

BAHAGIAN 1

Pengenalan kepada Kajian

1.1 Pendahuluan

Ekonomi Malaysia telah mengalami perubahan struktur yang begitu signifikan selepas mencapai kemerdekaan pada tahun 1957. Industri automobil telah bermula pada tahun 1960-an. Ia memainkan peranan penting dalam pembangunan ekonomi negara kerana ia berkait rapat dengan sektor pembuatan dan perkhidmatan. Industri ini bermula dengan pengimportan kenderaan yang kemudiannya berkembang kepada operasi pemasangan serta pembangunan industri komponen automotif. Penubuhan projek kereta nasional iaitu Proton pada tahun 1985 serta Perodua pada tahun 1993 bertindak sebagai pemangkin kepada perkembangan sektor automobil di Malaysia.

Dilaporkan pemilikan kenderaan baru terus meningkat setiap tahun iaitu, 627,753(2012), 655,793(2013) dan 666,465(2014)¹. Pertumbuhan positif ini adalah hasil daripada pertumbuhan pesat ekonomi, kuasa membeli penduduk yang tinggi serta kemudahan untuk mendapatkan pinjaman daripada bank.

Justeru itu, pihak pemberi pinjaman iaitu bank memainkan peranan penting bagi memastikan mereka dapat memberi sumbangan dan melonjakkan prestasi jualan kenderaan tersebut. Tanpa pinjaman daripada pihak bank maka sudah tentu industri ini akan menguncup dan pelbagai masalah lain akan timbul.

Memandangkan wujudnya cabaran-cabaran yang mendepani industri automobil, terutamanya globalisasi, liberalisasi dan persaingan yang meningkat, adalah perlu untuk memikirkan hala tuju strategik dan rangka dasar sektor automobil. Maka pihak kerajaan dan bank sentiasa bekerjasama supaya sektor ini terus kekal berdaya maju dalam jangka masa panjang.

Bagi tujuan itu, pihak bank komited dan bertanggungjawab dalam menyediakan persekitaran yang kondusif untuk sektor automobil iaitu dengan menyalurkan pinjaman kepada pembeli yang layak dengan menyediakan tawaran-tawaran yang

¹ <http://www.maa.org.my/>

menarik maka sudah pasti ia akan melonjakkan industri automobil dan menjayakan matlamat kerajaan untuk terus bersaing di mata dunia.

1.2 Pernyataan Masalah

Secara keseluruhannya prestasi pinjaman kenderaan Maybank Auto Finance berada pada tahap yang membanggakan dan menepati sasaran pihak pengurusan. Namun begitu, bagi cawangan Maybank Auto Finance Teluk Intan menghadapi masalah untuk terus mengekalkan prestasi pinjaman tersebut. Prestasi pembiayaan pinjaman kenderaan berada pada graf yang tidak menentu seperti yoyo. Sasaran yang telah ditetapkan iaitu bagi tahun 2013 sebanyak RM7.0 juta sebulan dan bagi tahun 2014 RM8.0 juta sebulan tidak dapat direalisasikan.

Ia bukan hanya memberi tekanan kepada pihak atasan malah pengurus cawangan dan pekerja turut menanggung kesan atas prestasi yang kurang menyerlah itu kerana keuntungan organisasi adalah berdasarkan prestasi pembiayaan pinjaman tersebut. Prestasi pembiayaan pinjaman yang tidak menentu ini akan mengakibatkan pekerja kurang bermotivasi dan bersemangat untuk bekerja kerana mereka merasa rendah diri dengan cawangan lain yang lebih menonjol dan sentiasa menepati sasaran pihak pengurusan. Pekerja terpaksa menerima akibatnya iaitu gagal mendapat peluang kenaikan pangkat dan ganjaran berupa kewangan.

Penyelidikan dan kajian tentang prestasi pinjaman kenderaan ini akan memberi implikasi yang besar kepada organisasi itu sendiri supaya mereka akan bertindak untuk mencari jalan penyelesaian terhadap faktor-faktor yang menyumbang kepada prestasi yang rendah. Ia juga akan melibatkan kajian tentang kombinasi faktor-faktor organisasi atau faktor-faktor individu yang mempengaruhi prestasi, mencari jalan penyelesaian terhadap persaingan yang sedia ada, memenuhi kehendak dan citarasa pelanggan, dan kesediaan mental pekerja untuk menerima arahan dan struktur kerja yang telah disusun oleh pengurus.

1.3 Persoalan Kajian

Matlamat utama kajian adalah untuk mencapai objektif kajian di samping menjawab soalan-soalan kajian berikut:

- a) Apakah prestasi pembiayaan pinjaman kenderaan di Maybank Auto Finance dalam tempoh dua tahun ke belakang?
- b) Apakah faktor penyebab atau penyumbang kepada prestasi yang tidak mencapai sasaran ini?
- c) Apakah kesan dan akibat prestasi itu terhadap organisasi dan kakitangan?
- d) Apakah penambahbaikan dan penyelesaian untuk mengatasi isu tersebut?

1.4 Objektif Kajian

Objektif utama kajian adalah untuk mencari punca dan cadangan penyelesaian terhadap prestasi pembiayaan pinjaman kenderaan supaya ia dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Selain itu, ia bertujuan untuk :

- a) Menentukan prestasi pencapaian pembiayaan pinjaman kenderaan di Maybank Auto Finance Teluk Intan bagi tahun 2013-2014.
- b) Mengkaji faktor-faktor dalaman dan luaran yang menyumbang kepada prestasi tersebut.
- c) Menilai kesan prestasi pembiayaan terhadap organisasi dan kakitangan.
- d) Mencadangkan penambahaikan dan penyelesaian untuk mengatasi isu prestasi itu.

1.5 Skop Kajian

Kajian ini akan dijalankan terhadap kakitangan di pelbagai unit cawangan Maybank Auto Finance Teluk Intan dan juga sektor Perkhidmatan Perbankan Maybank. Kakitangan Maybank yang masih berkhidmat akan dipilih secara rawak sebagai responden terhadap kajian yang akan dijalankan.

Kajian ini akan dijalankan oleh seorang pengkaji melalui data dan maklumat yang akan diperolehi bagi tahun 2013 hingga 2014. Kaedah pengumpulan data adalah melalui kaedah soal selidik yang akan dijalankan terhadap responden-responden tersebut.

Oleh yang demikian, data-data yang dikumpul akan dianalisis, dinilai dan akan digunakan untuk mencapai objektif kajian ini walaupun masa yang begitu terhad diperuntukkan.

1.6 Kepentingan Kajian

Hasil kajian ini akan dapat membantu Maybank Auto Finance Teluk Intan untuk merancang program dan aktiviti bagi menjayakan matlamat, sekaligus merealisasikan pencapaian terhadap sasaran organisasi. Sumbangan kajian ini juga akan merungkai masalah yang dihadapi dengan mengambilkira faktor-faktor penyumbang dan langkah-langkah yang perlu disusun supaya ia dapat mempergiatkan rancangan untuk menarik pelanggan dan wakil jualan untuk terus menyumbang dan menaruh minat dalam berurusan dengan Maybank Auto Finance Teluk Intan.

Maklumbalas yang diterima akan membantu pekerja supaya memberikan perkhidmatan yang cemerlang terhadap pelanggan dan wakil jualan, manakala masalah yang dihadapi pekerja yang memberi kesan secara tidak langsung terhadap prestasi organisasi akan dipertimbangkan dan jalan penyelesaian akan dilaksanakan oleh pihak pengurusan.

Kajian ini amat berguna bagi pihak pengurusan Maybank supaya mereka faham masalah yang dihadapi cawangan mereka sekaligus merancang dan bertindak supaya semua pihak yang terlibat berpuashati dan matlamat organisasi dapat dicapai.

1.7 Struktur Laporan

Laporan kajian ini akan mengandungi enam bahagian seperti berikut:

Bahagian 1 : Pengenalan kepada 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



Maybank sebuah nama dagangan untuk Malayan Banking Berhad(3813-K) merupakan sebuah rangkaian bank dan kumpulan kewangan terbesar di Malaysia. Ditubuhkan oleh Khoo Teck Puat bersama dengan Loke Wan Tho, Oei Tjong Le, Ng Eng Hiam dan Wong Teng Kiat pada 31 Mei 1960, didaftarkan dan beribupejabat di Mansion House, No 92, High Street (Jalan Tun H S Lee) Kuala Lumpur dan dibuka untuk beroperasi pada 12 September 1960. Maybank ditubuhkan dengan modal dibenarkan RM20 juta dan modal berbayar RM10 juta. Pengalaman luas Khoo Teck Puat yang merupakan bekas Pengurus Besar OCBC Bank yang telah berkhidmat selama 26 tahun memberikannya idea untuk menubuhkan dan memulakan sebuah bank di Tanah Melayu pada ketika itu. Beliau juga membuat keputusan itu kerana terdorong dengan penubuhan bank pusat iaitu Bank Negara pada tahun 1959 di Tanah Melayu, yang menunjukkan petanda baru bagi era industri perbankan. Pada tahun 1965, di bawah pentadbiran Timbalan Perdana Menteri Tun Abdul Razak, beliau telah dipecat daripada Maybank atas alasan mengepam wang bank ke syarikat peribadi beliau yang berada di Singapura.

Nama Malayan Banking Bhd secara tidak rasmi dikenali sebagai Maybank pada 1 Julai 1993. Nama tersebut dipilih oleh Pengerusi Maybank pada ketika itu iaitu Tan Sri Hashim Aman. Beliau melancarkan nama Maybank kerana ianya dapat mempamerkan imej korporat, mudah disebut, moden dan melambangkan organisasi yang inovasi.

Dalam masa setahun beroperasi bank ini telah mengaut keuntungan sebanyak \$19,809 juta, simpanan sebanyak \$72.7 juta dan pembiayaan pinjaman sebanyak \$45.8 juta. Bank ini telah berkembang dengan pantas, pada tahun 1966, Maybank telah membuka sebanyak 108 buah cawangan di dalam dan di luar negara. Cawangan luar negara

yang pertama di buka adalah di Singapura dan di Brunei Darussalam. Maybank adalah bank yang pertama menggunakan sistem berkomputer untuk urusan bank iaitu pada tahun 1978 dan pada tahun 1981 dan juga bank yang pertama melancarkan ATM di cawangan Maybank di Ampang, Selangor. Pada bulan Jun tahun 1988, dengan rasminya Perdana Menteri Malaysia, Tun Dr Mahathir Bin Mohamad telah merasmikan pembukaan Menara Maybank di Jalan Tun Perak.

2.1.1 Presiden dan CEO Maybank

Maybank telah melantik Tan Sri Amirsham Abdul Aziz sebagai Presiden dan CEO Maybank dari tahun 1994 sehingga Mac 2008, beliau meninggalkan Maybank dan dilantik sebagai Menteri di Jabatan Perdana Menteri di bawah Unit Perancangan Ekonomi Negara. Perlantikan beliau adalah untuk melonjakkan ekonomi negara kerana kepakaran dan pengalaman luas beliau semasa beliau berkhidmat dengan Maybank.

Pada bulan Mei 2008, Dato' Sri Abdul Wahid Bin Omar menggantikan tempat beliau dan berkhidmat sehingga bulan Jun 2013. Beliau juga dilantik sebagai Menteri di Jabatan Perdana Menteri di bawah Unit Perancangan Ekonomi, dan lantikan beliau di harap dapat membantu negara merialisasikan visi dan misi 2020.

Pada 2 Ogos 2013, Datuk Abdul Farid Bin Alias dilantik sebagai Presiden dan CEO kumpulan Maybank. Beliau berusia 45 tahun, dan juga bekas alumni Sekolah Perniagaan Harvard. Beliau merupakan Timbalan Presiden Maybank dan lantikan beliau adalah amat bertepatan demi menyambung kesinambungan kecemerlangan Maybank (Rajah 2.1).

Rajah 2.1: Presiden Dan CEO Maybank



Tan Sri Amirsham A. Aziz



Dato' Sri Abdul Wahid



Datuk Abdul Farid Alias

2.2 Produk dan Perkhidmatan

Kumpulan Maybank menawarkan pelbagai jenis kemudahan kewangan yang komprehensif di antara korporat dan konsumer perbankan, perbankan pelaburan, insurans dan takaful, pengurusan asset, perbankan islamik, perbankan antarabangsa dan luar pesisir, pembrokeran saham dan perbankan internet.

Maybank yang mempunyai pengalaman yang luas selama 54 tahun sentiasa menjalin hubungan yang rapat dengan para pelanggannya dengan menyediakan perkhidmatan dan produk-produk yang dapat memenuhi kehendak pelanggan dan juga menjadi jambatan penasihat kewangan mereka seperti yang tersenarai di dalam Jadual 2.1.

Jadual 2.1: Produk-Produk Maybank

SIMPANAN	INSURANS	PINJAMAN	PELABURAN
Akaun Simpanan	Insurans	Perumahan	Unit Amanah
AlWadiah	Kenderaan	Rumah Kedai	Pelaburan ASNB
Imteen	PA	Kenderaan	Pelaburan Emas
Yippie	Motor Takaful	Kad Kredit	Perdagangan
Simpanan Emas	Pesona Lady	Persendirian	Saham
Simpanan Tetap	Pendidikan	ASNB	Pembrokeran
Islamik FD	Takaful Smart	Overdraf	Niaga Hadapan
Simpanan Semasa	MaxiHome	Perniagaan	Pakej Simpanan
Akaun FD Premier	Medi Rider	Aitab	Pencen
FD Personal	Domestic Ins	Mikro	Wasiat dan Harta
Akaun	Travel Care	HP Agensi	Pusaka
Mudharabah			Pelaburan Struktur
Simpanan Premier			
SME Akaun			

Sumber: www.maybank2u.com.my

Perkhidmatan yang disediakan termasuklah perbankan secara internet, perkhidmatan pindahan wang, perkhidmatan ATM, CDM, SST, perkhidmatan perbankan secara

phone dan mobile, perkhidmatan GIRO, RENTAS, MONEYGRAM, Tabung Haji, Touch&Go, pembayaran saman dan sebagainya².

2.3 Pengurusan Kumpulan Maybank

Maybank mempunyai 2,400 cawangan dan beroperasi secara global di 20 buah negara serta mempunyai lebih 22 juta pelanggan dan 47,000 ribu orang pekerja. Maybank mempunyai pasaran dalaman iaitu daripada Malaysia, Singapura dan Indonesia. Manakala pasaran luaran pula terdiri daripada Bahrain, Brunei, Kemboja, China, Hong Kong, India, Labuan, Laos, London, Myanmar, New York, Pakistan, Papua New Guinea, Filipina, Arab Saudi, Thailand, Uzbekistan dan Vietnam. Lampiran 1 - Peta Pasaran Dalaman Dan Luar Maybank.

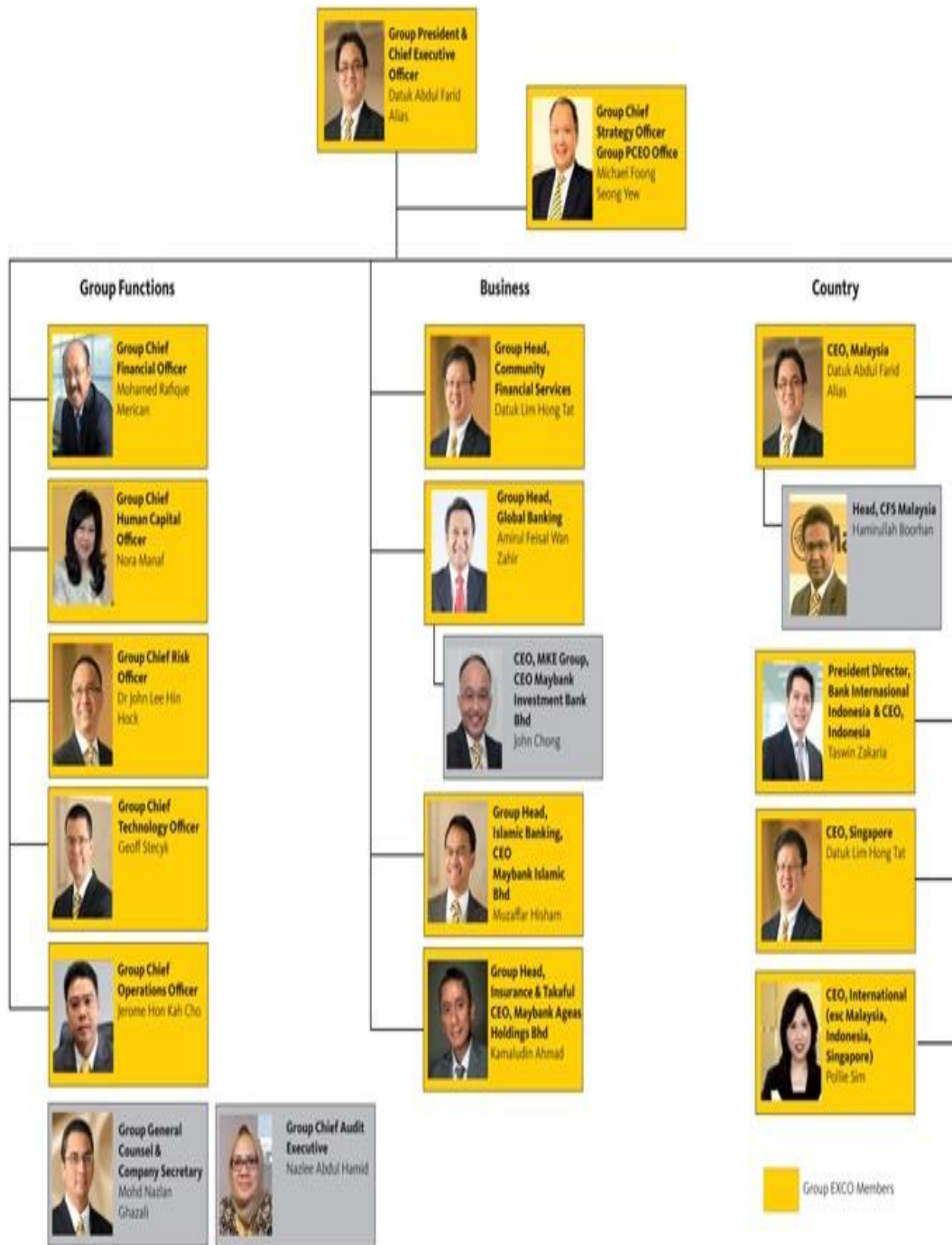
Struktur Korporat Kumpulan Maybank terbahagi kepada Perbankan Komersil, Perbankan Pelaburan, Insurans, Pengurusan Asset dan lain-lain(Trustee dan Shared Services).Lampiran 2- Struktur Korporat Kumpulan Maybank.

Carta Organisasi Kumpulan Maybank adalah terdiri daripada ahli-ahli EXCO(Exco Member) yang terdiri daripada CEO dan ketua-ketua unit pengurusan yang mewakili setiap jabatan (Rajah 2.2). Ahli-ahli EXCO akan memastikan semua matlamat, visi, misi dan objektif Kumpulan Maybank dapat disampaikan kepada semua kakitangan. Perancangan strategik, menetapkan objektif, mengurus dan mengekalkan persekitaran bagi mencapai mencapai matlamat yang telah ditetapkan .

Unit-unit pengurusan yang terdiri daripada Kumpulan CEO dan sokongan, Kumpulan Kewangan, Kumpulan Kawalan Risiko, Kumpulan Sumber Manusia, Undang-undang dan Komunikasi berkolaborasi bagi mewujudkan Rumah Baru MAYBANK(THE NEW HOUSE OF MAYBANK) yang menunjukkan satu aliran pengurusan dan matlamat yang ingin dicapai.

² www.maybank.com

Rajah 2.2: Carta Organisasi Ahli-Ahli EXCO Kumpulan Maybank



Sumber: Jabatan Sumber Manusia Kumpulan Maybank.

2.3.1 Pengurusan Maybank Cawangan Teluk Intan

Struktur pengurusan Maybank Cawangan Teluk Intan terdiri daripada Maybank SSC (Pusat Jualan Dan Perkhidmatan Perbankan) serta Maybank Auto Finance Centre (Pusat Pembiayaan Kenderaan). Bukan semua cawangan Maybank mempunyai pusat pembiayaan kenderaan yang duduk sebungung di bawah satu pengurusan. Struktur baru ini juga adalah pelan terbaru Kumpulan Maybank bagi menyatukan semua cawangan pembiayaan kenderaan. Cawangan-cawangan ini disatukan pada 10 November 2014. Alamat Cawangan Maybank Teluk Intan adalah seperti berikut:

Maybank Teluk Intan
No 43-45, Medan Mahkota
Jalan Ah Cheong
36000 Teluk Intan

Gambar-gambar cawangan Maybank Teluk Intan terdapat di dalam Lampiran 3 dan Lampiran 4. Carta Organisasi Maybank SSC Teluk Intan terdapat pada Lampiran 5 dan Carta Organisasi Maybank Auto Finance Teluk Intan pula pada Lampiran 6.

2.3.2 Visi, Misi Dan Objektif Kumpulan Maybank

Visi Maybank adalah untuk menjadi institusi perbankan terulung di rantau ini.

Misi Maybank adalah untuk memperinsankan perkhidmatan kewangan di Asia.

2.3.3 Objektif Strategik 2015

Aspirasi Maybank yang dibuat oleh Presiden dan Ketua Eksekutif, Datuk Seri Abdul Wahid Omar, pada tahun 2010 adalah seperti berikut:-

1. Menjadi peneraju dan pembekal No.1 perkhidmatan kewangan di Malaysia.
2. Mengetuai perbankan di ASIA dan terus berkembang ke negara-negara Timur Tengah, China dan India.
3. Meneruskan legasi Insurans dan Takaful serta muncul sebagai pemain serantau di Malaysia.
4. Menyasar untuk menggandakan sumbangan perniagaan luar negara kepada keuntungan kumpulan sehingga 40 peratus menjelang 2015.
5. Menjadi peneraju sektor perbankan Islam di Asia menjelang 2015.

2.4 Perjawatan

Maybank Cawangan Teluk Intan mempunyai kekuatan sumber manusia mengikut jabatan masing-masing (Jadual 2.2). Setiap jabatan menjalankan tanggungjawab yang diberikan bagi memastikan operasi perbankan berjalan dengan lancar dan jabatan jualan pula sentiasa berusaha dan memberi komitmen penuh untuk mencapai target pihak pengurusan. Maybank SSC Teluk Intan mempunyai pekerja seramai 34 orang dan Maybank Auto Finance Teluk Intan pula mempunyai pekerja seramai 14 orang. Jabatan jualan perlu memasarkan produk-produk seperti pinjaman ASB, perumahan, rumah kedai, kad kredit, insurans hayat dan am serta pembiayaan kenderaan. Jabatan operasi perbankan pula akan menjalankan aktiviti-aktiviti seperti pembukaan akaun simpanan, simpanan tetap, akaun semasa, urusan simpanan dan pengeluaran juga pembayaran pinjaman, pindahan GIRO dan sebagainya. Jabatan kawalan kredit pula akan memastikan peminjam membuat bayaran seperti apa yang tertakluk pada perjanjian dan sentiasa berkomunikasi dan memberi peringatan kepada para pelanggan demi menjaga kadar pinjaman tidak berbayar bank supaya sentiasa berada di paras yang terendah. Jabatan pentadbiran lebih fokus kepada kerja-kerja penghantaran surat perjanjian pelanggan, menyimpan dan memastikan semua fail pelanggan berada dalam simpanan yang selamat serta menjaga hal ehwal dan kebajikan pekerja.

Jadual 2.2: Perjawatan Di Maybank Teluk Intan

Bil	Jabatan	Kakitangan		Jumlah Kakitangan
		Pengurusan	Sokongan	
1.	Ketua Jabatan	2	2	4
2.	Operasi Perbankan	6	16	22
3.	Jualan	6	6	12
4.	Kawalan Kredit	2	3	5
5.	Pentadbiran	1	4	5
Jumlah		17	31	48

Sumber: Jabatan Pentadbiran Maybank Teluk Intan

2.5 Prestasi Organisasi

Secara keseluruhan prestasi Kumpulan Maybank sentiasa di tahap yang membanggakan. Setiap tahun keuntungan bersih Kumpulan Maybank semakin meningkat atas usaha pihak pengurusan atasan yang sentiasa memastikan segala perancangan mengikut haluan dan matlamat direalisasikan. Mengikut kenyataan akhbar yang di keluarkan pada 26 November 2014, keuntungan sebelum cukai untuk operasi selama 9 bulan bagi tahun 2014 meningkat 1.7% kepada RM6.68 bilion. Ini adalah satu lagi kejayaan yang sudah pasti akan membanggakan semua pekerja di Maybank. Lampiran 7-Keuntungan Maybank Sehingga September 2014.

Bagi tahun 2013, Kumpulan Maybank mempunyai jumlah aset yang bernilai RM560.4 billion, permodalan pasaran (market capitalization) RM88.1 billion dan pendapatan bersih sebanyak RM6.55 billion. Lampiran 8-Laporan Kewangan Bagi Tahun 2013.

Maybank Auto Finance Teluk Intan juga merekod keuntungan tetapi masih terdapat kekurangan daripada apa yang telah disasarkan. Mereka masih ketinggalan dalam mencapai sasaran jualan seperti yang telah ditetapkan oleh pihak pengurusan. Target pembiayaan bagi tahun 2013-2014 tidak dapat direalisasikan oleh Maybank Auto Finance Teluk Intan adalah mengecewakan pihak pengurusan atasan dan cawangan dipersalahkan kerana tidak berusaha dengan gigih dan terus memberikan alasan. Kegagalan ini secara tidak langsung memberi impak kepada pekerja di cawangan tersebut untuk mendapat ganjaran serta kenaikan pangkat.

Oleh itu dengan adanya kajian ini maka ia dapat membantu cawangan ini untuk mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi kegagalan pencapaian sasaran pembiayaan kenderaan dan langkah-langkah penyelesaian.

2.5.1 Pelaksanaan Program Kualiti

Kumpulan Maybank sentiasa mengambil berat dan memperjuangkan kerja-kerja amal melalui program tanggungjawab korporat yang merancang dan mengimplementasikan aktiviti-aktiviti terhadap golongan yang memerlukan bantuan. Lima sektor yang di beri tumpuan adalah seperti pendidikan, komuniti yang tidak berkemampuan, seni dan budaya, persekitaran dan biodiversiti, dan kehidupan yang sihat. Lampiran 9-Ahli Jawatankuasa Tanggungjawab Korporat Kumpulan Maybank.

Antara aktiviti-aktiviti yang telah dianjurkan adalah seperti berikut:

- 1) Program Cahaya Kasih yang ditubuhkan pada tahun 2006 dan dianggotai secara sukarela oleh 23,000 ribu pekerja Maybank yang menjalankan kerja-kerja amal seperti meluangkan masa bersama warga tua di rumah orang-orang tua, membuat lawatan ke rumah anak-anak yatim dengan niat memberi sokongan moral dan menceriakan mereka dengan program-program yang telah disusun.
- 2) Project H.E.A.R.T adalah satu projek yang disusun untuk memberi bantuan lampu bulb bersolar tanpa menggunakan tenaga elektrik terhadap komuniti yang memerlukan terutama di kawasan pedalaman seperti di Sabah, tempat tinggal orang-orang asli juga di kawasan pedalaman di Filipina.
- 3) Bantuan biasiswa kepada pelajar-pelajar cemerlang yang ingin melanjutkan pelajaran.
- 4) Bantuan bencana alam terhadap negara-negara seperti di Indonesia, Filipina juga di Malaysia. Antara bantuan yang telah disalurkan seperti bencana Taufan Haiyan di Filipina juga mangsa banjir di Malaysia.
- 5) Yayasan Maybank menyumbang wang untuk kanak-kanak yang memerlukan rawatan jantung di Institut Jantung Negara, menjalinkan hubungan rakan kongsi dengan Hospital Selayang untuk menampung kos rawatan, pembedahan dan pemindahan organ .
- 6) Menyokong aktiviti-aktiviti biodiversiti seperti menyokong kerja-kerja konservasi harimau dan langkah-langkah bagi mengelakkan ancaman kepupusan dan mengadakan larian iaitu Maybank Wild Tiger Run bagi mewujudkan kesedaran tentang nasib Harimau Malaya.

2.5.2 Anugerah Dan Pengiktirafan Yang Telah Diperolehi

Kumpulan Maybank telah banyak memenangi anugerah serta pengiktirafan samaada dari dalam dan luar negara. Senarai di bawah adalah anugerah yang diperolehi bagi tahun 2013.

Dalaman (Domestic) – TAHUN 2013

- i. ACCA MASRA AWARDS
- ii. NACRA AWARDS

- iii. RECOGNISED AS PRINCIPAL FOUNDING BENEFACTOR OF HEARTWARE NETWORK
- iv. ASIAN BANKING & FINANCE RETAIL BANKING AWARDS
- v. PEOPLE'S ASSOCIATION COMMUNITY SPIRITS AWARDS

Antarabangsa (International & Regional) – TAHUN 2013

- i. CAMBODIA BANKING AWARDS
- ii. FINANCE ASIA'S 13TH ANNUAL POLL OF ASIA'S TOP COMPANIES
- iii. EFMA-ACCENTURE GLOBAL DISTRIBUTION & MARKETING INNOVATION AWARDS
- iv. ASIAN BANKING COMMUNITY SPIRITS AWARDS

Sumber: Maybank Sustainability Report 2013.

2.5.3 Penganugerahan Yang Diperolehi Maybank Auto Finance Teluk Intan

Maybank Auto Finance Teluk Intan juga tidak ketinggalan mendapat anugerah dan kebanyakan anugerah diperolehi adalah di bahagian sektor kawalan kredit yang menunjukkan prestasi dan pencapaian yang membanggakan. Anugerah yang diterima adalah seperti berikut:

- i. Top Net Recovery Financial Year 2014.
- ii. Best AFC In Net Recovery Financial Year 2014.
- iii. 7 Times Achievement In Net Recovery Financial Year 2013.
- iv. Top Ranking Overall Best AFC Performance Financial Year 2013.
- v. Best Collection Closing For Financial Year 2013.

Sumber: Jabatan Pentadbiran.

BAHAGIAN 3

TINJAUAN TEORI DAN PENEMUAN KAJIAN LEPAS

3.1 Takrifan

Menurut Locke dan Latham (2002), pencapaian sasaran adalah berhubung kait dengan penetapan matlamat dan bagaimana matlamat tersebut dicapai dengan berkesan. Oleh yang demikian, keberkesanan pencapaian sasaran dapat dilihat apabila penetapan matlamat adalah lebih spesifik dan mencabar yang melibatkan komitmen dan penerimaan pekerja di dalam organisasi.

Pencapaian sasaran adalah persiapan pekerja dari segi mental dan fizikal, bermotivasi dan juga berkeupayaan untuk melaksanakannya (Bandura,1997).

Menurut Boon dan Ahmad (2006), komposisi pasukan akan membawa kepada prestasi yang lebih baik dan untuk mengekalkan ini, pengurus-pengurus pasukan hendaklah membentuk satu kumpulan yang terdiri daripada pelbagai disiplin dan bidang pemprosesan.

Cohen et al. (1994,1996), mencadangkan bahawa pencapaian prestasi pasukan peringkat tinggi, kualiti dan kos kecekapan hendaklah juga kita pastikan bahawa kualiti kehidupan kerja kakitangan memenuhi keperluan pertumbuhan, keperluan sosial mereka dan keperluan kumpulan.

Definisi pencapaian sasaran di dalam kajian ini adalah merujuk kepada bagaimana untuk mencapai suatu matlamat yang telah ditetapkan, menangani tekanan yang dihadapi pekerja, perancangan pengurus yang menjurus kepada prestasi organisasi dan memotivasikan pekerja dengan imbuhan serta ganjaran yang signifikan terhadap usaha untuk menjayakan sasaran tersebut. Oleh yang demikian program-program seperti pengurusan melalui objektif, mempraktikkan kerja-kerja yang berprestasi tinggi, kerja-kerja yang berorientasikan sasaran, mengimplementasikan kayu pengukur kepada prestasi adalah perlu untuk melaksanakan matlamat yang menjurus kepada pencapaian sasaran.

3.2 Ulasan Teori

Antara teori-teori yang dibincangkan dalam kajian ini ialah teori penetapan matlamat, teori kepimpinan, teori hierarki keperluan Maslow dan teori X dan teori Y. Terdapat teori-teori tersebut yang perlu diaplikasikan dan bersesuaian dengan pencapaian prestasi yang dikaji ini.

3.2.1 Teori Penetapan Matlamat (Goal Setting Theory)

Teori ini di kemukakan oleh Locke dan Latham, 2002³. Matlamat(*goal*) didefinisikan sebagai perkara yang perlu bagi seseorang itu mencuba untuk menyedari apa yang perlu dilakukan. Teori ini mengatakan bahawa kita akan bergerak jika kita memiliki tujuan yang jelas dan pasti. Berdasarkan teori ini seseorang itu akan memiliki motivasi yang tinggi jika dia memiliki tujuan yang jelas. Maka itulah yang disebut sebagai penetapan matlamat/tujuan(*goal setting*).

Menurut DuBrin(2012),Greenberg(2011) dan Newstrom(2011) adalah praktikal bagi pengurus suatu organisasi/syarikat untuk meletakkan penetapan matlamat sebagai teknik motivasi yang begitu berkuasa dan berkesan dalam meningkatkan tahap pencapaian sasaran yang menyumbang kepada prestasi.

Teori Bandura (Bandura 1997) turut menyumbang kepada penetapan matlamat iaitu keupayaan dalaman diri sendiri (*self efficacy*) terhadap satu kerja yang melibatkan keupayaan dan kecekapan. Pekerja-pekerja yang mempunyai tahap keupayaan yang tinggi dalam diri mereka, akan lebih cenderung untuk meletakkan matlamat yang tinggi terhadap diri sendiri dan berusaha untuk mencapai dan menjayakan matlamat tersebut dengan rela hati.⁴

3.2.1.1 Mekanisme prinsip-prinsip Locke & Latham

Terdapat lima prinsip-prinsip Locke & Latham yang perlu diimplementasi bagi melaksanakan teori penetapan matlamat dan membantu menjayakan matlamat tersebut:

a. Kejelasan(*Clarity*)

³ Sumber daripada Locke.E.A.& Latham G.P.(2002),Building a practically useful theory of goal setting and task motivation,A 35-year odyssey,American Psychologist,57(9),705-717.

⁴Albert Bandura(1997),Self-Efficacy-The Exercise of Control,Chapter 2,pp.36-78.

- b. Cabaran(*Challenge*)
- c. Komitmen(*Commitment*)
- d. Maklumbalas(*Feedback*)
- e. Kerumitan tugas(*Task complexity*)

Berikut adalah elemen-elemen yang akan diuraikan berdasarkan prinsip-prinsip di atas. Huraian ini dapat memberi penjelasan bagaimana suatu matlamat itu dapat direalisasikan.

- a. Penjelasan Matlamat (*Setting Clear Goals*)

Matlamat yang jelas dan spesifik yang mudah diterjemah, difahami dan boleh diukur, serta mempunyai tarikh akhir siap (*deadlines*). Dengan ini pekerja dapat menilai dan mencuba untuk mencapai matlamat tersebut. Apabila matlamat ini jelas maka kita boleh mengukur melalui prestasi yang telah ditentukan.

- b. Penetapan Matlamat Yang Mencabar (*Setting Challenging Goals*)

Individu selalunya akan lebih bermotivasi dengan matlamat yang mencabar, namun adalah penting untuk tidak meletakkan matlamat yang terlalu tinggi serta tidak realistik kerana sudah pasti individu tersebut tidak boleh mencapainya.

- c. Komitmen(*Commitment*)

Individu di dalam suatu organisasi atau pasukan perlu memahami dan menerima penetapan matlamat tersebut. Individu itu harus memberikan komitmen dengan sepenuhnya, percaya dan sentiasa konsisten serta memiliki kredibiliti untuk memastikan matlamat organisasi dapat dicapai.

- d. Maklumbalas(*Feedback*)

Maklumbalas yang diterima perlu didengar kerana ia menunjukkan bahawa pasukan anda menunjukkan progres yang positif. Maklumbalas adalah satu peluang bagi anda untuk mengenalpasti jangkaan serta kesukaran terhadap matlamat tersebut. Bagi mendapatkan maklumbalas maka perlu adakan perjumpaan atau menyediakan saluran seperti portal pekerja yang dapat

memudahkan individu memberikan maklumbalas serta bebas daripada isu-isu birokrasi.

e. Kerumitan tugas(*Task Complexity*)

Bagi tugas yang sukar dan terlalu kompleks maka perlu ada pemantauan yang rapi dan memilih individu yang berkalibar, berkemahiran serta berpengalaman bagi melaksanakan tugas tersebut. Sekiranya terdapat tekanan terhadap matlamat tersebut maka perlu ada semakan semula terhadap matlamat tersebut atau menyediakan latihan tambahan, ilmu pengetahuan serta kemahiran yang berkaitan dengan matlamat itu.

Teori Penetapan matlamat adalah suatu yang begitu penting, oleh yang demikian pemahaman teori dan mengaplikasikan prinsip-prinsip Locke dan Latham sudah pasti dapat mempengaruhi serta membantu untuk mencapai sasaran dan meningkatkan prestasi. Organisasi pula akan menerima impak yang positif seperti kenaikan perolehan, kekurangan ketidakhadiran pekerja, tugas dapat diselesaikan dengan cepat dan berkesan, peningkatan motivasi di kalangan pekerja dan dapat mempertingkatkan dan membaiki kualiti maklumbalas yang diterima. Gunakan teori ini untuk perletakan matlamat yang jelas, boleh dicapai, ruang maklumbalas, pemantauan dan semakan bagi tugas yang sukar maka sudah pasti akan berakhir dengan kejayaan dan prestasi keseluruhan akan terus meningkat.

3.2.2 Teori Kepimpinan

Menurut Peter Drucker(1970), kepimpinan adalah peningkatan visi seseorang ke tahap yang lebih tinggi, peningkatan prestasi seseorang ke tahap yang lebih tinggi, peningkatan personaliti seseorang melangkaui had-had yang normal. Kepimpinan adalah satu proses mempengaruhi orang lain untuk mencapai matlamat kumpulan dan organisasi. Kepimpinan juga merujuk kepada keupayaan serta kebijaksanaan seseorang ketua dalam menguruskan kakitangan. Pemimpin mempunyai kuasa untuk menggerakkan anggota kumpulannya untuk mencapai matlamat yang telah ditentukan dan mempengaruhi dengan memberi pelbagai pujian, semangat, sokongan, ganjaran serta menunjukkan model yang baik dan memberi penjelasan terhadap matlamat yang hendak dicapai.

3.2.2.1 Jenis-jenis Teori Kepimpinan

Terdapat banyak teori mengenai kepimpinan yang telah dikaji dari dahulu hingga sekarang. Seorang pemimpin yang baik perlu mengetahui tentang teori, model dan konsep kepimpinan yang wujud. Teori-teori ini akan dihuraikan seperti berikut:

i) **Teori Perhubungan Manusia**

Perlakuan pemimpin memberi kesan dan mempengaruhi kepuasan hati pengikut dalam melaksanakan tugas. Pemimpin yang berjaya adalah pemimpin yang mengambil berat tentang tugas dan menjalin hubungan baik dengan pengikutnya. Terdapat dua jenis corak perlakuan pemimpin yang sangat disukai orang-orang bawahan iaitu:

- a. Perhatian dan penekanan terhadap tugas untuk mencapai matlamat organisasi (task orientation).
- b. Perhatian dan penekanan terhadap hubungan baik antara pemimpin dengan orang-orang bawahan (human relations orientation).

ii) **Teori Kepimpinan Mengikut Situasi**

Fred E. Fielder (1965) telah mencadangkan model kepimpinan yang efektif akan membarisi kepimpinan dengan suasana situasi yang menyenangkan. Kesesuaian situasi ini bergantung kepada tiga dimensi seperti berikut:

- a. Hubungan antara pemimpin dan pekerja adalah atas dasar kepercayaan dan saling hormat menghormati.
- b. Struktur tugas distruktur dan didefinisikan secara terperinci dan jelas maka kumpulan kerja tahu secara tepat apa yang mereka perlu buat.
- c. Kedudukan dan kuasa pemimpin didapati melalui autoriti formal, dengan erti kata lain pemimpin mempunyai kuasa untuk mempertimbangkan ganjaran, denda, hukuman, paksaan, kenaikan pangkat dan sebagainya.

Teori Fielder menyatakan bahawa situasi yang menyenangkan akan diperolehi sekiranya ketiga-tiga dimensi itu positif dan diterima kumpulan. Pemimpin perlu memadamkan situasi yang dihadapi dengan gaya kepimpinan yang sesuai dengan kumpulan maka ia dapat memaksimumkan prestasi kerja dan menghasilkan keberkesanan. Rasionalnya ialah kepimpinan yang berkesan

bukan wujud dengan sendirinya tetapi ia bergantung kepada faktor manusia dan persekitaran yang saling berinteraksi dan saling mempengaruhi.

iii) **Teori Perlakuan**

Teori ini menjelaskan bahawa perhubungan kemanusiaan boleh mempengaruhi kelakuan dan perlakuan antara kedua-duanya. Perlakuan pemimpin memberi kesan terhadap kepuasan hati kumpulan dalam melaksanakan tugas. Pemimpin yang berjaya ialah pemimpin yang mengambil berat tentang tugas dan yang menjalin hubungan baik dengan orang bawahannya.

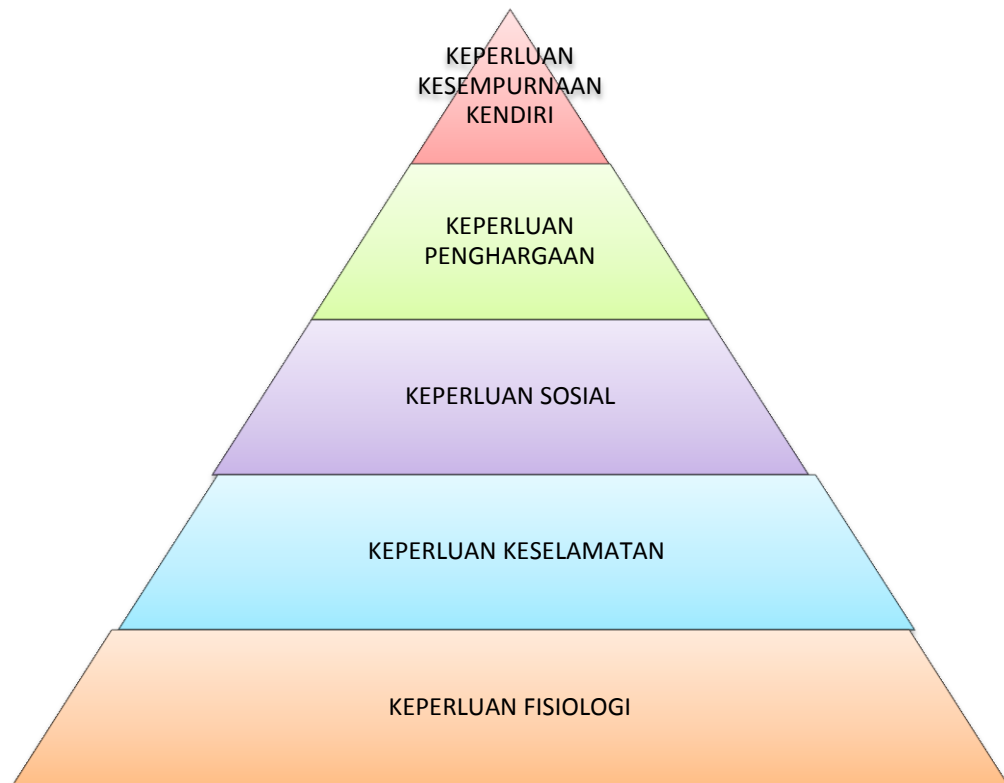
3.2.3 Teori Motivasi

Teori-teori motivasi banyak membantu dalam usaha untuk mencari penyelesaian terhadap masalah pencapaian pekerja. Motivasi merupakan suatu dorongan semula jadi yang wujud dalam diri manusia. Ia mendorong individu melakukan sesuatu bagi mencapai sesuatu tujuan tertentu yang dapat memberikan kepuasan kepadanya(Asmawati 2002). Teori-teori motivasi terbahagi kepada empat iaitu teori motivasi Maslow, McGregor, Herzberg dan teori Z, namun yang akan dibincangkan di sini adalah teori Maslow dan teori Mcgregor.

3.2.3.1 Teori Hierarki Keperluan Maslow

Menurut Asmawati(2002), teori keperluan Maslow adalah ditakrifkan dalam bentuk piramid dan dikategorikan kepada lima peringkat. Keperluan asas terletak di bawah manakala keperluan yang lebih tinggi terletak di paras atas. Keperluan-keperluan motivasi yang berbeza terdapat dalam satu susunan hierarki, iaitu sebelum keperluan-keperluan yang lebih tinggi diperolehi maka keperluan-keperluan asas mestilah dipenuhi terlebih dahulu. Rajah 3.1 menunjukkan gambaran tentang hierarki keperluan Maslow.

Rajah 3.1: Hierarki Keperluan Maslow⁵



a) Keperluan fisiologi

Ia adalah berkaitan dengan keperluan asas manusia dari segi makanan, minuman, tidur, seks, pakaian dan perlindungan. Dalam organisasi ia termasuklah gaji, cuti dan keadaan kerja.

b) Keperluan keselamatan

Keperluan dari segi kestabilan, keamanan, pergantungan dan perlindungan iaitu bebas daripada rasa takut dan bimbang.

c) Keperluan sosial

Keperluan yang berkaitan dengan perhubungan untuk meluahkan rasa kasih, sayang, cinta dan kemesraan. Individu itu akan rasa kesempurnaan,

⁵Sumber: Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychology Review*, 50, 370-396

perkembangan emosi dan kepuasan, juga peluang untuk berinteraksi dengan orang lain dan mempunyai kawan.

d) Keperluan penghargaan diri

Keperluan tinggi terhadap kuasa, pencapaian dan status yang sepadan dengan keperluan nilai diri yang baik dari sudut pandangan peribadi dan orang lain.

e) Keperluan kesempurnaan sendiri

Tahap aktualisasi diri melibatkan keperluan sendiri di mana seseorang boleh mencapai kepuasan diri yang tertinggi, seperti perkembangan kemahiran, kreativiti, kenaikan pangkat dan sebagainya.

Maslow menekankan bahawa cuma keperluan yang belum tercapai akan membakar semangat untuk mencapai keperluan tersebut sebaik sahaja ia memuaskan keperluan pada satu tahap, secara automatik ia akan beralih kepada peringkat yang lebih tinggi daripada keperluan tadi, namun untuk keperluan aktualisasi ia perlu dibangunkan kerana ia merupakan keperluan pertumbuhan. Dengan adanya motivasi di dalam sesebuah organisasi ia dapat meningkatkan lagi mutu kerja dan keadaan organisasi akan lebih cekap dan efisien.

3.2.3.2 Teori X dan Teori Y

Teori ini telah dikemukakan oleh Douglas McGregor(1960)⁶ yang membuat dua set andaian terhadap manusia iaitu Teori X dan Teori Y. Teori X mengandaikan bahawa pekerjaannya adalah semulajadi malas dan mengelak daripada bekerja kecuali dipaksa, tidak bermatlamat, tidak mempunyai cita-cita tinggi, tidak bermotivasi dan hanya mahu bekerja untuk memenuhi keperluan psikologi dan keselamatan. Teori Y adalah bercirikan motivasi dan pengiktirafan. Pekerja memang mahu, mencari serta ingin menjalankan tanggungjawab untuk kepuasan jiwa mereka. Rajah 3.2 menunjukkan perbezaan tingkahlaku individu Teori X dan Teori Y.

⁶Sahin,F.(2012), Exchange on the relationship between Theory X and Y management styles and effective commitment.Journal of Management and Organization,18(2),159-174.

Rajah 3.2: Teori X Dan Teori Y

TEORI X	TEORI Y
i. Pekerja tidak suka kerja, mencari alasan dari melakukannya. ii. Pekerja tidak menyimpan cita-cita yang tinggi. iii. Menggunakan paksaan, kawalan serta ugutan. iv. Pekerja mengelak daripada memikul tanggungjawab dan memenuhi keperluan organisasi. v. Pekerja bukan daripada golongan intelek tinggi serta tidak berwawasan dan kreatif.	i. Melihat pekerjaan sebagai sesuatu yang semulajadi dan menyeronokkan. ii. Pekerja mempunyai cita-cita tinggi dan tidak suka diarah. iii. Pekerja bermotivasi dan bermatlamat serta tidak memerlukan pengawasan berterusan. vi. Pekerja sentiasa dahagakan tanggungjawab dan berasa bangga apabila berjaya melaksanakannya. v. Pekerja berwawasan, kreatif dan inovatif dalam melaksanakan tugasnya.

Sumber: The Human Side Of Enterprise, McGraw-Hill 1954.

Di dalam pengurusan suatu organisasi, individu-individu yang berada dalam kategori Teori X perlu dibimbing dan dimotivasi kerana mereka berkecenderungan untuk mengelak daripada melakukan tugas yang akan menjejaskan produktiviti dan pengeluaran organisasi. Individu Teori Y pula sentiasa komited terhadap matlamat dan objektif organisasi dan sasaran mereka adalah untuk menjayakan matlamat yang menjurus kepada pencapaian dan peningkatan prestasi secara keseluruhannya. Adalah menjadi tanggungjawab ketua pasukan atau pihak pengurusan supaya individu-individu ini akan terus memaksimumkan komitmen mereka.

3.3 Penemuan Kajian Lepas

Pengkaji membawa beberapa kajian yang dihubungkan dengan faktor-faktor dan kesan yang membawa kepada pencapaian sasaran yang mempengaruhi prestasi organisasi.

Menurut Mohd Hizam Hanafiah dan Zafir (2002), pendekatan tingkahlaku boleh dimaksudkan sebagai apakah yang dilakukan oleh seorang pemimpin terhadap pengikutnya atau organisasinya dalam melaksanakan tugasnya. Pendekatan ini akan menumpukan kepada apa yang dilakukan oleh pemimpin yang efektif dan komunikasi

mendatar serta integrasi komunikasi merupakan peramal yang baik terhadap komitmen yang akan meningkatkan prestasi organisasi.

Hasil kajian Universiti Michigan, membuat perbandingan di antara tingkah laku berkesan dan tidak berkesan para penyelia. Terminologi pekerja mengelilingi pemimpin dicipta oleh universiti ini merujuk kepada para penyelia yang fokus pada keperluan insaniah pekerja bawahan untuk mencapai matlamat prestasi yang tinggi.

Menurut kajian Universiti Ohio State, iaitu muncul dua tingkah laku utama-struktur permulaan dan pertimbangan. Struktur permulaan tinggi dan pertimbangan tinggi adalah yang terbaik kerana mencapai prestasi lebih baik dan kepuasan yang lebih tinggi berbanding gaya pemimpin yang lain. Pertimbangan adalah, pemimpin yang senang didekati, baik, memajukan kerjasama berpasukan dan prihatin kepada ahli-ahli. Struktur permulaan adalah tahap para pengurus menstruktur peranan orang bawahan, berorientasikan kerja, menetapkan matlamat dan memberi jangka masa menyiapkan tugas.

Menurut Mohd.Sahandri(2001), sistem komunikasi dalam organisasi yang baik turut menggalakkan kepuasan kerja, prestasi kerja dan komitmen kerja yang di anggap aset dalam sesebuah organisasi yang menyumbang kepada prestasi organisasi secara keseluruhannya.

3.4 Rumusan Teori

Merujuk kepada teori teori-teori 3.2 dan 3.3 dapatlah diperincikan bahawa prestasi adalah berkait rapat dengan pencapaian matlamat, kepuasan bekerja, motivasi pekerja, keperluan sosial, pemimpin yang memberi inspirasi untuk berkongsi visi dan misi yang menggerak pengikut ke tahap yang lebih tinggi. Pelaksanaan teori-teori dan penemuan kajian lepas ini dapat membantu untuk menyelesaikan masalah pencapaian prestasi yang dihadapi.

BAHAGIAN 4

KAEDAH KAJIAN

4.1 Takrif Kaedah Kajian

Kaedah pengumpulan data atau metodologi merupakan perkara asas dan amat penting untuk menerangkan bagaimana maklumat dan data itu diperolehi dan juga kesahihannya. Pengumpulan data secara tersusun dan terkawal adalah tunjang bagi memperolehi satu keputusan yang realiti dan sah.

Menurut Chua (2006)⁷, penyelidikan dijalankan untuk membekalkan jawapan kepada ketidaktentuan dalam beberapa hal atau fenomena yang telah berlaku, sedang berlaku, atau dijangka akan berlaku di masa depan. Graziano dan Raulin (1996), mendefinisikan kajian sebagai suatu pencarian yang sistematik terhadap maklumat serta suatu proses penyelidikan. Brew (2001), memberi maksud kajian sebagai pencarian sesuatu dan menyebarkannya kepada umum melalui suatu proses yang sistematik yang menyumbang kepada himpunan ilmu lanjutan serta pemahaman.

Definisi metodologi kajian menurut Adam dan Schvaneveldt (1985), adalah suatu proses, suatu set perkakasan bagi melaksanakan suatu penyelidikan dan perolehan maklumat, serta juga suatu seni bagi melaksanakan suatu karya sains.

Secara umumnya, pengkaji harus menerangkan dahulu bagaimana beliau mendapatkan maklumat dan data yang selaras dengan matlamat dan objektif kajian yang ingin dilakukan dan membuat pilihan kaedah kajian yang bertepatan.

4.2 Pendekatan dan Jenis Kajian

Metodologi juga sangat penting untuk mengenalpasti jenis data yang hendak dikumpulkan. Ia merangkumi data jenis primer dan sekunder bagi memperolehi keputusan. Manakala hasil kajian adalah menggunakan kaedah analisis data

⁷ Chua Yan Piaw (2006), *Kaedah Penyelidikan*, Kuala Lumpur: McGraw Hill Education, pp3-4.

yang berbentuk kajian kuantitatif dan kajian kualitatif. Menurut Chua (2006), kajian kuantitatif merupakan suatu pertanyaan terhadap masalah yang telah dikenal pasti yang mana berdasarkan kepada pengujian suatu teori yang digubah oleh pembolehubah, diukur melalui perwakilan nombor dan dianalisa menggunakan teknik statistikal. Kaedah kajian yang biasa digunakan adalah kaedah eksperimental, kuasi-eksperimental dan kaedah tinjauan. Penyelidikan kuantitatif boleh dilakukan melalui kajian deskriptif atau kajian inferensi. Dalam kajian deskriptif, data dipungut daripada seluruh populasi dan statistik asas seperti frekuensi, peratusan, satu sampel yang terdiri daripada subjek-subjek yang dipilih secara rawak daripada populasi di bawah kajian, dan data numerika dipungut daripada sampel tersebut untuk diuji dengan menggunakan ujian statistik. Contohnya seperti mutu perkhidmatan pelanggan di bank, prestasi jualan kenderaan Proton, pusing ganti pekerja, masalah kutipan bayaran ansuran pinjaman perumahan dan sebagainya.

Kajian kualitatif menurut Chua (2006), adalah suatu bentuk pertanyaan sosial yang memfokuskan kepada cara interpretasi manusia terhadap pengalaman serta persekitaran mereka yang tidak dapat dijelaskan hanya dengan merujuk pada data numerika. Peristiwa-peristiwa ini tidak dapat difahami dengan hanya menggunakan data kuantitatif, sebaliknya memerlukan data-data kualitatif melalui kaedah temu bual atau pemerhatian yang teliti secara mendalam. Banyak unsur seperti emosi, motivasi dan empati yang berkaitan dengan semula jadi individu atau kumpulan tertentu maka adalah lebih sesuai diselidik melalui kajian kualitatif, kerana unsur-unsur ini tidak dapat dihuraikan berdasarkan angka-angka dalam data kuantitatif sahaja. Kaedah kajian termasuklah kajian tindakan, kajian kes dan juga kajian etnografi. Peristiwa-peristiwa ini tidak dapat difahami, contohnya motif seorang pelajar yang sering ponteng sekolah, pemahaman murid tentang konsep pembelajaran berasaskan elektronik, isu pembuangan bayi oleh remaja bawah umur, keberkesanan hukuman rotan ke atas murid yang melanggar disiplin sekolah dan sebagainya.

4.3 Sumber Data

Secara umumnya data boleh dibahagikan kepada dua jenis, iaitu data primer dan data sekunder yang akan dikumpul dalam sesuatu kajian. Menurut Sabitha Marican (2005),

data ialah pengiraan ke atas ciri-ciri, kejadian, fakta, atau ukuran ke atas sesuatu peristiwa yang boleh dikira.

4.3.1 Data Primer

Menurut Sabitha Marican (2005), data asal yang dikumpul secara khususnya untuk menjawab persoalan kajian. Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama yang bukan diambil dari mana-mana sumber sedia ada. Data yang dikumpul sendiri oleh pengkaji untuk menguji hipotesis dalam kajiannya. Data tidak tersedia dalam bentuk fail dan sumber-sumber maklumat diperolehi melalui kaedah-kaedah seperti kaji selidik, pemerhatian atau temu bual. Pengkaji menggunakan alat kaji selidik seperti borang soal selidik, borang temu bual, borang pemerhatian dan seumpamanya. Maklumatnya yang dikumpul adalah terkini dan tidak usang kerana pengkaji akan membuat kerja lapangan dengan menggunakan alat penyelidikan yang diselaraskan dan diubah suai dengan persekitaran dan keadaan semasa.

Data yang telah dikumpul itu perlu dianalisis dan diproses melalui sistem yang telah dikenalpasti setelah itu barulah boleh dijadikan bahan rujukan oleh pengkaji bagi mencapai tujuan kajiannya iaitu membuat keputusan serta kesimpulan penting.

4.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah maklumat yang diperolehi daripada sumber sedia ada dan ianya bertentangan dengan sumber data primer. Data sekunder boleh diperolehi daripada pihak pengurusan atau jabatan pentadbiran sesebuah organisasi yang menyediakan maklumat dalaman atau sumber luar seperti pihak kerajaan, agensi-agensi swasta, perbadanan yang turut menyediakan maklumat seumpamanya. Pada awalnya ianya dikumpul untuk tujuan lain, tetapi sesuai digunakan untuk menjawab persoalan kajian yang dijalankan pengkaji masa kini. Sumber-sumber data sekunder boleh diperolehi melalui jurnal, buku, majalah, laporan, internet, tesis, cerpen, suratkhobar, ucapan dan sebagainya. Contoh-contoh data sekunder ialah rekod organisasi, dokumen awam, dokumen pentadbiran, laporan prestasi, laporan tahunan, minit mesyuarat dan lain-lain.⁸

4.4 Kaedah Yang Digunakan Dalam Kajian

⁸Cavana, Delahaye & Sekaran (2001). *Applied Business Research*: Wiley, pp54-60.

Beberapa kaedah metodologi telah digunakan untuk mendapatkan data bagi kajian ini. Kaedah-kaedah ini digunakan bagi memastikan maklumat yang diperolehi adalah betul dan tepat. Kajian ini menggunakan kaedah kajian yang berbentuk kuantitatif dan juga kualitatif. Sumber data sekunder yang diperolehi adalah berbentuk laporan bulanan dan indikator prestasi pembiayaan kenderaan daripada jabatan pentadbiran, maklumat prestasi keuntungan dan kedudukan kewangan syarikat daripada laporan tahunan, maklumat tenaga kerja, perjawatan dan carta organisasi daripada jabatan pentadbiran, maklumat am, sejarah, latar belakang, struktur pengurusan, produk, perkhidmatan dan sebagainya daripada sumber internet, buku dan majalah keluaran dalaman Maybank. Sumber data primer diperolehi menggunakan kaedah kaji selidik dengan mereka bentuk borang soal selidik yang sesuai dengan tajuk yang dikaji. Pengkaji sendiri telah mereka bentuk borang soal selidik ini yang disesuaikan dengan matlamat dan objektif kajian ini.

4.4.1 Aliran Pengedaran Borang Soal Selidik

Dalam kaedah kajian ini, borang soal selidik diperlukan untuk memudahkan lagi kajian yang hendak di jalankan. Borang soal selidik yang berbentuk skala Likert 5 diedarkan secara rawak kepada 48 kakitangan Maybank. Borang soal selidik ini diedarkan dengan cara bersemuka, melalui faksimili dan juga email.

Borang soal selidik ini diedarkan selama lapan hari bermula dari 24 Disember 2014 hingga 31 Disember 2014, di mana 60.4 peratus kejayaan iaitu seramai 29 responden telah memulangkan borang soal selidik kepada pengkaji mengikut masa yang telah pengkaji tetapkan iaitu tiga hari dari tarikh mereka menerima borang soal selidik tersebut. Peratus kejayaan pulangan yang agak tinggi ini menunjukkan respon yang positif serta kepercayaan yang tinggi diberikan kepada pengkaji.

Borang soal selidik telah direka bentuk sendiri oleh pengkaji setelah meneliti dan memerhati isu kajian tersebut. Borang soal selidik ini adalah untuk mendapat data daripada kakitangan Maybank. Data yang dikehendaki lebih tertumpu kepada suasana pekerjaan, kepuasan bekerja, tekanan, motivasi, kepimpinan, pencapaian matlamat dan faktor-faktor luaran dan dalaman yang menyumbang kepada prestasi.

Pengkaji menyediakan borang soal selidik bagi memudahkan kerja-kerja mengumpul data, menganalisis data dan menyediakan laporan kajian yang lebih sistematik dan lengkap.

Borang soal selidik ini mengandungi bahagian-bahagian seperti berikut:

- a. Borang Soal Selidik bagi kakitangan Maybank mengandungi lima bahagian:
 - i. Bahagian A - Maklumat latar belakang responden.
 - ii. Bahagian B - Penilaian terhadap polisi syarikat.
 - iii. Bahagian C - Penilaian terhadap kepuasan pekerjaan.
 - iv. Bahagian D - Penilaian terhadap kepimpinan.
 - v. Bahagian E - Cadangan untuk mempertingkatkan prestasi.

4.5 Kekangan Kajian

Setiap penyelidikan yang dibuat sudah pasti ada beberapa kekangan yang tidak dapat dielakkan. Antara kekangan yang dihadapi dalam kajian ini adalah seperti berikut:

- i. Kerahsiaan maklumat
Kajian yang dijalankan melibatkan maklumat indikator, prestasi serta untung rugi sebuah bank. Oleh yang demikian pihak pengurusan Maybank agak berhati-hati untuk mendedahkan maklumat kerana tertakluk dengan akta BAFIA dan dikhuatiri disalahgunakan dan tersebar kepada pihak luar.
- ii. Keenganan responden mengisi borang soal selidik
Pelbagai alasan yang diberikan oleh responden, seperti tiada masa, malas mengisi borang, kluatir maklumat yang diberikan akan memberi implikasi, tidak berminat untuk menyertai soal selidik ini, kluatir masa depan terjejas, takut disenarai hitam oleh majikan dan sebagainya.
- iii. Kesuntukan masa
Masa tiga bulan yang diberikan adalah terlalu singkat untuk menyiapkan satu kajian yang terperinci. Terpaksa mengorbankan masa rehat, cuti umum, cuti hujung minggu serta diselang seli pada waktu terluang. Dengan masa yang begitu singkat, dibimbangi terdapat kesilapan yang tidak dapat disedari.

BAHAGIAN 5

ANALISIS KAJIAN

5.1 Pengenalan

Analisis kajian adalah perincian yang diperolehi daripada data-data yang dikumpul sama ada data sekunder ataupun data primer. Data primer diperolehi daripada sampel kajian yang terdiri daripada 29 responden yang merupakan kakitangan Maybank. Sampel responden dipilih daripada kakitangan Maybank yang sedang berkhidmat semasa tempoh kutipan data. Sampel responden juga terdiri daripada pelbagai jenis status pekerjaan dan daripada unit jabatan yang berbeza-beza. Kajian ini menggunakan kaedah soal selidik yang menjadi tulang belakang kajian yang melibatkan 29 responden yang dipilih secara rawak. Data sekunder diperolehi daripada jabatan pentadbiran yang menyediakan laporan-laporan prestasi pembiayaan kenderaan bagi tahun 2013-2014. Data-data ini menunjukkan tanda aras kepada jabatan pembiayaan kenderaan tentang prestasi dan tindakan yang perlu dilaksanakan. Data-data ini amat berguna untuk dijadikan sumber maklumat dan perbandingan. Analisis data terbahagi kepada tiga bahagian utama iaitu:

- a) Analisis data sekunder.
- b) Analisis data primer.
- c) Analisis kepada faktor-faktor yang menyumbang kepada pencapaian prestasi.

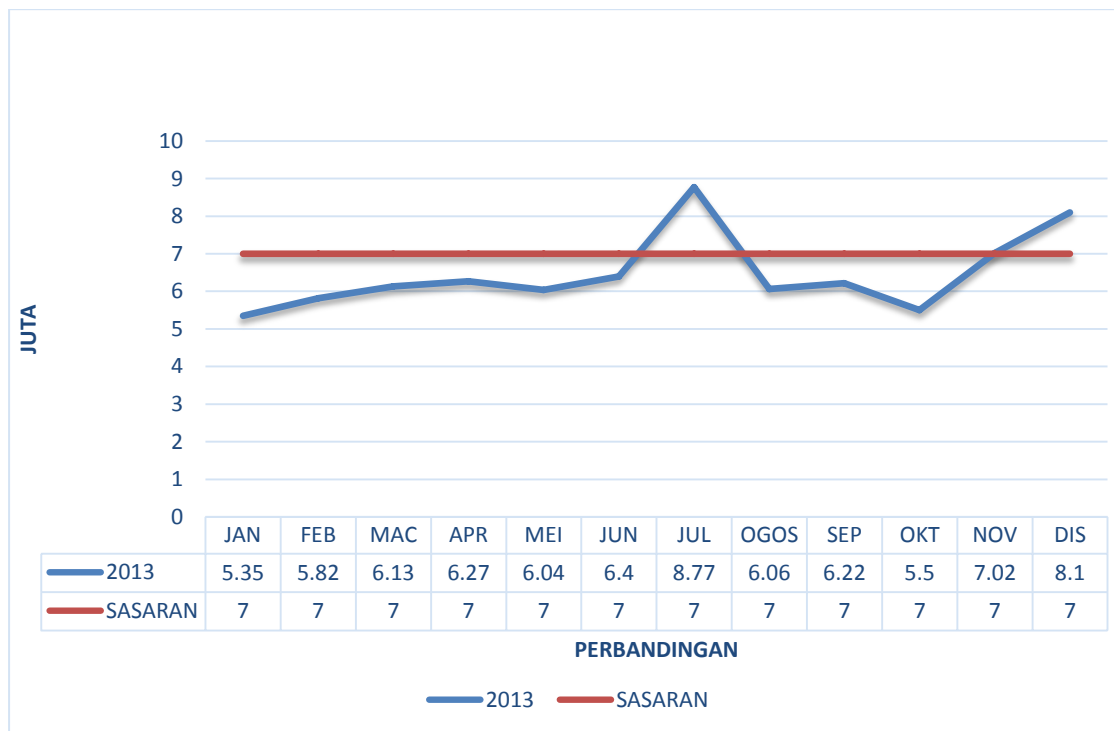
Di dalam bahagian ini, dapatan kajian adalah berkaitan dengan keputusan bagi sesuatu kajian. Keputusan kajian adalah berkisarkan data-data primer dan sekunder yang digabungkan bagi menghasilkan maklumat terhadap kajian yang telah dijalankan. Maklumat-maklumat ini akan dipersembahkan dalam bentuk rajah dan jadual yang lengkap dengan huraian dan rumusan terperinci. Keputusan kajian ini adalah untuk menjawab soalan-soalan kajian yang telah diutarakan pada bahagian satu.

5.2 Prestasi pembiayaan kenderaan Maybank bagi tahun 2013-2014

Rajah 5.1 menunjukkan prestasi pembiayaan bagi tahun 2013. Sasaran pembiayaan adalah sebanyak RM7.0 juta sebulan yang perlu jabatan tersebut capai. Jabatan hanya berjaya memperolehi jumlah pengeluaran pinjaman sebanyak RM71.28 juta

berbanding sasaran sebanyak RM84.0 juta setahun. Peratus pencapaian adalah 84.8% terhadap sasaran yang diberikan. Jabatan hanya mampu mencapai sasarannya pada bulan Julai dan Disember kerana faktor-faktor perayaan iaitu Hari Raya Aidilfitri dan jualan kenderaan pada hujung tahun yang menawarkan potongan dan diskaun yang istimewa. Prestasi pinjaman berada pada tahap yang tidak menentu seperti yoyo. Juga pernah mencatat pengeluaran pinjaman yang rendah pada bulan Januari, Februari dan Oktober. Pihak pengurusan Maybank sentiasa memantau prestasi cawangan, dan cawangan yang tidak mencapai sasaran akan mendapat impak yang memberi kesan kepada kakitangannya.

Rajah 5.1: Prestasi pembiayaan kenderaan bagi tahun 2013

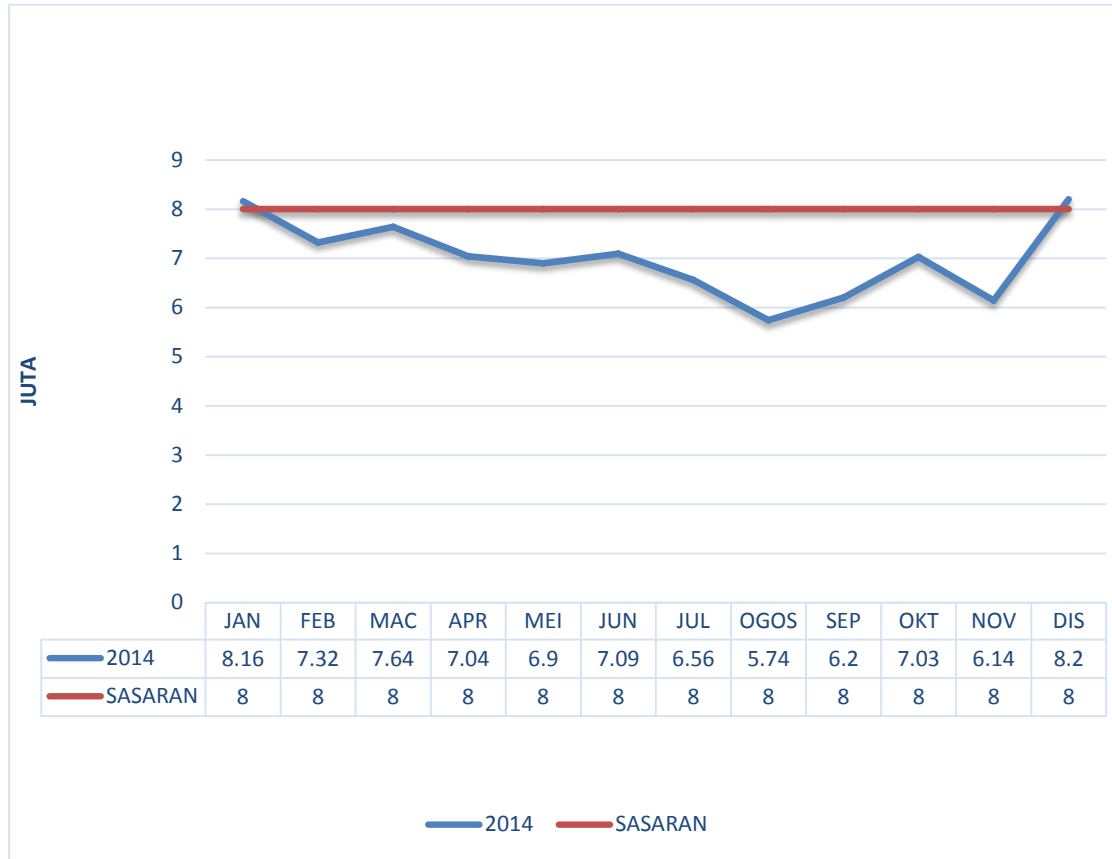


Sumber: Jabatan Pentadbiran.

Rajah 5.2 menunjukkan aliran pengeluaran pinjaman bagi tahun 2014. Sasaran bagi tahun 2014 ditingkatkan daripada RM7.0 juta sebulan pada tahun 2013 kepada RM8.0 juta sebulan. Cawangan perlu mencapai sasaran tahunan iaitu sebanyak RM96.0 juta. Ini adalah satu sasaran yang mencabar namun pihak pengurusan yakin cawangan boleh mencapai sasaran tersebut. Bagi tahun 2014 cawangan berjaya memperoleh jumlah pengeluaran sebanyak RM84.0 juta iaitu peratus pencapaian sebanyak 87.5%. Ada sedikit kenaikan sebanyak 2.7% berbanding prestasi bagi tahun 2013. Cawangan hanya berjaya mencapai sasarannya pada bulan Januari dan Disember atas faktor-

faktor jualan hujung tahun kenderaan yang menawarkan diskaun dan potongan harga. Bagi bulan-bulan yang berikutnya cawangan tidak dapat mencapai sasaran tersebut.

Rajah 5.2: Prestasi pembiayaan kenderaan bagi tahun 2014



Sumber: Jabatan Pentadbiran.

5.3 Latar Belakang Responden

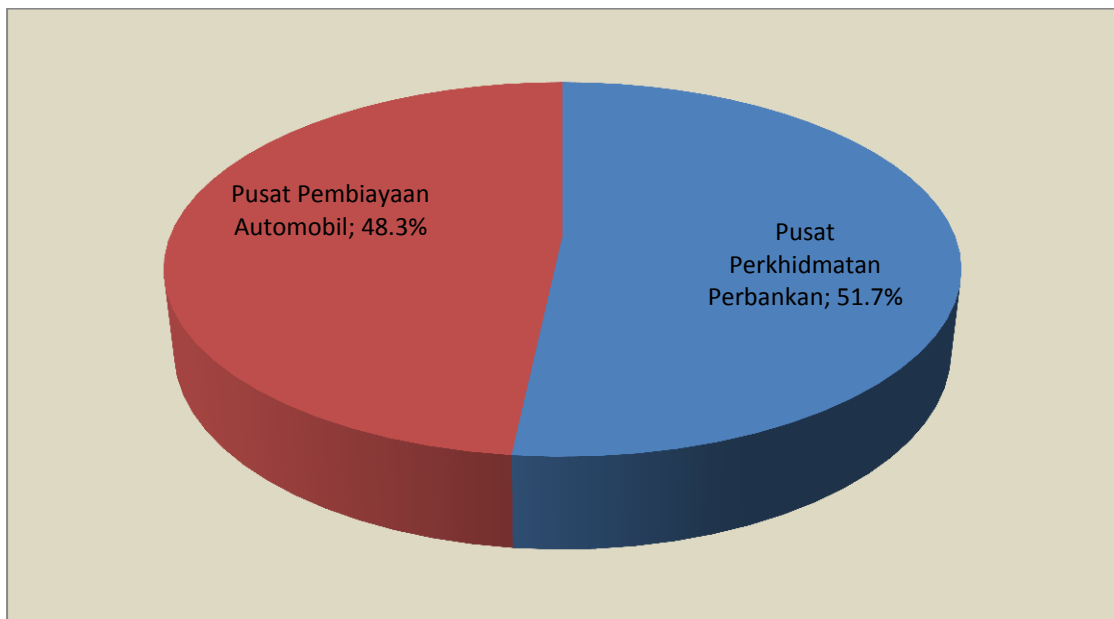
Analisis latar belakang responden telah dilakukan ke atas 29 responden yang merupakan kakitangan Maybank yang sedang berkhidmat di Maybank Teluk Intan. Analisis ini dibahagikan mengikut ciri-ciri latar belakang seperti kategori jantina, umur, unit pekerjaan, tempoh berkhidmat, pekerjaan, akademik dan tahap pendapatan. Penyelidikan ini akan menerangkan hasil kajian berdasarkan objektif kajian dan analisis data.

a) Pecahan responden

Pecahan responden adalah mengikut sektor jabatan yang dihuraikan di dalam Rajah 5.3 mengikut kaedah peratusan. Sebanyak 51.7 peratus responden adalah mereka yang

berkhidmat di Jabatan Perkhidmatan Perbankan dan 48.3 peratus adalah yang berkhidmat di sektor Pembiayaan Automobil. Bagi sektor pembiayaan automobil 14 responden adalah jumlah keseluruhan kakitangan sektor tersebut yang turut serta dalam soal selidik ini dan maklumbalas mereka amatlah berharga. Manakala bagi sektor perbankan ia banyak memberi sokongan dan merujuk pelanggan kepada sektor automobil.

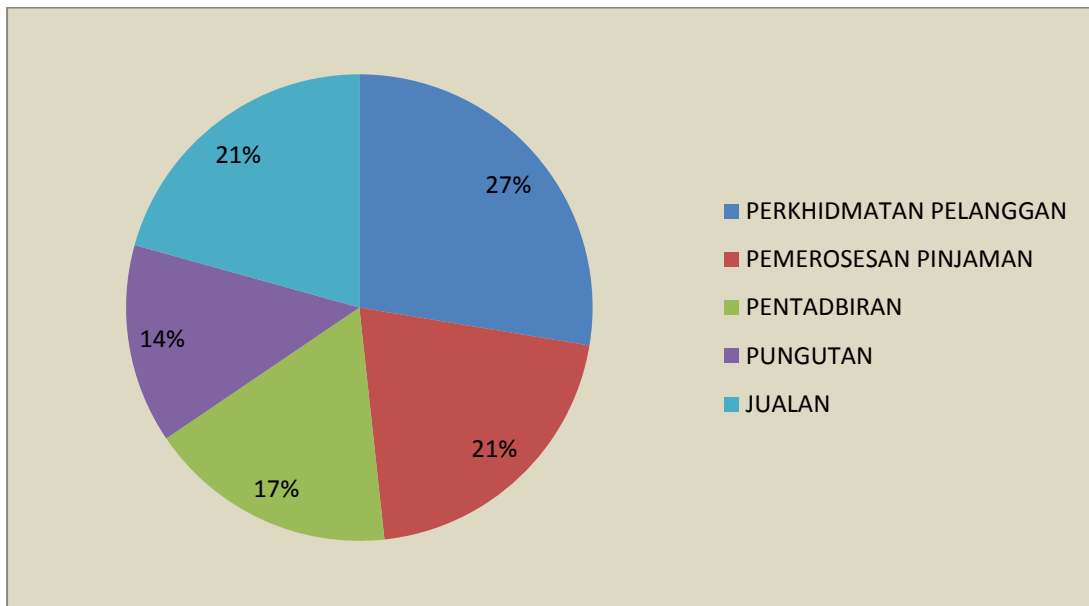
Rajah 5.3: Responden mengikut sektor jabatan



b) Sektor unit responden

Responden terdiri daripada pelbagai unit bagi membantu pengkaji untuk mendapat maklumbalas dan pandangan yang berbeza-beza yang dapat membantu pengkaji untuk membuat penilaian daripada pandangan responden tersebut. Rajah 5.4 terdiri daripada 27 peratus responden daripada unit perkhidmatan pelanggan, 21 peratus daripada unit pemerosesan pinjaman, 17 peratus responden daripada unit pentadbiran, 14 peratus responden daripada unit pungutan dan 21 peratus responden daripada unit jualan.

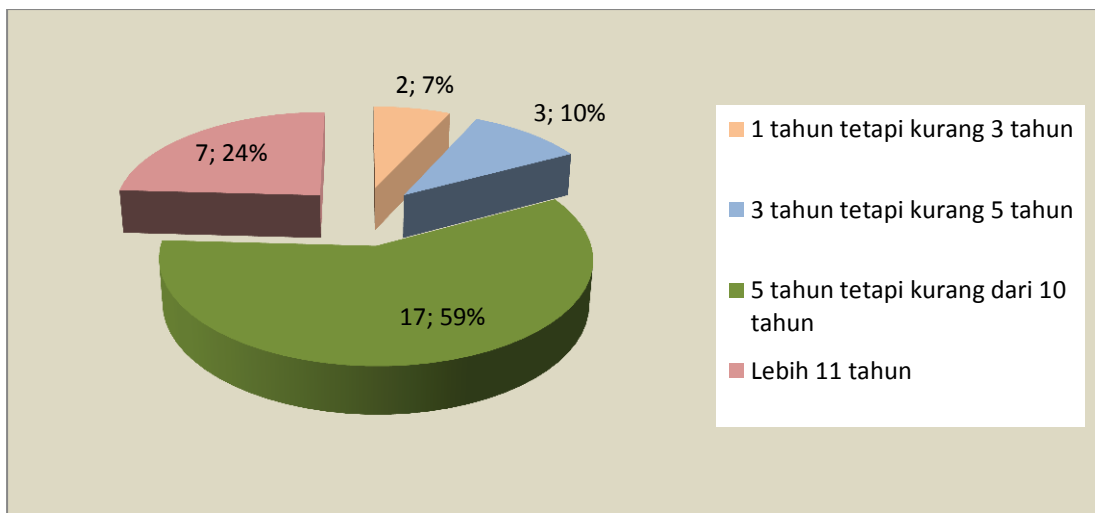
Rajah 5.4: Sektor unit responden



c) Tempoh perkhidmatan responden

Terdapat lebih daripada 83 peratus responden telah berkhidmat lebih daripada lima tahun kerana responden tiada pilihan lain untuk bekerja di syarikat lain yang boleh membayar gaji yang setaraf dengannya atau syarikat lain yang lebih kukuh dan stabil berbanding Maybank. Maybank menggalakkan kakitangan dalaman untuk mengisi kekosongan jawatan dan kurang berminat untuk mengambil pekerja luar sana yang tidak mempunyai pengalaman bekerja di bank. Hanya 17 peratus adalah responden yang berkhidmat kurang daripada lima tahun. Rajah 5.5 menunjukkan tempoh perkhidmatan responden dengan Maybank.

Rajah 5.5: Tempoh perkhidmatan responden



d) Latar belakang responden

Jadual 5.1 menunjukkan taburan latar belakang responden di mana 72.4 peratus adalah responden lelaki dan 27.6 peratus adalah responden perempuan. Lebih ramai kakitangan lelaki kerana unit pembiayaan Maybank memerlukan kakitangan yang lebih fleksibel untuk membuat kerja-kerja di luar pejabat dan kakitangan perempuan agak terbatas untuk menjalankan tugas tersebut. Lebih 65 peratus adalah mereka yang berjawatan kerani yang banyak melakukan tugas-tugas dalaman manakala pegawai pula sebanyak 27.6 peratus yang melaksanakan tugas-tugas luar, pengurusan dan pentadbiran dalaman. Bersesuaian dengan tempoh perkhidmatan yang agak lama dengan Maybank maka lebih 82 peratus daripada responden berumur di dalam lingkungan 36 tahun ke atas dan 51 peratus responden memperolehi pendapatan melebihi RM4,000 sebulan. Terdapat lebih 75 peratus daripada responden hanya memiliki Sijil Pelajaran Malaysia terutama responden yang berjawatan kerani dan juga pegawai yang dinaikkan pangkat tanpa perlu melanjutkan pelajaran mereka serta dorongan daripada Maybank.

Jadual 5.1: Latar belakang responden(n=29)

Perkara	Bilangan	Peratus
Jantina		
Lelaki	21	72.4
Perempuan	8	27.6
Umur (tahun)		
< 25	2	6.9
26 - 35	3	10.3
36 - 40	9	31.1
41 - 50	13	44.8
> 50	2	6.9
Taraf Jawatan		
Pengurus	1	3.4
Timbalan pengurus	1	3.4
Pegawai	8	27.6
Kerani	19	65.6
Tahap pendidikan		
Sijil Pelajaran Malaysia	22	75.9
Diploma	5	17.2
Ijazah	2	6.9
Pendapatan (sebulan)		
RM1500 - RM2000	2	6.9
RM2100 - RM4000	12	41.4
RM4100 - RM5000	11	37.9
RM5100 - RM6000	2	6.9
>RM6100	2	6.9

5.3.1 Penilaian terhadap faktor polisi syarikat

Bahagian ini adalah untuk mendapatkan data daripada responden tentang penerimaan mereka terhadap amalan polisi syarikat. Penerimaan amalan polisi syarikat adalah salah satu faktor yang menyumbang kepada prestasi organisasi. Jadual 5.2 menunjukkan peratusan terhadap penerimaan amalan polisi syarikat. Berdasarkan kepada data tersebut, terdapat lebih daripada 38 peratus responden sangat setuju, manakala 24.1 peratus responden setuju, 13.8 peratus responden tidak setuju, 13.8 peratus responden sangat tidak setuju dan 10.3 peratus responden neutral, ini menunjukkan bahawa syarikat ada mengamalkan dasar pilih kasih dalam pengurusan mereka. Responden juga mengalami masalah tidak mendapat pengiktirafan atas kejayaan yang diperolehi iaitu seramai 34.5 peratus responden sangat tidak bersetuju dan hanya 6.9 peratus responden sahaja yang sangat bersetuju, syarikat hanya mementingkan keuntungan tanpa mengiktiraf mereka yang bertungkus-lumus menjayakannya. Lebih 40 peratus responden bersetuju bahawa syarikat memberi peluang kepada pekerja untuk memberikan pendapat yang bernas dan boleh di gunapakai dalam melaksanakan tugas-tugas walaupun demikian masih terdapat 31.0 peratus responden merasakan pendapat mereka hanya sia-sia sahaja. Syarikat harus lebih terbuka kepada pekerja untuk bebas menyuarakan pendapat kerana ia banyak memberi kebaikan dalam melancarkan kerja-kerja harian dan masalah yang dihadapi. Didapati lebih 80 peratus responden menunjukkan bahawa syarikat tidak dapat menerima kesilapan yang dilakukan oleh pekerja kerana setiap kesilapan akan memberi kesan buruk kepada syarikat namun begitu 6.8 peratus responden bersetuju bahawa setiap kesilapan yang dilakukan perlu dihukum supaya ia dapat memberi pengajaran kepada pekerja. Terdapat lebih 55 peratus daripada responden merasakan bahawa faedah-faedah yang diberikan masih belum cukup untuk memenuhi dan menjamin masa hadapan mereka, oleh itu syarikat perlu membuat semakan semula dan penambahbaikan. Syarikat perlu menyediakan suatu sistem penilaian yang lebih jelas dan efektif untuk perkembangan kerjaya kerana terdapat lebih 58.6 peratus responden sangat tidak setuju, 13.8 peratus responden tidak setuju, 7 peratus responden neutral, 17.2 peratus responden setuju dan 3.4 peratus responden sangat setuju.

Jadual 5.2: Persepsi terhadap faktor polisi syarikat (n=29, %)

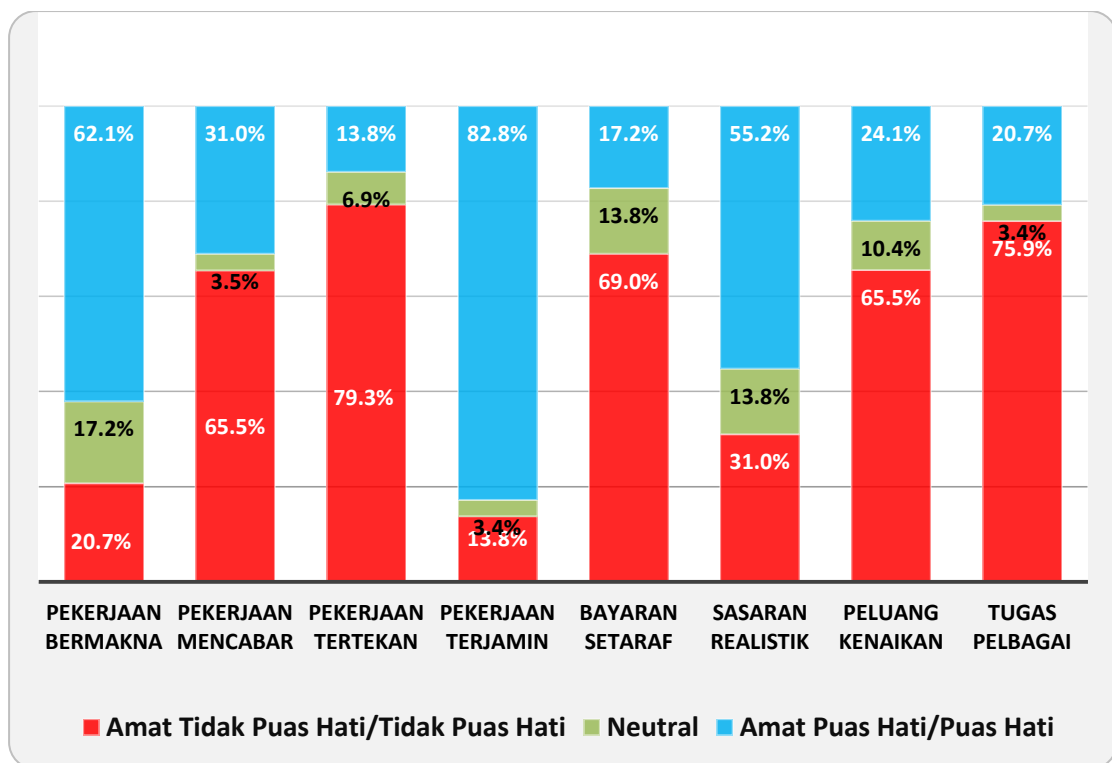
No	Perkara	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Neutral	Setuju	Sangat Setuju
1.	Pekerja mengalami pilih kasih.	13.8	13.8	10.3	24.1	38.0
2.	Kejayaaan saya diiktiraf.	34.5	27.6	13.8	17.2	6.90
3.	Pendapat saya diakui dan digunapakai.	31.0	20.7	6.90	24.2	17.2
4.	Tidak takut untuk membuat kesilapan.	69.0	13.8	10.4	3.4	3.4
5.	Akan dihukum atas setiap kesilapan yang dilakukan.	24.2	44.8	13.8	6.90	10.3
6.	Pemberian faedah-faedah yang menjamin masa depan saya.	41.4	17.2	13.8	17.2	10.4
7.	Terdapat sistem yang efektif atas penilaian kerjaya saya.	58.6	13.8	7.0	17.2	3.4

5.3.2 Persepsi responden terhadap kepuasan pekerjaan

Di dalam bahagian ini maklumat responden adalah berdasarkan kepada kepuasan responden terhadap pekerjaan yang sedang mereka lakukan. Rajah 5.6 menunjukkan peratusan terhadap maklumbalas yang diterima daripada responden tentang kepuasan pekerjaan mereka. Lebih 62 peratus responden merasakan bahawa pekerjaan yang sedang mereka lakukan begitu bermakna buat mereka manakala 17.2 peratus bersifat neutral mungkin mereka rasa berkecuali dan 20.7 peratus pula tidak merasakan pekerjaan mereka itu begitu bermakna mungkin kerana faktor bosan atau sedang mencari peluang pekerjaan lain. Keputusan soal selidik juga mendapati bahawa 65.5 peratus responden merasakan kerja yang diberikan adalah mencabar untuk dilaksanakan, mungkin kerana sasaran yang tidak realistik atau pun faktor-faktor lain yang turut menyumbang, manakala 31 peratus responden berpuashati dengan pekerjaan dan cabarannya. Lebih 79 peratus responden mendapati mereka bekerja dalam suasana yang tertekan dan hanya 13.8 peratus sahaja yang tidak merasakan tekanan dalam pekerjaan mereka. Majoriti daripada responden iaitu 82.8 peratus begitu berpuashati kerana bekerja di sebuah syarikat yang begitu kukuh dan terjamin namun begitu 69 peratus responden masih tidak berpuashati dengan gaji yang diterima kerana merasakan ianya tidak setaraf dengan kerja yang sedang dilakukan dan juga perbandingan dengan syarikat lain yang menawarkan gaji yang lebih

menarik dan lumayan. Sasaran yang diberikan oleh syarikat adalah suatu jangkaan yang perlu dicapai dan lebih 50 peratus responden berpuashati dengan sasaran yang realistik namun begitu 31 peratus responden masih tidak dapat mencapai sasaran tersebut mungkin kerana sasaran yang di luar jangkauan dan 13.8 peratus responden tidak memberikan maklumbalas dan bersifat neutral. Lebih 65 peratus responden tidak berpuashati dengan sistem kenaikan pangkat yang diamalkan dan terdapat kelemahan yang perlu diatasi dan syarikat perlu memberikan penghargaan demi masa depan dan pekerja rasa dihargai syarikat. Masalah kepelbagaian tugas yang terpaksa dilakukan serentak dengan tugas-tugas teras begitu membebankan pekerja dan lebih 75 peratus responden tidak berpuashati dengan tanggungjawab yang berlebih-lebihan kerana dikhuatiri kehilangan fokus dan hanya 20 peratus sahaja yang berpuashati dengan isu kepelbagaian tugas kerana mereka berpeluang untuk mempelajari tugas baru dan bagi menghilangkan rasa kebosanan.

Rajah 5.6: Persepsi responden terhadap kepuasan pekerjaan

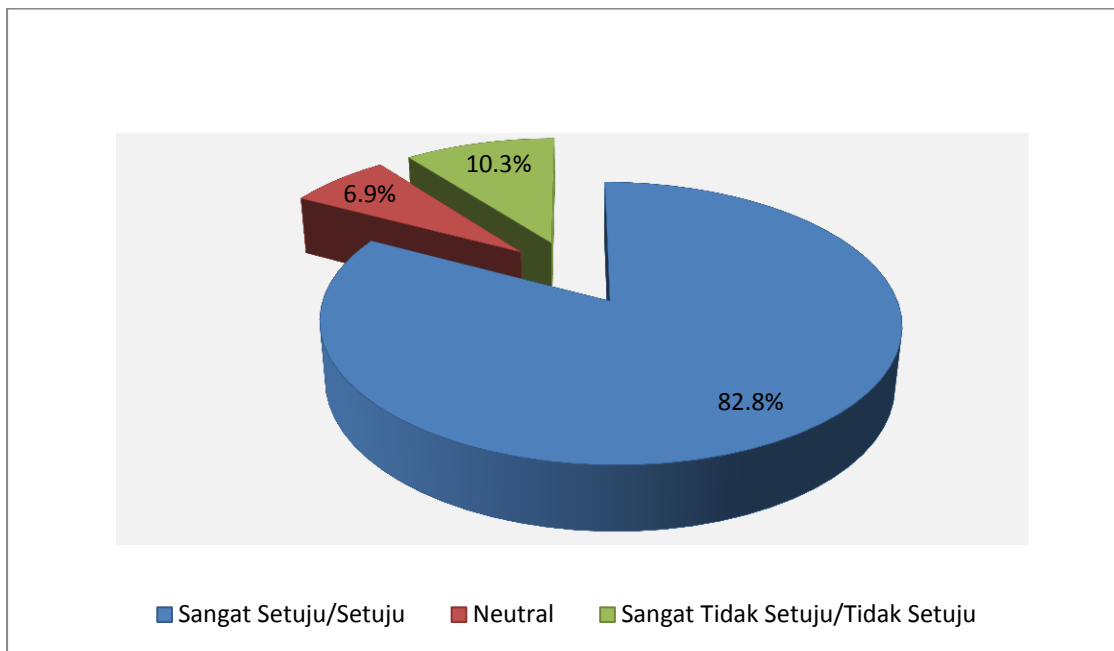


5.3.3 Penilaian responden terhadap kepimpinan dalam pencapaian matlamat

Bahagian ini lebih tertumpu kepada maklumbalas responden terhadap ketua jabatan mereka yang meneraju syarikat ke arah pencapaian matlamat syarikat secara

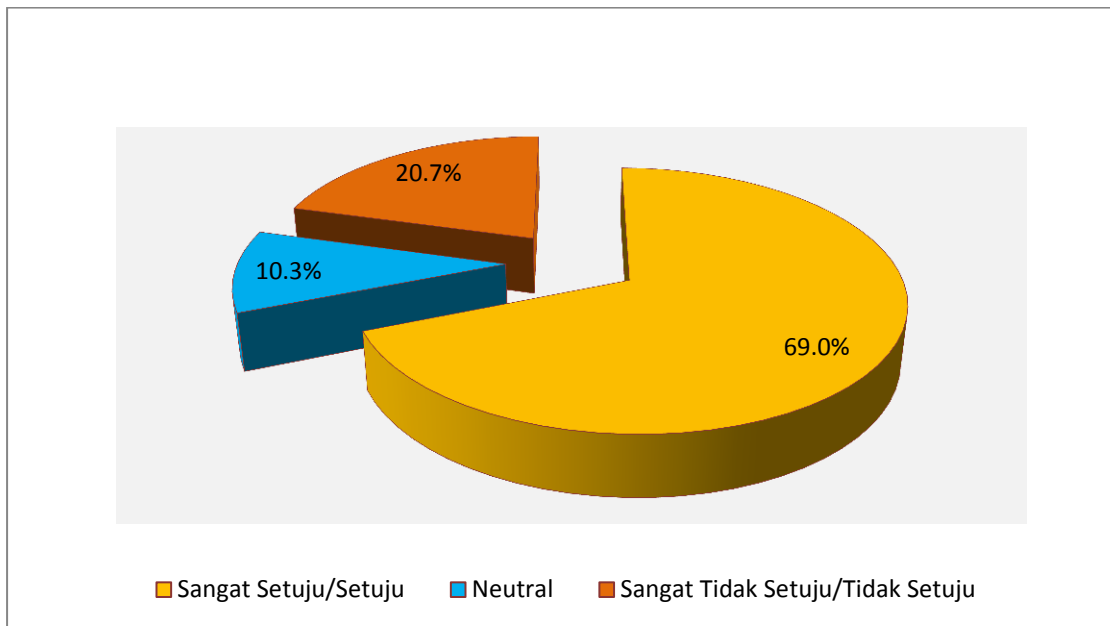
keseluruhannya. Rajah 5.7 menunjukkan peratus responden terhadap persepsi pencapaian matlamat. Terdapat lebih daripada 55 peratus responden memahami dan sangat bersetuju manakala 27.6 peratus responden bersetuju tentang matlamat syarikat yang perlu dicapai. Ketua jabatan iaitu pengurus cawangan telah berjaya memastikan pekerja memahami matlamat tersebut, walaupun masih ada peratusan kecil mewakili 10.3 peratus yang tidak dapat memahaminya dan 6.9 peratus responden yang neutral.

Rajah 5.7: Pemahaman Pencapaian Matlamat



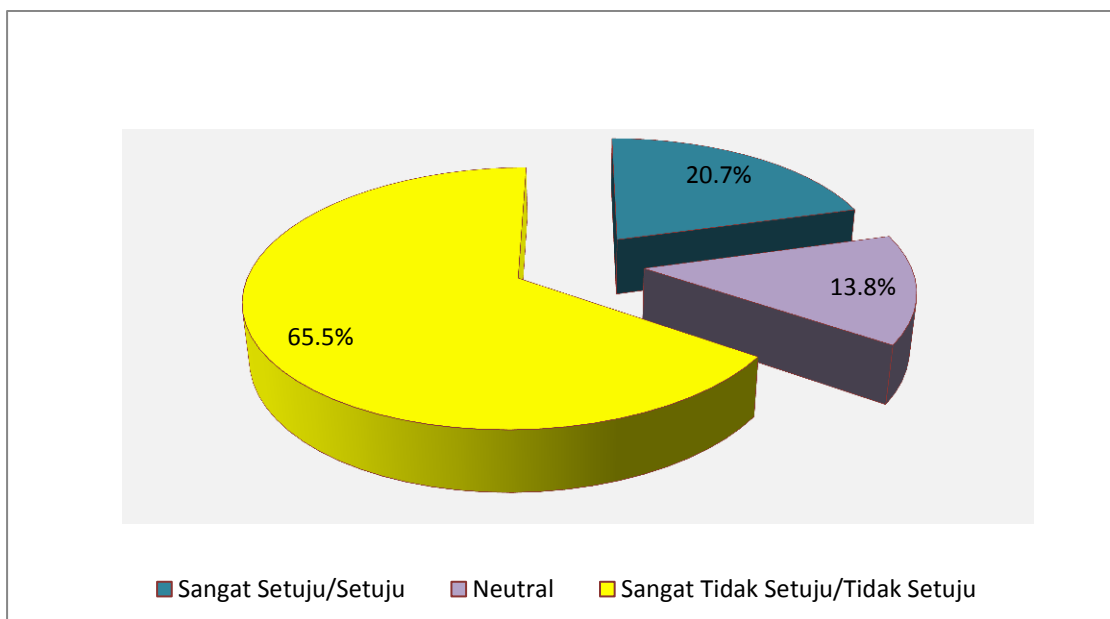
Rajah 5.8 menunjukkan bahawa pengurus cawangan sentiasa menekankan pencapaian matlamat kepada kakitangannya iaitu 41.4 peratus responden sangat setuju, 27.6 peratus responden setuju, 13.8 peratus responden tidak setuju, 6.9 peratus responden yang sangat tidak setuju, dan 10.3 peratus yang neutral. Memandangkan terdapat majoriti peratusan responden yang bersetuju maka ini adalah satu perspektif positif yang mendapat mandat serta kepercayaan daripada pekerja.

Rajah 5.8: Penekanan Ke Arah Pencapaian Matlamat



Rajah 5.9 menerangkan pengiktirafan yang diterima pekerja setelah matlamat direalisasikan. Terdapat 31.0 peratus responden yang sangat tidak setuju, 34.5 peratus responden yang tidak setuju, 10.3 peratus responden yang sangat setuju, 10.3 peratus responden setuju dan 13.8 peratus responden yang neutral. Majoriti responden tidak menerima pengiktirafan dan ini adalah tanggungjawab ketua jabatan untuk memastikan masalah ini diatasi supaya pekerja bermotivasi untuk bekerja dan menyumbang kepada prestasi.

Rajah 5.9: Pengiktirafan pencapaian matlamat



5.4 Senario yang menyumbang kepada pencapaian prestasi

Bahagian ini akan menyenaraikan data-data hasil kajian dan faktor-faktor yang menyumbang kepada kegagalan pencapaian prestasi yang dihadapi oleh Maybank Auto Finance Teluk Intan. Kajian yang telah dijalankan terhadap 29 responden telah pun menghasilkan maklumat-maklumat penting yang akan memberi penjelasan terhadap permasalahan yang timbul.

5.4.1 Penyumbang kepada pencapaian prestasi

Jadual 5.3 menunjukkan peratusan yang diperolehi daripada responden tentang faktor-faktor utama yang menyumbang kepada pencapaian prestasi syarikat. Faktor-faktor ini diperolehi hasil daripada soal selidik yang telah dijalankan terhadap responden iaitu kakitangan Maybank yang terlibat dalam kajian ini. Memahami faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi pencapaian adalah suatu aspek yang amat penting kerana ia adalah punca kepada keberkesanan pembiayaan kenderaan Maybank. Berikut adalah faktor-faktor yang telah menyumbang terhadap pencapaian prestasi pembiayaan kenderaan Maybank:

i. Senario Kepuasan Kerja

Berdasarkan kepada kajian yang telah dijalankan, terdapat ketidakpuasan hati dikalangan pekerja semasa menjalankan pekerjaan di Maybank. Dalam usaha untuk memenuhi tanggungjawab, prestasi dan kecekapan, beberapa budaya kerja yang positif adalah amat diperlukan. Syarikat perlu menitikberatkan aspek kepuasan kerja di kalangan kakitangan.

Berdasarkan kepada hasil keputusan responden, majoriti pekerja Maybank amat bersyukur dapat bekerja di syarikat yang begitu kukuh dan terjamin. Lebih 62 peratus responden mendapati bahawa pekerjaan mereka amat bermakna buat mereka dan dapat menjamin masa hadapan mereka.

Namun begitu, pihak pengurusan Maybank harus melihat kepada masalah yang di hadapi pekerja iaitu cabaran dalam pekerjaan mereka. Lebih 65 peratus responden merasakan pekerja bekerja dalam suasana yang mencabar, iaitu untuk merealisasikan sasaran tanpa sumber tenaga manusia yang mencukupi. Keadaan ini telah menyebabkan pekerja bekerja dalam keadaan tertekan iaitu lebih 79 peratus daripada responden memberikan maklumbalas itu. Akibat daripada masalah kekurangan tenaga

kerja maka pekerja sedia ada sudah tidak produktif dan terlalu letih untuk terus melaksanakan tugas dan hanya buat apa yang termampu. Fenomena ini sudah pasti akan menjejaskan prestasi secara tidak langsung.

Oleh yang demikian, syarikat harus sedar bahawa dengan pengendalian sumber tenaga manusia yang sempurna akan menjamin meningkatnya mutu kerja dan produktiviti serta mengelakkan tercetusnya konflik antara pekerja dengan majikan atau rasa tidak puas hati di kalangan pekerja terhadap pekerjaan mereka sendiri.

ii) Pertikaian Kenaikan Pangkat Dan Gaji

Maybank sering dibangkitkan dengan isu-isu atau masalah ketidakpuasan bekerja, kebanyakan isu ini dikaitkan dengan pertikaian tahap tangga gaji, kenaikan pangkat yang terhad dan layanan majikan yang kurang adil terhadap pekerja. Namun begitu yang lebih ketara adalah rasa tidak puas hati pekerja-pekerja terhadap penilaian prestasi yang dijalankan dan wujud diskriminasi serta bias terhadap pekerja-pekerja. Berdasarkan kepada 69 peratus responden tidak berpuas hati dengan gaji yang tidak setaraf dengan pekerjaan yang sedang dilakukan. Perbandingan dengan bank-bank lain yang telah menawarkan gaji yang jauh lebih lumayan telah mencetuskan perasaan tidak puas hati. Tambahan pula lebih 65 peratus responden merasakan sistem kenaikan pangkat yang diamalkan adalah tidak adil kerana masih terdapat pertikaian apabila pekerja yang telah mencapai sasaran individunya tidak mendapat kenaikan pangkat atau ganjaran berbentuk kewangan dan sebagainya. Maybank perlu menghargai serta memberi pengiktirafan atas usaha gigih pekerja mereka kerana ia dapat mempengaruhi keadaan hidup pekerja dengan peningkatan kepuasan kerja dan seterusnya memberi faedah kepada pekerja dan syarikat. Usaha murni ini juga dapat meningkatkan produktiviti dan prestasi pekerja kerana pekerja akan menjadi lebih kreatif dan rajin untuk mengubah keadaan sedia ada kepada keadaan yang lebih baik .

iii. Majikan pilih kasih

Berdasarkan kepada keputusan responden iaitu 62.1 peratus responden mendapati terdapat masalah pilih kasih yang terlalu ketara yang diamalkan oleh ketua jabatan. Amalan pilih kasih ini sudah pasti akan menjejaskan emosi dan moral pekerja. Pekerja rasa terpinggir dan sudah tidak bermotivasi untuk bekerja yang akan menjejaskan prestasi. Oleh yang demikian ketua jabatan harus memainkan peranan

dengan meningkatkan persefahaman dan mencari jalan penyelesaian terhadap konflik ini. Ketua jabatan harus memastikan bahawa setiap pembahagian tugas dan sistem penilaian diri adalah adil dan sama rata bagi mengekalkan perpaduan dan keharmonian.

iv. Hukuman atas kesilapan yang dilakukan

Lebih daripada 60 peratus responden mendapati Maybank begitu tegas mengenakan hukuman ke atas pekerja yang melakukan kesilapan. Pekerja akan diminta menyediakan surat tunjuk sebab atas setiap kesilapan yang terjadi. Maybank juga mengamalkan prosedur disiplin progresif iaitu menggunakan kaedah-kaedah amaran lisan, amaran bertulis, penggantungan dan penyingkiran pekerja. Keputusan responden telah menunjukkan pekerja tidak selesa dengan fenomena ini dan ia pasti memberi kesan ke atas prestasi kerja kerana pekerja akan marah dan berlaku penentangan terhadap pengurusan. Ketua jabatan harus bertolak ansur dan berbincang dengan pekerja yang menghadapi masalah dan bukan terus mengenakan hukuman bagi mengekalkan keharmonian kedua-dua pihak.

v. Kepelbagaian tugas

Aspek kepuasan kerja sering dikaitkan dengan aspek persekitaran kerja dan minat pekerja terhadap kerjayanya. Isu ini penting kerana kepuasan kerja akan menyebabkan pekerja menghasilkan kerja yang bermutu dan berupaya untuk merealisasikan matlamat pencapaian sasaran. Namun begitu lebih 75 peratus responden menyatakan bahawa pekerja terpaksa melakukan tugas-tugas yang tidak berkaitan dengan tugas teras mereka dan mereka terbeban dengan tanggungjawab tersebut. Sudah pasti pekerja kehilangan fokus dan dikhuatiri tidak dapat memenuhi kehendak pelanggan dan wakil jualan kenderaan yang memerlukan surat kelulusan pinjaman dengan kadar segera. Ketua jabatan perlu mengambil tindakan drastik kerana kelewatan kelulusan akan menyebabkan wakil jualan dan pelanggan akan beralih kepada bank lain yang lebih cepat proses kelulusan dan seterusnya menjejaskan prestasi pembiayaan kenderaan Maybank.

vi. Peruntukan faedah-faedah kepada pekerja

Setimpal dengan tenaga kerja yang telah dicurahkan, maka pekerja memerlukan faedah-faedah yang boleh menjamin masa hadapan mereka di Maybank. Terdapat

lebih 58 peratus responden menyatakan bahawa faedah-faedah yang diperuntukkan masih belum cukup untuk memenuhi dan menjamin masa hadapan mereka. Oleh yang demikian Maybank harus membangunkan strategi untuk memantapkan peruntukan faedah-faedah sedia ada supaya pekerja setia dan terus berkhidmat dengan Maybank dan ini dapat menyekat pengaliran keluar pekerja yang berpengalaman. Penerimaan amalan polisi yang di amalkan juga memberikan kesan ke atas prestasi pekerja.

vii. Keberkesanan kepimpinan terhadap penetapan matlamat

Kejayasaan pencapaian prestasi adalah bergantung kepada pengurus Maybank yang mengarah pekerjaanya ke arah pencapaian matlamat yang telah diberikan oleh pihak pengurusan atasan. Lebih 60 peratus responden setuju bahawa pekerja telah memahami matlamat yang perlu dicapai dan memberi penekanan ke atas pencapaian matlamat tersebut dengan menjalankan kerja-kerja yang fokus dan cenderung kepada pencapaian matlamat itu. Masih terdapat segelintir pekerja yang mewakili 10 peratus daripada responden yang tidak dapat memahami matlamat syarikat dan pengurus perlu membimbing pekerja ini supaya sama-sama bekerja sebagai satu pasukan. Pengurus juga perlu prihatin terhadap pekerja yang telah mencapai sasaran kerana lebih 65 peratus responden tidak mendapat pengiktirafan yang sepatutnya dan ini akan menjadi penyebab kepada kegagalan prestasi kerana pengurus perlu menyokong pekerja bagi memperolehi pencapaian yang lebih tinggi dan mengikat mereka sebagai satu unit bersepadu. Kepimpinan yang berkesan adalah pengurus yang menghubungkan jangkaan prestasi dan meletakkan keyakinan dan kepercayaan yang tinggi kepada pekerjaanya untuk mencapainya.

viii. Sasaran realistik

Sektor pembiayaan automobil Maybank diberikan sasaran yang realistik oleh pihak atasan Maybank setelah mengambil kira pasaran dan permintaan semasa. Industri automobil yang semakin meningkat memberi peluang kepada Maybank untuk menyusun strategi dan fokus dalam sektor ini. Lebih 50 peratus responden berpuashati dengan sasaran dan jangkaan yang diberikan kepada cawangan ini namun begitu masih terdapat lebih 40 peratus responden yang tidak berpuashati dan neutral terhadap jangkaan sasaran tersebut. Sebagai pengurus cawangan setiap sasaran yang diberikan haruslah dicapai dan pengurus juga bertanggungjawab supaya sasaran yang diberikan adalah sasaran yang realistik untuk dicapai kerana kegagalan akan menyebabkan

cawangan terpinggir dan memberi kesan kepada pekerja dari segi kenaikan pangkat dan ganjaran kewangan. Pengurus harus menyusun strategi setelah mengkaji faktor-faktor persaingan dan kekuatan sumber manusia bagi menyokong jangkaan dan merealisasikan sasaran kerana sasaran yang tidak logik akan memberi bebanan kepada pekerja dan menjejaskan prestasi bekerja.

Jadual 5.3: Faktor-faktor penyumbang pencapaian prestasi

Bil	Faktor-faktor penyumbang pencapaian prestasi	Bilangan	Peratusan
1.	Pekerjaan mencabar	19	65.5
2.	Tekanan pekerjaan	23	79.3
3.	Gaji tidak setaraf	20	69.0
4.	Kelemahan sistem penilaian diri	19	65.5
5.	Pilih kasih	18	62.1
6.	Hukuman tegas	20	69.0
7.	Kepelbagaian tugas	22	75.9
8.	Faedah-faedah tidak menarik	17	58.6
9.	Pengiktirafan	19	65.5
10.	Sasaran realistik	13	44.8

Berdasarkan faktor-faktor penyumbang di atas, untuk memastikan prestasi pencapaian pembiayaan kenderaan akan dicapai seperti yang disasarkan maka pengurus cawangan perlu menyusun langkah-langkah penyelesaian dengan melihat hasil kajian dan fokus kepada kelemahan-kelemahan yang terdapat dalam pengurusan dan pentadbiran beliau. Pengurus perlu berbincang dengan kakitangan dan berusaha untuk mengatasi permasalahan itu dengan segera supaya ianya dapat ditangani dan dapat meningkatkan prestasi secara keseluruhannya.

BAHAGIAN 6

KESIMPULAN DAN CADANGAN

6.1 Pengenalan

Bahagian ini membentangkan hasil terhadap penemuan kajian yang telah dilaporkan dan menjawab objektif-objektif kajian yang telah ditetapkan pada bahagian satu. Maybank Auto Finance Teluk Intan menghadapi masalah prestasi pembiayaan pinjaman kenderaan iaitu tidak menepati sasaran yang telah pihak atasan tetapkan bagi tahun 2013-2014. Tujuan kajian ini adalah untuk mencapai objektif-objektif utama kajian ini iaitu mengkaji faktor-faktor dalaman dan luaran yang menyumbang terhadap prestasi, menilai kesan yang dihadapi organisasi dan kakitangan terhadap prestasi, dan cadangan penambahbaikan. Isu pencapaian prestasi pembiayaan kenderaan yang dialami di Maybank Auto Finance Teluk Intan akan terjawab hasil daripada kajian yang telah dijalankan terhadap 29 responden iaitu kakitangan Maybank Teluk Intan. Kaedah pengumpulan data adalah daripada sumber data yang bersifat sekunder dan primer. Hasil kajian yang diperolehi telah memberikan kesimpulan dan membuahkan beberapa cadangan yang dapat dimajukan untuk tindakan pihak pengurusan Maybank.

6.2 Kesimpulan

Beberapa kesimpulan telah dibuat yang berdasarkan kepada hasil kajian yang diperolehi. Hasil kajian yang tertumpu kepada tiga kategori utama iaitu persepsi kakitangan terhadap polisi syarikat, kepuasan kakitangan melaksanakan pekerjaan dan penilaian terhadap kepimpinan yang menjurus kepada pencapaian matlamat. Dapatan kajian telah membuat kesimpulan seperti berikut:

6.2.1 Persepsi Negatif Terhadap Polisi Syarikat

Majoriti pekerja-pekerja Maybank memberikan persepsi yang negatif terhadap polisi sedia ada. Antaranya adalah pekerja mengalami masalah pilih kasih, pendapat dan idea mereka kurang digunapakai, takut untuk melakukan kesilapan kerana akan berdepan dengan hukuman yang akan menjejaskan masa depan, tidak berpuashati dengan faedah-faedah syarikat yang diberikan dan ketiadaan

suatu sistem penilaian prestasi yang jelas dan efektif. Faktor-faktor ini telah menyebabkan pekerja-pekerja kurang bermotivasi untuk bekerja dengan bersungguh-sungguh ke arah pencapaian prestasi dan produktiviti yang tinggi. Teori Maslow telah memberi penekanan terhadap keperluan-keperluan asas individu yang perlu diisi iaitu keperluan sosial iaitu perhubungan mesra sesama pekerja, keperluan penghargaan diri iaitu pekerja mahukan dirinya dinilai tinggi, keperluan kesempurnaan diri iaitu pengiktirafan kemajuan diri, dan keperluan fisiologi iaitu pekerja perlukan gaji, cuti dan tempat kerja yang selesa. Keinginan pekerja iaitu untuk bekerja dalam persekitaran kerja yang menyokong yang dapat mendorong mereka beriltizam dalam melaksanakan tugas dengan lebih bermutu.

6.2.2 Kepuasan Pekerja Terhadap Pekerjaan

Bagi menjamin kelancaran dan peningkatan prestasi pada pekerja-pekerja, kepuasan bekerja adalah satu perkara yang penting dan perlu diambilkira oleh Maybank. Pekerja merupakan aset penting untuk menepati matlamat yang diberikan. Hasil kajian yang diperolehi mendapati bahawa terdapat isu-isu atau masalah kepuasan bekerja. Kebanyakan isu ini dikaitkan dengan pekerjaan yang mencabar dan tekanan terhadap sasaran yang diberikan, kekurangan pekerja yang menyebabkan pekerja menanggung beban melakukan kepelbagaian tugas, peluang kenaikan pangkat yang terhad dan gaji yang tidak setaraf dengan kerja yang dilaksanakan. Teori yang telah dikemukakan oleh Douglas McGregor yang membuat dua set andaian terhadap manusia iaitu Teori X dan Teori Y. Teori X adalah kategori manusia yang negatif terhadap pekerjaan dan Teori Y adalah mereka yang sentiasa dahagakan kepuasan dan bermatlamat. Hasil kajian mendapati pekerja Maybank majoriti adalah mereka yang berada dalam kategori Teori Y kerana mereka telah lama berkhidmat, setia kepada syarikat, pekerjaan begitu bermakna buat mereka, sanggup bekerja bersungguh-sungguh terhadap pencapaian matlamat walaupun terdapat ketidakpuasan hati terhadap kepuasan pekerjaan. Adalah menjadi tanggungjawab pengurus supaya pekerja-pekerja yang berprestasi ini terus diberikan sokongan supaya mereka akan terus mamaksimumkan komitmen mereka. Oleh yang demikian pengurus harus memahami dan membuat pertimbangan terhadap isu-isu ini dan mencari jalan penyelesaian supaya dapat meningkatkan minat pekerja terhadap kerjayanya dan

juga meningkatkan motivasi, moral dan prestasi kerja cenderung ke arah pencapaian prestasi.

6.2.3 Persepsi Kepimpinan Terhadap Pencapaian Matlamat

Menurut hasil kajian ini, pengurus Maybank telah berjaya memastikan kakitangannya memahami dan sentiasa memberi penekanan terhadap pencapaian matlamat. Walaupun terdapat segelintir pekerja yang masih keliru atau kurang memahami namun pengurus telah melaksanakan peranannya untuk membimbing kakitangannya ke arah pencapaian matlamat yang menjurus kepada merealisasikan sasaran yang telah ditetapkan. Teori Fielder menyatakan bahawa situasi yang menyenangkan akan diperolehi sekiranya ketiga-tiga dimensi itu positif dan diterima kumpulan iaitu hubungan rapat pengurus dengan pekerjanya, struktur atau pembahagian kerja yang sistematik dan pemimpin menggunakan kuasa autoritinya dengan adil. Maka teori telah membuktikan bahawa pemimpin perlu memadankan situasi yang dihadapi dengan gaya kepimpinan yang sesuai dengan kumpulan maka ia dapat memaksimumkan prestasi kerja dan menghasilkan keberkesanan. Pengurus Maybank ini telah berusaha untuk berlaku adil, menjalinkan hubungan rapat dengan pekerjanya dan tidak menyalah gunakan kuasanya. Namun begitu masih ada kelemahan terhadap pentadbiran beliau yang menyebabkan prestasi pembiayaan tidak mencapai matlamat sasaran. Hasil kajian ini juga mendapati bahawa pekerja yang telah mencapai sasaran individunya tidak mendapat kenaikan pangkat atau ganjaran yang berbentuk kewangan dan sebagainya. Ini adalah faktor penyebab kepada kegagalan prestasi kerana pengurus perlu menyokong pekerja dan memberi semangat supaya pekerja berpuas hati dan terus bekerja sebagai satu pasukan yang bermatlamat ke arah pencapaian sasaran.

Kesimpulan yang telah dibuat di atas telah mencapai dua objektif utama kajian ini iaitu mengenalpasti faktor-faktor yang menyumbang kepada kegagalan pencapaian prestasi pembiayaan kenderaan di Maybank dan juga kesan daripada kegagalan prestasi yang telah menyebabkan syarikat dan pekerja menghadapi masalah iaitu kenaikan pangkat yang terhad, tidak mendapat ganjaran yang berupa bonus daripada pihak pengurusan atasan dan kesukaran mendapatkan pekerja tambahan. Manakala

objektif ketiga dicapai iaitu cadangan penambahbaikan dan penyelesaian terhadap isu tersebut dihuraikan pada cadangan 6.3 di bawah.

6.3 Cadangan

Dapatan hasil kajian telah merumuskan faktor-faktor penyumbang kepada isu yang dihadapi. Oleh yang demikian, berikut adalah beberapa cadangan yang dapat membantu untuk meningkatkan pencapaian prestasi pembiayaan pinjaman kenderaan di Maybank Auto Finance Teluk Intan.

6.3.1 Pengambilan Pekerja Baru

Masalah yang paling utama yang dihadapi adalah masalah kekurangan pekerja. Masalah ini telah membelenggu cawangan ini selama 2 tahun apabila tiada penggantian pekerja apabila terdapat pemindahan dan pemberhentian pekerja. Ini menyebabkan pekerja sedia ada terpaksa menanggung beban tambahan dengan melakukan kepelbagaian tugas di samping melaksanakan tugas teras mereka. Ini telah menyebabkan pekerja tertekan, tercabar dan khuatir terhadap sasaran yang diberikan tidak dapat direalisasikan. Kekurangan pekerja ini juga telah mengakibatkan keputusan kelulusan pinjaman yang lambat dan memberi kesan terhadap pelanggan dan wakil jualan kenderaan yang berurusan dengan Maybank. Kelewatan kelulusan telah menyebabkan wakil jualan kenderaan beralih arah dan memilih bank lain yang lebih cepat memberikan kelulusan pinjaman. Oleh yang demikian pengurus harus mengambil tindakan drastik dan memohon pengambilan pekerja baru bagi mengatasi masalah ini dan mengekalkan prestasi pekerja dan produktiviti serta mengelakkan tercetusnya konflik antara pekerja dan majikan. Pembangunan sumber manusia adalah implikasi yang cukup penting untuk memotivasikan pekerja kerana ia membuktikan komitmen organisasi yang memberi impak dan merupakan faktor penting dalam menentukan prestasi cemerlang atau kejayaan syarikat.

6.3.2 Pelaksanaan Sistem Penilaian Prestasi Yang Lebih Telus

Disarankan pihak pentadbiran mengkaji kesesuaian pelaksanaan sistem penilaian prestasi dan perkembangan kerjaya yang sedia ada. Ia merujuk kepada proses-proses di mana sumbangan pekerja dinilai terhadap standard-standard yang telah ditetapkan. Namun begitu sistem ini perlu dikaji kerana memberi

kuasa penuh kepada ketua jabatan untuk membuat keputusan tanpa merujuk kepada pekerja. Sistem ini telah menimbulkan kontroversi dan menerima perspektif negatif daripada pekerja. Pelaksanaan sistem yang lebih sistematik dan telus ini perlu dikuatkuasakan segera supaya ianya dapat meningkatkan kepercayaan pekerja, menghargai sumbangan pekerja dan mengatasi masalah ketidakpuasan hati pekerja.

6.3.3 Sasaran Yang Lebih Realistik

Memandangkan sasaran yang diberikan adalah agak tinggi maka pengurus cawangan harus memainkan peranan dengan memohon kepada pihak pengurusan supaya lebih fleksibel terhadap pembahagian sasaran kerana Teluk Intan hanyalah sebuah pekan kecil dan unjuran penjualan kereta adalah terhadap serta faktor persaingan dengan bank-bank yang sedia ada. Pekerja sedia ada terpaksa meneroka ke daerah lain iaitu Tanjung Malim dan Kuala Selangor bagi mendapatkan pembiayaan pinjaman kenderaan. Ini sudah pasti akan menambahkan bebanan dan tanggungjawab tambahan terhadap pekerja.

6.3.4 Penambahbaikan Faedah-faedah Sedia Ada

Memandangkan pekerja tidak berpuas hati dengan peruntukan faedah-faedah syarikat sedia ada maka pihak pengurusan harus memberi usul untuk semakan semula dan membuat perbandingan dengan syarikat lain di luar sana yang menawarkan faedah-faedah yang jauh lebih baik. Pemberian faedah-faedah ini dapat menjamin masa depan pekerja, kesetiaan dan mengurangkan pengaliran keluar pekerja yang berpengalaman ini. Pekerja merasa selamat dan bermotivasi untuk bekerja.

6.3.5 Kelonggaran Hukuman

Adalah disarankan supaya pihak pentadbiran dapat menimbangkan untuk memberikan sedikit kelonggaran untuk kesilapan yang dilakukan pekerja. Sekiranya hukuman yang begitu tegas diberikan, dikhuatiri pekerja bekerja dalam ketakutan dan tiada keharmonian bekerja. Hukuman adalah jalan terakhir terhadap pekerja kerana budi bicara dan diplomasi adalah jalan penyelesaian yang terbaik.

6.3.6 Keprihatinan Pengurus Dan Gaya Kepimpinan

Ketua jabatan yang bertindak selaku pengurus cawangan haruslah lebih prihatin dan peka terhadap kualiti suasana kerja dan kepuasan kerja kerana ia adalah saling berhubung antara satu sama lain. Antara aspek-aspek kepuasan kerja adalah gaji yang setaraf, suasana kerja, kenaikan pangkat, penyeliaan, rakan sekerja dan penempatan pekerja. Pengurus harus memahami faktor-faktor yang menyumbang kepada kepuasan kerja dan berusaha untuk memenuhi kehendak mereka supaya pekerja mengalami dan memperolehi kepuasan kerja demi untuk meningkatkan motivasi, moral dan prestasi ke arah pencapaian produktiviti yang tinggi. Pengurus harus bersikap adil terhadap pembahagian tugas dan mengelakkan bias dalam penilaian prestasi. Pengurus juga perlu memberi pengiktirafan kepada pekerja yang menepati sasaran kerana ia juga dapat meningkatkan prestasi pekerja dan mereka akan lebih rajin, gigih dan bersemangat untuk bekerja. Pengurus harus mengamalkan gaya kepimpinan yang inovasi, sokongan, bertimbang rasa, mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi maka sudah pasti pekerja akan menyokong ke arah pencapaian matlamat tersebut.

Bagi membentuk satu organisasi yang teratur, terarah, mempunyai matlamat dan cemerlang, maka kumpulan kerja atau budaya kerja yang dibina adalah berdasarkan dorongan ke arah pencapaian matlamat yang dirancangkan. Hasil penyatuan dan kerjasama kumpulan kerja ini dapat bersama-sama menuju ke arah pencapaian prestasi dan perkhidmatan cemerlang. Bak kata pepatah Melayu “kalau tidak dipecahkan ruyung, manakan dapat sagunya”.

RUJUKAN

- Abd Abd. Aziz Yusof (2000), **Pengurus dan Gelagat Organisasi Di Abad ke 21**, Petaling Jaya: Prentice Hall.
- Abraham H. Maslow (1954), **Motivation and Personality**, New York:Harper and Row.
- Albert Bandura (1997), **Self Efficacy:The Exercise of Control**, New York:Worth Publishers.
- Arnold Hugh J. & Feldman, Daniel C. (1986), **Organizational Behavior**, New York: Mc Graw- Hill Inc.
- Berita Kumpulan Maybank, (3rd Quarter 2014), **Maybankers At The Heart Of Community**, KL:Maybank Internal Communications.
- Berita Kumpulan Maybank, (4th Quarter 2014), **Delivering The Vision**, KL:Maybank Internal Communications.
- Cavana, R.Y. (2001), **Applied Business Research:Qualitative and Quantitative Methods**, New York:John Wiley.
- Chua Yan Piaw (2006), **Kaedah Penyelidikan**, Kuala Lumpur:McGraw Hill Education.
- Corporate Affairs Department (2013), **Building Sustainable Linkages Across Asia:Sustainability Report 2013**, KL:Maybank
- Corporate Affairs Department (2010), **A Shared Journey:Maybank Story**, KL:Maybank
- Douglas McGregor (1954), **The Human Side of Enterprise**, New York:McGraw Hill.
- <http://car2future.com/vehicles/automobile-market-in-malaysia-2014.html> dicapai pada 10 November 2014.
- http://www.just-auto.com/market-research/malaysia-autos-report-q2-2014_id195847.aspx dicapai pada 10 November 2014
- <http://www.maa.org.my/> dicapai pada 10 November 2014.
- http://www.maa.org.my/info_summary.htm dicapai pada 10 November 2014.
- <http://www.maybank2u.com.my/> dicapai pada 5 Disember 2014.
- Judith Boss (2012), **Think** , 2nd ed., New York:McGraw-Hill.
- Richard L. Daft (2010), **New Era of Management**, International Edition, Canada:South Western Cengage Learning.
- Sekaran, Uma. (2004), **Research Methods for Business:A Skill Building Approach**, Singapore:John Wiley & Sons (Asia) Pte. Ltd.
- www.maybank.com dicapai pada 5 Disember 2014.

LAMPIRAN

Lampiran 1-Peta Pasaran Dalaman Dan Luaran Maybank.

Lampiran 2-Struktur Korporat Kumpulan Maybank.

Lampiran 3-Gambar Maybank CawanganTeluk Intan.

Lampiran 4-Gambar Jabatan Pembiayaan Automobil.

Lampiran 5-Carta Organisasi Maybank SSC Teluk Intan.

Lampiran 6-Carta Organisasi Maybank Auto Finance Teluk Intan.

Lampiran 7-Keuntungan Maybank Sehingga September 2014.

Lampiran 8-Laporan Kewangan bagi Tahun 2013.

Lampiran 9-Ahli Jawatankuasa Tanggungjawab Korporat Kumpulan Maybank.

Lampiran 10-Borang Soal Selidik