



Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia

**HUBUNGAN DI ANTARA SOKONGAN PENGURUSAN PIHAK
ATASAN DENGAN KEPUASAN PEKERJA TERHADAP SISTEM
LAYAN DIRI PEKERJA**

Siti aminah Binti Hanafi

**HF
5549.5
J63
S623
2009**

**Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian
(Pembangunan Sumber Manusia)
2009**



1000203792

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

Gred:

JUDUL : Hubungan Di Antara Sokongan Pengurusan Pihak Atasan Dengan Kepuasan Pekerja Terhadap Penggunaan Sistem Layan Diri Pekerja

SESI PENGAJIAN : 08/09

Saya

SITI AMINAH BINTI HANAFI

mengaku membenarkan tesis * ini disimpan di Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:

1. Tesis adalah hakmilik Universiti Malaysia Sarawak.
2. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat pendigitan untuk membangunkan Pangkalan Data Kandungan Tempatan.
4. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.

** sila tandakan (√)

SULIT

(Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan seperti termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)

TERHAD

(Mengandungi maklumat Terhad yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)

TIDAK TERHAD

(TANDATANGAN PENULIS)

(TANDATANGAN PENYELIA)

Alamat Tetap:
17, Kampung Sekayu
21700 Kuala Berang
Hulu Terengganu
Terengganu

Tarikh : 08 Mei 2009

Tarikh:

08 Mei 2009

Catatan:

* Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah, Sarjana dan Sarjana Muda

*Jika tesis ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai TERHAD.

**HUBUNGAN DI ANTARA SOKONGAN PENGURUSAN PIHAK ATASAN
DENGAN KEPUASAN PEKERJA TERHADAP SISTEM LAYAN
DIRI PEKERJA**

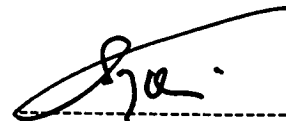
SITI AMINAH BINTI HANAFI

Projek ini merupakan salah satu keperluan untuk
Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian
(Pembangunan Sumber Manusia)

Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK
(2009)

Projek bertajuk 'Hubungan Di antara Sokongan Pengurusan Atasan Dengan Kepuasan Pekerja Terhadap Penggunaan Sistem Layan Diri Pekera' telah disediakan oleh Siti Aminah Binti Hanafi dan telah diserahkan kepada Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia sebagai memenuhi syarat untuk Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian (Pembangunan Sumber Manusia)

Diterima untuk diperiksa oleh:



(Ahmad Sofian Bin Shminan)

Tarikh:

08 Mei 2009

<p>Gred A-</p>

Pengesahan Pelajar

Saya mengakui bahawa Projek Tahun Akhir bertajuk
“ **Hubungan Di Antara Pengurusan Pihak Atasan Dengan Kepuasan Pekerja Terhadap
Penggunaan Sistem Layan Diri Pekerja** ”
ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali
nukilan, petikan, huraian dan ringkasan yang
tiap-tiap satunya telah saya nyatakan sumbernya.

08 Mei 2009

(Tarikh serahan)



(Tandatangan Pelajar)

Nama Penuh Pelajar: Siti Aminah Binti
Hanafi

No. Matrik: 17265

PENGHARGAAN

Assalamuailaikum w.r.b

Alhamdulillah bersyukur kehadiran Ilahi kerana dengan limpah dan kurnianya dapat saya menyiapkan projek tahun akhir ini dengan sempurna. Disini saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada penyelia saya, En. Ahmad Sofian Bin Shminan diatas segala tunjuk ajar dan nasihat yang berguna dalam menyiapkan projek tahun akhir ini dari awal hinggalah sempurna. Tanpa panduan, tunjuk ajar dan nasihat dari beliau, saya tidak akan dapat menyempurnakan projek ini dalam jangka masa yang telah ditetapkan.

Disamping itu, saya ingin menyampaikan sekalung penghargaan kepada semua kakitangan sokongan UNIMAS yang telah terlibat memberi kerjasama kepada saya dalam mendapatkan data bagi projek ini. Tanpa kerjasama mereka, saya pasti tidak dapat menyiapkan projek ini. Dan tidak dilupakan kepada semua kakitangan di Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia yang telah menyediakan arahan dan manual untuk saya menyempurnakan projek mengikut prosedur yang betul.

Selain itu, saya juga ingin merakamkan jutaan terima kasih kepada ibu saya Ragayah Binti Mat Daud atas sokongan dan dorongan beliau dari aspek motivasi, memberikan semangat ketika saya menghadapi kesulitan dalam proses menyiapkan projek tahun akhir dengan jayanya. Dan tidak dilupakan juga buat insan istimewa Muhamad Sufian Bin Abu Bakar atas sokongan beliau yang tidak berbelah bagi.

JADUAL ISI KANDUNGAN

	Muka surat
Penghargaan	i
Jadual Isi Kandungan	ii
Senarai Jadual	iv
Senarai Rajah	vi
Abstrak	vii
<i>Abstract</i>	viii
BAB 1 - PENDAHULUAN	
1.0 Pengenalan	1
1.1 Pengenalan kepada kajian	1
1.2 Latar Belakang Kajian	2
1.3 Pernyataan Masalah	4
1.3.1 Persoalan Kajian	5
1.4 Objektif Kajian	5
1.4.1 Objektif Umum	5
1.4.2 Objektif Khusus	5
1.5 Kerangka Konseptual	6
1.6 Hipotesis Kajian	6
1.7 Definisi Istilah	7
1.8 Limitasi Kajian	11
1.9 Kepentingan Kajian	11
1.10 Perbincangan	12
1.11 Kesimpulan	13
BAB 2 - SOROTAN KAJIAN	
2.0 Pengenalan	14
2.1 Pengurusan Sumber Manusia	14
2.2 Sistem Maklumat Sumber Manusia	15
2.3 Sistem Layan Diri Pekerja	16
2.4 Konsep Sokongan Pengurusan Atasan	17
2.5 Konsep Latihan	18
2.6 Konsep Maklumat Polisi	19
2.7 Konsep Penyeliaan	20
2.8 Teori yang Berkaitan	21
2.8.1 Herzberg Two-Factor Theory	21
2.8.2 Model DeLone dan McLean	23

2.9	Perbincangan	27
2.10	Kesimpulan	27
BAB 3 - METODOLOGI KAJIAN		
3.0	Pengenalan	28
3.1	Rekabentuk Kajian	29
3.2	Lokasi, Populasi dan Persampelan	29
3.3	Instrumen Kajian	32
3.4	Pengumpulan Data	34
3.5	Kajian Rintis	36
3.6	Analisis Data	41
3.7	Perbincangan	42
3.8	Kesimpulan	43
BAB 4 - DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN		
4.0	Pengenalan	44
4.1	Taburan Responden Berdasarkan Ciri-Ciri Demografi	44
4.1.1	Taburan Responden Mengikut Jantina	45
4.1.2	Taburan Responden Mengikut Umur	46
4.1.3	Taburan Responden Mengikut Bangsa	47
4.1.4	Taburan Responden Mengikut Tempoh Berkhidmat	48
4.2	Pengujian Hipotesis	49
4.2.1	Analisis Korelasi Pearson	49
4.2.2	Analisis Regresi Linear Berganda	55
4.3	Ringkasan Hasil Dapatan	57
4.4	Perbincangan	58
4.5	Kesimpulan	59
BAB 5 - KESIMPULAN DAN CADANGAN		
5.0	Pengenalan	60
5.1	Rumusan Kajian	60
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Cadangan	62
5.3	Penutup	65

BIBLIOGRAFI

LAMPIRAN

SENARAI JADUAL

Jadual 1: Skala Likert Lima Peringkat	34
Jadual 2: Nilai Cronbach Alpha	37
Jadual 3: Hasil Ujian Kesahihan Terhadap Instrumen Kajian (Kajian Rintis)	38
Jadual 4: Pengukuran Nilai Kebolehpercayaan Cronbach Alpha	39
Jadual 5: Hasil Ujian Kesahihan Terhadap Instrumen Kajian (Analisis Faktor Bagi Tinjauan Sebenar)	40
Jadual 6: Pengukuran Nilai Kebolehpercayaan Cronbach Alpha (tinjauan sebenar)	41
Jadual 7: Tahap perhubungan Kolerasi Pearson	42
Jadual 8: Taburan Responden Mengikut Jantina (N=91)	45
Jadual 9: Taburan Responden Mengikut Kategori Umur (N=91)	46
Jadual 10: Taburan Responden Mengikut Bangsa (N=91)	47
Jadual 11: Taburan Responden Mengikut Jumlah Tahun Berkhidmat (N=91)	48
Jadual 12: Analisis Pekali Korelasi Pearson 'r' Di Antara Latihan Dengan Kepuasan pekerja terhadap penggunaan sistem layan diri pekerja (N=91)	49
Jadual 13: Analisis Pekali Korelasi Pearson 'r' Di Antara Maklumat Polisi Dengan Kepuasan pekerja terhadap penggunaan sistem layan diri pekerja (N=91)	51

Jadual 14: Analisis Pekali Korelasi Pearson 'r' Di Antara Penyeliaan Dengan Kepuasan pekerja terhadap penggunaan sistem layan diri pekerja (N=91)	53
Jadual 15: Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Kepuasan Pekerja Terhadap Penggunaan Sistem Layan Diri Pekerja	55
Jadual 16: Ringkasan Hasil Dapatan Kajian	57

SENARAI RAJAH

Rajah 1: Kerangka Konseptual	6
Rajah 2: Model <i>Two-Factor Theory</i>	22
Rajah 3: <i>DeLone and McLean's Model of IS Success</i>	24
Rajah 4: Information Systems Success Model (DeLone & McLean 2002, 2003)	26
Rajah 5: Aliran Proses Yang Terlibat Dalam Kajian Ini.	29
Rajah 6: Aliran Proses Pengumpulan Data	34
Rajah 7: Taburan Responden Mengikut Jantina (N=91)	45
Rajah 8: Taburan Responden Mengikut Kategori Umur (N=91)	46
Rajah 9: Taburan Mengikut Bangsa (N=91)	47
Rajah 10: Taburan Responden Mengikut Jumlah Tahun Bekerja (N=91)	48

ABSTRAK

HUBUNGAN DI ANTARA SOKONGAN PENGURUSAN PIHAK ATASAN DENGAN KEPUASAN PEKERJA TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM LAYAN DIRI PEKERJA

Siti Aminah Binti Hanafi

Fokus utama dalam kajian ini adalah untuk mengenalpasti hubungan di antara sokongan pengurusan pihak atasan dengan kepuasan pekerja terhadap penggunaan sistem layan diri pekerja. Antara faktor-faktor sokongan pengurusan pihak atasan yang diambilkira ialah faktor latihan, maklumat polisi dan penyeliaan. Kajian ini telah dijalankan di Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS), Kota Samarahan, Sarawak. Borang soal selidik telah digunakan sebagai instrumen kajian untuk tujuan pengumpulan data di mana kesahihan dan kebolehpercayaan semua elemen dalam borang soal selidik telah diuji menggunakan kajian rintis. Responden terdiri daripada kakitangan sokongan di Unimas yang telah dipilih secara rawak sebagai sampel kajian. Keputusan daripada ujian korelasi Pearson menunjukkan semua faktor iaitu latihan ($r= 0.511$, $p=0.000$), maklumat polisi ($r=0.669$, $p=0.000$) dan penyeliaan ($r=0.751$, $p=0.000$) mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pekerja terhadap penggunaan sistem layan diri pekerja. Sementara itu, hasil ujian Regresi Linear Berganda menunjukkan faktor penyeliaan yang paling banyak menyumbang kepada kepuasan pekerja ($R^2=0.563$, $\beta= 0.751$). Sebagai kesimpulan, latihan, maklumat polisi dan penyeliaan daripada pengurusan pihak atasan terbukti menyumbang kepada kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem layan diri pekerja di Unimas. Dapatan dari kajian ini dibincangkan dalam konteks implikasinya terhadap organisasi serta kajian masa hadapan yang boleh dijadikan sebagai sumber idea kepada organisasi untuk melakukan sebarang perubahan.

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN TOP MANAGEMENT SUPPORT WITH USER SATISFACTION TOWARD USING EMPLOYEE SELF-SERVICE SYSTEM (ESS)

Siti Aminah Binti Hanafi

The main focus of this research is to identify the relationship between selected top management support factors and user's satisfaction towards the usage of employee self-service (ESS). The upper management support's factors that have been chosen are training, information policy and supervision. This study was done at Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS), Kota Samarahan, Sarawak. Survey questionnaire was used as a research instrument for purpose of data collection in which the validity and realibility of all items in the questionnaire have been tested using pilot study. The respondent, which are support staffs from UNIMAS were randomly selected as a sample of this study. The result from Pearson Correlation test showed that all factors namely training ($r= 0.511$, $p=0.000$), information policy ($r=0.669$, $p=0.000$) and supervision ($r=0.751$, $p=0.000$) have a significant relationship with user's satisfaction in using ESS. Meanwhile, Multiple Linear Regression analysis which was used to identify the dominant factor of this study showed that supervision is the dominant factor contributes to user's satisfaction ($R^2=0.563$, $\beta= 0.751$). As for conclusion, training, information policy and supervision are proved to contribute in user's satisfaction of using ESS. The findings from this research dicussed in its implication aspects towards the future research that can become a resources to organization to make any changes.

BAB 1

PENGENALAN

1.0 Pengenalan

Di dalam bab ini akan diterangkan secara ringkas dan menyeluruh mengenai kajian yang ingin dijalankan. Antara komponen dan elemen yang terdapat dalam bab ini ialah latar belakang kajian, kenyataan masalah, objektif kajian; objektif umum dan objektif khusus, kerangka konseptual, definisi konsep, hipotesis kajian, limitasi kajian dan kepentingan kajian.

1.1 Pengenalan kepada kajian

Kebelakangan ini fungsi sumber manusia di dalam organisasi telah mengalami perubahan dan pembangunan yang pesat hasil tindakbalas daripada perubahan sosial dan persekitaran organisasi seterusnya mendorong perkembangan teknologi maklumat dengan pesat seiring dengan perubahan persekitarannya (Hendrikson, 2003). Perubahan ini sekaligus turut memberi sumbangan kepada pelaksanaan sistem layan diri pekerja.

Menurut Hendrickson (2003) pada mulanya, sistem maklumat sumber manusia ini hanya terhad kepada pengurusan maklumat kakitangan dan terhad kepada maklumat nama dan alamat pekerja dan mungkin sedikit sejarah kerja bagi seseorang pekerja. Selalunya maklumat tersebut hanya dicatat dengan ringkas di atas kertas kad nota 3x5 sahaja (Kavanaugh, 1990). Namun, hari ini seiring dengan perkembangan dan pembangunan teknologi yang pesat, sistem maklumat sumber manusia telah melibatkan hampir semua aspek penting yang terlibat dalam proses dan pengurusan sumber manusia dalam sesebuah organisasi untuk tujuan melicinkan lagi perjalanan pengurusan dalam organisasi.

Selain itu, menurut Walker (2001) sistem layan diri sumber manusia melibatkan penggunaan interaktif teknologi oleh pekerja dan pengurus untuk mendapatkan maklumat, mengendalikan transaksi, dan pada asasnya merupakan satu proses jalan pintas dimana proses terdahulu melibatkan banyak peringkat dalam menyelesaikan satu-satu proses. Dimana proses tradisional ini memerlukan masa yang sangat ketara berbanding dengan sistem yang terbaru.

Dalam melaksanakan sesuatu sistem yang baru dalam sesebuah organisasi bukanlah satu kerja yang mudah kerana pelaksanaan tersebut belum tentu berkesan dan dapat memberi manfaat kepada pembangunan sumber manusia. Oleh itu, kepuasan pekerja terhadap penggunaan sesuatu sistem merupakan salah satu faktor yang penting yang dapat melambangkan akan keberkesanan pelaksanaan sistem tersebut. Sistem yang tidak berkesan akan merugikan masa, tenaga dan wang organisasi tersebut.

1.2 Latar Belakang Kajian

Tenaga kerja manusia merupakan salah satu aset yang memainkan peranan yang sangat penting dalam mencapai matlamat sesebuah organisasi. Tanpa pekerja yang

sedia berkhidmat ini, amat mustahil bagi sesebuah organisasi mencapai matlamat yang ditetapkan. Oleh yang demikian, pihak pengurusan perlu mengambilkira dan menitikberatkan keperluan pekerja sesuai dengan matlamat organisasi.

Kajian ini lebih memberi fokus kepada faktor-faktor organisasi yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem layan diri pekerja. Bagi kajian ini, pengkaji telah memfokuskan kajian mengenai hubungan antara sokongan pengurusan atasan dengan kepuasan pekerja terhadap sistem layan diri pekerja. Refleksi daripada pengguna dimana bagi kajian ini pengguna adalah merujuk kepada pekerja di dalam organisasi tersebut. Menurut Anderson (1997) dalam kajian yang dibuat oleh Hendrickson (2003) biasanya terdapat tiga pihak yang terlibat secara terus dengan Sistem Maklumat Sumber Manusia dan penggunaan sistem ini iaitu profesional-profesional sumber manusia, pengurus-pengurus bahagian dan pekerja itu sendiri

Dalam kajian ini, keperluan pekerja adalah merujuk kepada keperluan sosial seperti sokongan daripada pihak pengurusan dengan menyediakan latihan, sumber dalam bentuk kewangan dan sebagainya kepada pekerja untuk meningkatkan kemahiran mereka dalam menggunakan sistem layan diri pekerja dengan cara yang betul dan efektif. Apabila mereka telah diberikan latihan dan tunjuk ajar dengan terperinci, mereka lebih merasa yakin tanpa rasa ragu-ragu untuk menggunakan sistem tersebut. Selain itu, maklumat polisi iaitu merupakan satu maklumat yang disediakan untuk penyebaran maklumat mengenai sesuatu perkara juga perlu disediakan kepada pekerja sebagai garis panduan kepada pekerja untuk menggunakan sistem layan diri pekerja ini.

Sokongan daripada pengurusan pihak atasan memainkan peranan yang sangat penting dalam menentukan kejayaan atau kegagalan pelaksanaan sesebuah sistem. Oleh itu, amat penting bagi pengurusan atasan sentiasa memperbaharui dan mengemaskini jenis, tahap atau jumlah sokongan yang diberikan kepada pekerja agar sentiasa memenuhi keperluan semasa organisasi berdasarkan matlamat yang ditetapkan oleh organisasi.

1.3 Pernyataan Masalah

Penggunaan sistem maklumat untuk menyokong fungsi sumber manusia bukanlah kaedah dan konsep yang baru tetapi fokus terhadap pengurusan sumber manusia telah berkembang memerlukan sistem maklumat untuk menyokongnya.

Kajian-kajian implementasi terdahulu lebih tertumpu kepada sistem maklumat pengurusan (antaranya, Cerullo 1980; Cheney & Dickson 1982; Conath & Mignen 1990; Delone 1988; Ghani 1992; Gremilian 1984; Montazemi 1988). Sistem layan diri pekerja, sistem sokongan pengurusan dan sistem pakar kurang dikaji (Kamarulbaraint, 2002).

Oleh yang demikian, wujud jurang di dalam kajian-kajian lepas tentang sistem-sistem tersebut (Kamarulbaraint, 2002). Memandangkan sistem layan diri ini semakin penting akan penggunaannya didalam sesebuah organisasi, maka kajian ini akan memberi tumpuan kepada sistem layan diri pekerja.

Kajian-kajian pelaksanaan terdahulu yang meneliti hubungan faktor-faktor organisasi dengan prestasi sistem maklumat banyak dilakukan di negara-negara seperti Amerika Syarikat dan Korea (antaranya Bruwer 1984; Choe 1996; Ives, Olson & Baroudi 1983; Kim, Suh & Lee 1996; Raymond 1987; Sanders 1984).

Memandangkan kajian pelaksanaan sistem terdahulu kurang dilakukan di Malaysia (Kamarulbaraint, 2002), kajian ini cuba melihat salah satu faktor-faktor organisasi tersebut iaitu sokongan pengurusan atasan dan hubungannya dengan kepuasan pekerja terhadap penggunaan sistem layan diri di UNIMAS.

1.3.1 Persoalan Kajian:

Kajian ini dijalankan untuk menguji hubungan antara sokongan pengurusan atasan iaitu penyeliaan, maklumat polisi dan latihan dengan kepuasan pekerja terhadap penggunaan sistem layan diri pekerja. Sehubungan dengan itu, persoalan-persoalan kajian telah dikemukakan seperti berikut:

1. Adakah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pekerja terhadap penggunaan sistem layan diri pekerja di UNIMAS?
2. Sejauh manakah hubungan antara penyeliaan, maklumat polisi dan latihan yang diberikan oleh pengurusan atasan dan kepuasan pekerja?

1.4 Objektif Kajian

1.4.1 Objektif Umum

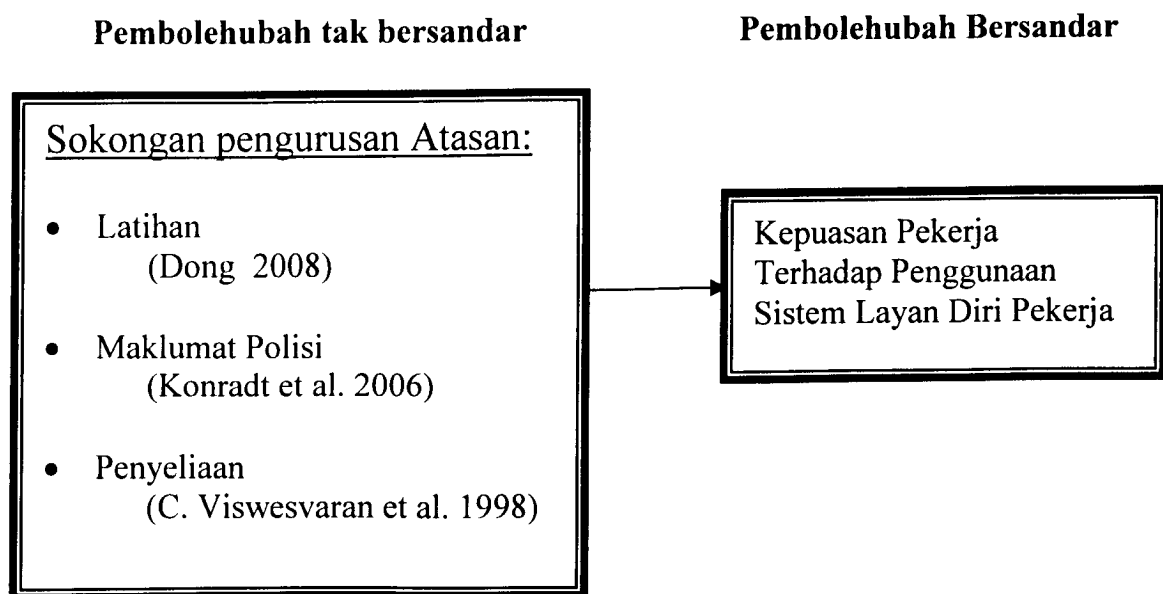
Secara umumnya, pengkaji ingin mengenalpasti hubungan diantara faktor sokongan pengurusan atasan dengan tahap kepuasan pekerja terhadap sistem layan diri dalam organisasi.

1.4.2 Objektif Khusus

1. Untuk mengenalpasti hubungan di antara penyeliaan dengan kepuasan pekerja terhadap sistem layan diri pekerja.
2. Untuk mengenalpasti hubungan di antara latihan dengan kepuasan pekerja terhadap sistem layan diri pekerja.
3. Untuk mengenalpasti hubungan di antara maklumat polisi dengan kepuasan pekerja terhadap sistem layan diri pekerja.
4. Untuk mengenalpasti faktor dominan di antara pembolehubah tidak bersandar dengan pembolehubah bersandar.

1.4 Kerangka Konseptual

Kerangka Konseptual ini adalah berdasarkan objektif dan hipotesis kajian. Pembolehubah bagi kajian ini ialah faktor-faktor sokongan pengurusan atasan iaitu latihan, maklumat polisi dan penyeliaan. Manakala pembolehubah bersandar ialah kepuasan pengguna terhadap sistem layan diri pekerja di dalam organisasi. Setiap pembolehubah tidak bersandar (latihan, maklumat, penyeliaan) dan pembolehubah bersandar (kepuasan pekerja terhadap penggunaan sistem layan diri pekerja terhadap penggunaan sistem layan diri pekerja) akan diterangkan secara lebih terperinci dalam Bab 2 (ms 14) di dalam perkara sorotan kajian lepas.



Rajah 1: Kerangka Konseptual

1.5 Hipotesis Kajian

Hipotesis bagi kajian ini adalah seperti berikut:

H_{A1} : Terdapat hubungan yang signifikan antara latihan pekerja dengan kepuasan pekerja terhadap sistem layan diri pekerja.

- (Choe 1998; Maish 1979; Moran 1981) mendapati wujud hubungan yang signifikan di antara latihan dan pendidikan dengan kepuasan pengguna. (Kamarulbaraint, 2002).

H_{A2} : Terdapat hubungan yang signifikan antara maklumat polisi dengan kepuasan pekerja terhadap sistem layan diri pekerja.

- Konradt (2006) membuktikan terdapat hubungan yang signifikan diantara maklumat polisi dengan kepuasan pekerja.

H_{A3} : Terdapat hubungan yang signifikan antara penyeliaan dengan kepuasan pekerja terhadap sistem layan diri pekerja.

- C. Viswesvaran (1998) telah membuktikan terdapat hubungan yang signifikan di antara penerimaan sokongan pengurusan atasan dari aspek penyeliaan dengan kepuasan pekerja.

H_{A4} : Terdapat faktor yang dominan yang mempengaruhi kepuasan pekerja terhadap penggunaan sistem layan diri pekerja.

1.7 Definisi Istilah

1.7.1 Sistem Maklumat Sumber Manusia

Konseptual

Merupakan segugus atau satu kumpulan sistem yang digunakan untuk mendapatkan, menyimpan, dan menganalisis maklumat yang berkenaan dengan sumber manusia di dalam sesebuah organisasi (Hendrickson, 2003).

Operasi

Di dalam kajian ini, sistem maklumat sumber manusia ini boleh didefinisikan sebagai satu sistem yang digunakan untuk membantu dan meringankan kerja sumber manusia di dalam sesebuah organisasi mendapatkan dan menyebarkan maklumat yang berkenaan.

1.7.2 Pengurusan Pihak Atasan

Konseptual

Pengurusan pihak atasan merujuk kepada sebanyak mana pengurus atasan di dalam sesebuah organisasi menyediakan arahan, kuasa atau kebenaran atau kewibawaan dan sumber-sumber yang diperlukan ketika dan selepas perolehan sistem (Ifinedo, 2008). Selain itu, pengurusan atasan juga merujuk kepada sebanyak mana pengurusan atasan faham akan kepentingan pekerja, memberikan keadilan dan maklum balas yang sewajarnya kepada pekerja, dan membentuk hubungan kerja yang baik dan mesra dengan pekerja (Thawatchai *et al.*, 2006)

Operasi

Pihak pengurusan atasan boleh didefinisikan sebagai sokongan yang diberikan oleh pihak pengurusan atasan kepada pekerja bawahan dalam sesebuah organisasi samada dalam bentuk sokongan sosial, emosi dan sebagainya. Pengurusan atasan bagi kajian ini merujuk kepada Bahagian Sumber Manusia di UNIMAS iaitu bahagian yang mengendalikan dan bertanggungjawab terhadap pelaksanaan sistem maklumat sumber manusia.

1.7.3 Sistem Layan Diri Pekerja

Konseptual

Sistem dimana pekerja boleh menjadi lebih berdikari iaitu boleh melakukan sesuatu tanpa bantuan (self-sufficient) di dalam banyak aspek dimana sebelumnya tugas tersebut dikendalikan oleh pekerja dari bahagian Sumber Manusia (Walker, 2001).

Operasi

Merupakan satu sistem dimana pekerja dapat menggunakan sistem tersebut untuk mendapatkan maklumat mengenai data peribadi, kerja, gaji, dan sebagainya dan dapat mengurangkan kos, penggunaan masa bagi pihak pengurusan untuk menguruskan proses yang berkaitan.

1.7.4 Kepuasan pengguna sistem maklumat

Konseptual

Kepuasan pengguna sistem maklumat merupakan sejauh mana pengguna percaya bahawa sistem maklumat boleh memenuhi keperluan maklumat yang dikehendaki (Ives *et al*, 1983).

Operasi

Kepuasan pengguna sistem maklumat bagi kaji ini ialah pengguna merasa gembira dan percaya kepada sistem yang digunakan dapat membantu mereka menyelesaikan kerja mereka dengan mudah.

1.7.5 Latihan

Konseptual

Suatu perancangan dan usaha yang sistematik bagi memperbaiki dan meningkatkan pengetahuan, kemahiran atau sikap melalui pengalaman dan pembelajaran untuk mencapai prestasi yang lebih baik dalam sesuatu aktiviti atau program (Buckley & Caple, 1995).

Operasi

Dalam kajian ini, latihan merujuk kepada proses memperoleh kemahiran mengenai cara-cara menggunakan sistem layan diri pekerja dengan betul dan secara efektif.

1.7.6 Maklumat polisi

Konseptual

Satu strategi organisasi untuk tujuan komunikasi dan perhubungan menyebarkan prinsip-prinsip dan prioriti penggunaan maklumat dan dimana prinsip pengurusan maklumat adalah relevan untuk menentukan matlamat organisasi dan berkaitrapat dengan keberkesanan kos, pengurusan maklumat dan budaya organisasi (Konradt *et al.*, 2006).

Operasi

Dalam kajian ini, maklumat polisi boleh di definisikan sebagai maklumat yang terperinci mengenai cara-cara penggunaan sistem layan diri pekerja yang betul.

1.7.7 Penyeliaan

Konseptual

Penyeliaan ialah merupakan satu kelompok fungsi iaitu, pentadbiran, pendidikan dan memberi bantuan yang di tunjukkan di dalam konteks hubungan yang positif oleh seseorang yang dikenali sebagai penyelia dimana dia ditugaskan untuk mengawal, menyelaraskan, meningkatkan dan menilai prestasi kerja perkerja bawahannya (Mensching & Adams, 1991)

Operasi

Penyeliaan bagi kajian ini boleh didefinisikan sebagai perbuatan memantau tugas dan kerja yang dilakukan untuk mengetahui samada pekerja bawahan mempunyai pengetahuan dan kemahiran yang betul dan tepat dalam menjalankan tugas mereka serta menggunakan sumber yang disediakan dengan cara yang betul.

1.8 Limitasi Kajian

Limitasi kajian yang terdapat dalam kajian ini ialah kajian ini hanyalah dijalankan di UNIMAS. Selain itu, kajian ini juga hanya melibatkan faktor sokongan pengurusan atasan di dalam organisasi tanpa mengambil kira faktor lain yang turut mempengaruhi kepuasan pekerja terhadap penggunaan sistem layan diri pekerja.

Menurut Benbasat dan Zmud (1999), kajian mengenai sistem maklumat ini terhad dalam aspek untuk mendapatkan kajian yang dibuat oleh pengkaji-pengkaji yang terdahulu yang berkaitan dengan kajian. Kajian mengenai sistem maklumat ini kurang dibincangkan. Limitasi yang terdapat di tempat kajian iaitu UNIMAS adalah majoriti kakitangan sokongan di UNIMAS tidak mengetahui secara terperinci mengenai sistem layan diri pekerja dan tidak mengetahui sistem tersebut dilaksanakan untuk semua kakitangan UNIMAS.

1.9 Kepentingan Kajian

1.9.1 Terhadap organisasi

Hasil kajian ini dapat membantu pihak pengurusan organisasi tentang kesedaran mengambilkira faktor-faktor sokongan pengurusan atasan yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam memastikan keberkesanan penggunaan sistem layan diri pekerja di dalam organisasi. Selain itu, organisasi dapat menilai dan mengkaji semula akan keberkesanan pelaksanaan sistem layan diri pekerja ini dan manfaatnya kepada pekerja dan organisasi.

1.9.2 Terhadap pengkaji

Kajian ini diharap dapat memberi manfaat yang sangat berguna kepada pengkaji mengenai keperluan pekerja yang perlu dipenuhi oleh pihak pengurusan untuk memastikan keberkesanan pelaksanaan sistem di dalam organisasi. Selain itu, pengkaji juga dapat menambahkan lagi pengetahuan tentang pelaksanaan sistem