihubungi di waktu puncak. Sistem HRMIS didapati tidak disertakan *self reset password* yang kadangkala menyusahkan *end user* atau responden mendaftar

masuk di waktu malam atau berada di luar negara serta lain-lain kawasan. Responden merasakan amat menyusahkan dengan urusan waktu bekerja *helpdesk* HRMIS dan merasakan tidak membantu melancarkan penggunaan sistem HRMIS kepada responden dan kesudahannya *end user* tidak mahu menunggu dan meneruskan penggunaan sistem HRMIS dan menyebabkan kerja-kerja terbengkalai.

Pengkaji mendapati 16.67% memilih tidak setuju dengan tahap kecekapan sistem HRMIS kerana responden tidak dapat kepuasan kerja yang lebih apabila tidak dapat menyelesaikan masalah dengan cepat dan tepat mengikut arahan yang diberikan (*slow response time*) serta tidak mesra pengguna. Serta pengkaji mendapati 10% responden menyatakan amat tidak setuju dengan kemudahan sistem HRMIS dapat mempercepatkan proses kerja, meningkatkan mutu perkhidmatan, efektif dan efisien di Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya. Ini kerana responden turut menyatakan tiada liputan capaian internet setiap masa dan *server* yang stabil di waktu puncak bagi sistem HRMIS.

Infrastruktur IT merupakan tulang belakang yang paling kritikal dalam agenda pelaksanaan sistem HRMIS. Ketiadaan rangkaian jalur lebar yang stabil dan mencukupi akan menjadi halangan yang besar bagi penyampaian maklumat dan perkhidmatan aplikasi HRMIS. Infrastruktur merupakan komponen utama dalam mengukur secara keseluruhan kematangan IT dalam sesebuah negara (Yong, 2004).

BAHAGIAN 6

KESIMPULAN DAN CADANGAN

6.1 Pengenalan

Tujuan aplikasi sistem maklumat sumber manusia (HRMIS) diwujudkan adalah untuk memberi perkhidmatan yang terbaik khususnya kepada kakitangan-kakitangan kerajaan di Malaysia. Selain daripada itu ianya bertujuan meningkatkan kecekapan dan keberkesanan aktiviti- aktiviti pengurusan ke tahap yang maksimum selaras dengan saranan kerajaan. Pengurusan sumber manusia secara elektronik dilihat mampu untuk memudahkan dan meningkatkan perkhidmatan sektor kerajaan khususnya. Ini akan dapat menjadikan Malaysia sebagai sebuah negara maju sekali gus dapat menjana ekonomi negara. Aplikasi sistem HRMIS juga dapat menjimatkan kos seperti masa dan tenaga khususnya serta kos penggunaan kertas apabila konsep *paperless* diperkenalkan dan diaplikasikan sepenuhnya.

Penilaian kepada sistem HRMIS juga dijalankan bagi melihat pandangan dan persepsi pengguna terhadap aplikasi kerajaan elektronik ini dengan mengambil kira nilai min pada setiap konstruk soalan kaji selidik. Data kajian pilot ini melibatkan 80 responden di Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya.

Nilai min yang diperoleh daripada responden adalah melebihi 4.0 pada setiap konstruk, di mana menunjukkan responden menerima dan menggunakan sistem HRMIS ini dalam urusan mereka.

Kajian mungkin dapat dijalankan terhadap responden yang lebih ramai untuk melihat sejauh mana sistem HRMIS ini di terima oleh *end user* di masa akan datang. Selain daripada itu, faktor kejayaan dan kegagalan sistem juga mungkin boleh dikaji untuk dijadikan garis panduan kepada aplikasi lain yang lebih *update* akan dibangunkan. Dengan itu ia akan memudahkan dan peratusan kegagalan projek IT secara umumnya mungkin dapat dikurangkan. Ini selari dengan kajian yang dijalankan oleh Yong (2004) yang mana untuk meningkatkan kadar penggunaan HRMIS, pihak pentadbiran awam perlu melaksanakan pelbagai strategi untuk menggalakkan penggunaan dan penerimaan lebih banyak transaksi secara dalam talian. Antara strategi yang boleh digunakan adalah seperti menyediakan

kemudahan infrastruktur IT, meningkatkan kesedaran mengenai teknologi maklumat dan Internet, menyediakan kemudahan komputer atau capaian Internet yang mampu dimiliki, menjadikan perkhidmatan dalam talian lebih menarik berbanding kaedah tradisional atau manual, penawaran insentif dan bahasa tempatan diguna sebagai bahasa pengantaraan aplikasi.

6.2 Kesimpulan

Berdasarkan kajian yang telah dijalankan ini, maka perkara-perkara berikut dapat disimpulkan, iaitu:

- a. Tahap kecekapan sistem HRMIS mencapai kepuasan di paras sederhana (C) oleh 60 responden di Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya dengan pencapaian skor bersamaan 54%.
- b. Antara-antara faktor-faktor penyebab kepada penggunaan sistem HRMIS ialah dapat menjimatkan masa dan tenaga serta kos serta menggalakkan penggunaan teknologi IT di mana-mana sahaja, bila-bila masa (celik IT). Penggunaan sistem HRMIS juga dapat meningkatkan motivasi kakitangan, menggalakkan kreativiti dan inovasi, meningkatkan sifat dedikasi, minat dan kesungguhan terhadap kerja. Sistem HRMIS juga penting dengan pelaksanaan kerja secara sistematik dan sempurna.
- c. Antara kesan-kesan yang diperoleh melalui penggunaan sistem HRMIS ini kepada pekerja dan pengurusan organisasi adalah tahap kecekapan sistem HRMIS dapat mengurangkan penggunaan kertas dan bersama-sama menjaga kepentingan alam sekitar, berjaya meningkatkan kualiti dan kecekapan perkhidmatan melalui piawaian (KPI) kerja yang ditetapkan dan berjaya menjimatkan kos dan ruang pemfailan, jimat masa serta tenaga. Dengan tahap kecekapan sistem HRMIS juga dapat membentuk *end user* supaya sentiasa berusaha memenuhi piawaian saranan kerja yang ditetapkan oleh organisasi semasa menjalankan tugas dan menghadirkan diri pada setiap hari bekerja.
- d. Antara cadangan langkah-langkah yang boleh dikemukakan kepada pihak pengurusan sistem HRMIS di Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya bagi mencapai prestasi ialah memberi maklumat terkini dan taklimat kesedaran kepada pegawai atasan akan tanggungjawab kepada pekerja bawahan mengenai

penggunaan sistem HRMIS bagi mencapai objektif HRMIS yang digagaskan, keseragaman pemahaman tentang misi, objektif dan matlamat Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya dalam pelaksanaan kerja dan pencapaian target yang ditetapkan. Selain itu, *server* sistem HRMIS yang stabil memainkan peranan penting dalam pengurusan maklumat sumber manusia mencapai objektif kerajaan bijak IT. Mengemaskini maklumat dalam laman sesawang dan beroperasi di luar waktu pejabat serta senang dicapai pada bila-bila dan dimana sahaja oleh *end user* secara mudah dan cepat. Namun begitu, masih ada ruang penambahbaikan pada masa depan selaras dengan perubahan dan tuntutan masa.

6.3 Cadangan

Berdasarkan kajian yang telah dilaksanakan, terdapat empat faktor utama yang telah dikenalpasti sebagai penyumbang kepada tahap kecekapan sistem HRMIS di Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya yang berada di paras lemah (C, dengan skor 54%). Sehubungan dengan itu, di sini dikemukakan empat cadangan yang boleh membantu pihak pengurusan Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya menambahbaik tahap kecekapan sistem HRMIS pada masa akan datang:-

1. Memantapkan dan memperkukuhkan integrasi HRMIS sedia ada meliputi aktiviti:
 - a. peningkatan keupayaan server utama integrasi
 - b. penambahbaikan 'enjin penghantaran/penerimaan data' yang besar dan lebih *update*
 - c. Mewujudkan mekanisme standard pemprosesan pengurusan peringkat tertinggi di Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya selaras dengan jabatan celik IT
 - d. Penekanan terhadap penggunaan sepenuhnya kapasiti sistem HRMIS yang ada dengan semaksimum yang mungkin juga adalah langkah penambahbaikan kualiti pengurusan sistem HRMIS. Di samping itu, kajian kepuasan *end user* menggunakan model SERVQUAL perlu dijalankan secara berkala supaya konsep pengukuran dan kualiti HRMIS terus dapat diperbaiki dari semasa ke semasa.

Dengan menjawab persoalan kajian yang dibangun di awal penyelidikan, objektif kajian tercapai dan kajian juga tiba di penghujungnya.

RUJUKAN

AFT Public Employees (2002). Digital government and technological change: The impact on public employees and quality public services. AFT Public Employees Digital Government Task Force. Diambil dari <http://www.aft.org/pdfs/pubemps/digitalgovernment0802.pdf>

Delone, W. H. dan Mclean, E. R. (2003). The delone and mclean model of information systems success: A ten-year update. Journal of Management Information Systems/Spring 2003, 19(4), 9–30.

Barnes, J. S. and Vidgen, R.. (2003). Measuring Web site quality improvements: A Case Study of the forum on Strategic Management Knowledge Exchange. Industrial Management and Data Systems. 103/5, 2003, p297 – 309.

MAMPU. (1997). Blueprint for electronic Government Implementation.

MAMPU. (1997). Multimedia Super Corridor: Towards a Vision for a New Electronic Government in Malaysia.

<http://www.eghrmis.gov.my/docs/pdf/buletin/2011/kajian-brc.pdf>

Sesi Dialog HRMIS Bil. 2/2012 – Dilema HRMIS

http://202.75.5.128/docs/pdf/slide_forum/sesi_dialog2011/dialog-bil22011-Dilema-HRMIS.pdf

Azizah A.Rahman dan Rose Alinda Alias (2000). Servqual Dalam Penilaian Kualiti Servis Sistem Maklumat.

Universiti Teknologi Malaysia, Skudai, Johor.

Kavanagh, Thite and Johnson. Human Resource Information Systems (2nd Ed.).

SAGE

<https://hrfin.utm.my/smuhr/>

http://www.technologyonecorp.com.my/media/docs/HRP_Employee_Self_Service_Factsheet_HRPFS002-1111_LR.pdf

<http://www.hrrevolution.com/Articles/ESS/>

<http://www.intimesoft.com/software/employee-self-serve.php>

<http://www.empxtrack.com/self-service/employee-self-service/>

Rader, M., & Wilhelm, W. (2001). Needed research in business education (6th ed.).
Little Rock, AR: Deltha Pi Epsilon.