



Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia

**CABARAN KERJAYA DAN PRESTASI KERJA DALAM KALANGAN  
PENERIMA ANUGERAH PERKHIDMATAN CEMERLANG (APC)**

Nur Salleha Binti Alias

HF  
5549.5  
P35  
N974  
2010

**Sarjana Muda Sains dengan Kepujian  
(Pembangunan Sumber Manusia)  
2010**



**CABARAN KERJAYA DAN PRESTASI KERJA DALAM KALANGAN PENERIMA  
ANUGERAH PERKHIDMATAN CEMERLANG (APC)**

NUR SALLEHA BINTI ALIAS

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  
2010

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

Gred: A

JUDUL : Cabaran Kerjaya Dan Prestasi Kerja Dalam Kalangan Penerima  
Anugerah  
Perkhidmatan Cemerlang (APC).

SESI PENGAJIAN : 2007/2008

Saya NUR SALLEHA BINTI ALIAS

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



(NUR SALLEHA BINTI ALIAS)

Alamat Tetap:  
A 317 Felda Sena Jengka 16  
26400 Bdr Tun Razak Jengka  
Pahang Darul Makmur.



(PUAN ZAITON HASSAN)

Tarikh : 7 Mei 2010

Tarikh: 7 Mei 2010

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.

Kajian ini bertajuk 'Cabaran Kerjaya dan Prestasi Kerja Dalam Kalangan Penerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC)' yang disediakan oleh Nur Salleha Binti Alias dan telah diserahkan kepada Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Sumber Manusia untuk memenuhi syarat untuk Ijazah Sarjana Muda dengan Kepujian Pembangunan Sumber Manusia.

Diterima untuk diperiksa oleh:

*Zaiton*  
.....  
(Puan Zaiton Binti Hassan)

Tarikh:

*7 Maci 2020*  
.....

<p><b>Gred</b></p> <p><i>A</i> —</p>
--------------------------------------

## Pengesahan Pelajar

Saya mengakui bahawa Projek Tahun Akhir bertajuk  
**“Cabaran Kerjaya Dan Prestasi Kerja Dalam Kalangan Penerima  
Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC)”**  
ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali  
nukilan, petikan, huraian dan ringkasan yang  
tiap-tiap satunya telah saya nyatakan sumbernya.

7 MEI 2010

(Tarikh serahan)



(Tandatangan Pelajar)

Nama Penuh Pelajar

No. Matrik

NUR SALLEHA ALIAS  
(19547)

## PENGHARGAAN

*Assalamualaikum warahmatullahitaala wabarakatuh.*

Syukur alhamdulillah, dengan izin Allah S.W.T akhirnya saya berjaya menyiapkan Projek Tahun Akhir (PTA) ini. Pada kesempatan saya ingin merakam jutaan penghargaan kepada Puan Zaiton Hassan, selaku penyelia saya yang telah banyak membantu, membimbing dan memberi tunjuk ajar sepanjang tempoh untuk menyiapkan tugas ini. Terima kasih juga diucapkan kepada Dr Rusli Ahmad selaku penyelia terdahulu yang telah sudi memberi panduan dan sokongan untuk menyiapkan PTA ini. Sesungguhnya jasa kalian amat dikenang.

Pada kesempatan ini juga, jutaan penghargaan ditujukan kepada ayahanda dan bonda tercinta Alias Ibrahim dan Hatiah Wahab kerana sentiasa mendoakan serta memberi sokongan yang jitu demi kejayaan anakandamu ini. Tidak dilupakan juga kepada ahli keluarga yang lain Haryani, Hazian, Hazizi, Haizaimi, Haizaima, Hazir, Haniffah, Hajirah dan adinda Siti Nurhazwani yang sentiasa memberi kata-kata perangsang, motivasi dan bantuan sebagai kekuatan untuk menyelesaikan tugas ini. Begitu juga ahli-ahli keluarga yang lain, terima kasih atas sokongan anda. Tiada ungkapan yang dapat dilafazkan untuk menggambarkan betapa terkesannya dorongan daripada kalian semua.

Terima kasih juga diucapkan kepada semua sahabat handai yang sentiasa membantu dan menitipkan kata-kata semangat, untuk terus berjuang menyiapkan tugas ini terutamanya rakan-rakan yang berada di bawah penyelia yang sama. Segala kerjasama dan sokongan amat dihargai. Jutaan penghargaan juga diucapkan kepada para informan serta kakitangan Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia (FSKPM) yang terlibat secara langsung atau tidak langsung sepanjang saya berurusan untuk menyiapkan tugas ini. Akhir kata, terima kasih diucapkan kepada semua, sesungguhnya jasa baik kalian hanya Allah S.W.T yang mampu membalasnya. Sekian, wassalam.



## JADUAL KANDUNGAN

<b>Pengesahan Pelajar</b>	i
<b>Penghargaan</b>	ii
<b>Jadual Kandungan</b>	iii
<b>Senarai Jadual Dan Rajah</b>	v
<b>Abstrak</b>	vi
<i>Abstract</i>	vii
<b>BAB1: PENDAHULUAN</b>	
1.0 Pengenalan	1
1.1 Latar Belakang Kajian	2
1.2 Kenyataan Masalah	3
1.3 Objektif Kajian	4
1.3.1 Objektif Umum	4
1.3.2 Objektif Khusus	4
1.4 Persoalan Kajian	5
1.5 Kerangka Kajian	5
1.6 Definisi Istilah	6
1.6.1 Cabaran	6
1.6.2 Kerjaya	6
1.6.3 Prestasi Kerja	7
1.7 Kepentingan Kajian	7
1.7.1 Kepentingan Kepada Teoritikal	7
1.7.2 Kepentingan Kepada Metodologi	8
1.7.3 Kepentinag Kepada Pengamal Sumber Manusia	8
1.8 Limitasi Kajian	9
1.9 Kesimpulan	9
<b>BAB 2: SOROTAN KAJIAN LEPAS</b>	
2.0 Pengenalan	10
2.1 Konsep Cabaran Pekerjaan	11
2.1.1 Sikap	11
2.1.2 Keluarga	12
2.1.3 Tekanan Masa	14
2.1.4 Pendapatan	14
2.1.5 Kemahiran	15
2.1.6 Bebanan Tugas	16
2.1.7 Rakan Sekerja	18
2.1.8 Gaya Kepimpinan	19
2.2 Teori Keperluan Mc Clelland	21
2.3 Prestasi Kerja	22
2.4 Kesimpulan	23

<b>BAB 3 : METODOLOGI KAJIAN</b>	
3.0 Pengenalan	24
3.1 Reka Bentuk Kajian	25
3.2 Lokasi Kajian	25
3.3 Informan Kajian	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data	26
3.4.1 Kaedah Temu Bual	27
3.4.2 Analisis Dokumentari	27
3.5 Teknik Penganalisan Data	28
3.5.1 Analisis Kandungan “ <i>Content Analysis</i> ”	30
3.5.2 Kesahan Instrumen Kajian	30
3.5.3 Kebolehpercayaan Data	30
3.6 Prosedur Kajian	31
3.7 Kesimpulan	32
<b>BAB 4 : DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN</b>	
4.0 Pengenalan	33
4.1 Data Demografi Informan	34
4.2 Dapatan Kajian Dan Perbincangan	35
4.2.1 Perbincangan Cabaran Kerjaya Dalam Kalangan Penerima APC	36
4.2.2 Perbincangan Kesan-Kesan Cabaran Kerjaya Terhadap Prestasi Kerja Penerima APC	46
4.2.3 Dapatan Kajian Mengenai Pendekatan Yang Berkesan Bagi Mengatasi Cabaran Kerjaya Penerima APC	51
4.2.4 Perbincangan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja Penerima APC	54
4.3 Kesimpulan	56
<b>BAB 5 : RUMUSAN , KESIMPULAN DAN CADANGAN</b>	
5.0 Pengenalan	57
5.1 Rumusan Kajian	57
5.2 Implikasi Kajian	59
5.3 Cadangan-Cadangan	61
5.3.1 Cadangan Kepada Pembuat Polisi	61
5.3.2 Cadangan Kepada Organisasi	61
5.3.3 Cadangan Kepada Pengamal Sumber Manusia	62
5.3.4 Cadangan Kepada Penyelidik Masa Hadapan	63
5.4 Limitasi Kajian	63
5.5 Penutup	64
<i>Bibliografi</i>	65
<b>Lampiran</b>	



## SENARAI JADUAL DAN RAJAH

<b>Jadual 1</b> Kerangka Kajian	5
<b>Rajah 1</b> Prosedur Kajian	31
<b>Jadual 2</b> Ringkasan Latar Belakang Para Informan	35
<b>Rajah 2</b> Cabaran Kerjaya Penerima APC	45
<b>Rajah 3</b> Kesan-Kesan Cabaran Kerjaya Penerima APC	49
<b>Rajah 4</b> Pendekatan Mengatasi Cabaran Kerjaya Penerima APC	53
<b>Rajah 5</b> Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja Penerima APC	56

## **ABSTRAK**

### **CABARAN KERJAYA DAN PRESTASI KERJA DALAM KALANGAN PENERIMA ANUGERAH PERKHIDMATAN CEMERLANG (APC)**

Nur Salleha Binti Alias

Kajian ini dilakukan untuk mengenalpasti cabaran kerjaya dan prestasi kerja dalam kalangan penerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC) di sebuah Institusi Pengajian Tinggi Awam di Negeri Sarawak. Kajian ini dilaksanakan ke atas lima orang informan yang terdiri daripada penerima APC yang juga merupakan staf sokongan. Objektif khusus kajian ini adalah untuk mengenalpasti faktor-faktor yang menjadi cabaran kerjaya dalam kalangan penerima APC. Kajian ini menggunakan kaedah kualitatif dengan tujuan untuk mendapat pemahaman yang lebih baik. Antara cabaran kerjaya yang dihadapi oleh penerima APC ialah sikap, keluarga, tekanan masa, pendapatan, kemahiran, bebanan tugas, rakan sekerja dan juga gaya kepimpinan. Oleh itu, basil dapatan kajian yang diperolehi dapat dijadikan panduan untuk mereka bentuk program bagi meningkatkan prestasi kerja.

## **ABSTRACT**

### **CAREER CHALLENGES AND WORK PERFORMANCE AMONG EXCELLENT SERVICE AWARD RECIPIENTS**

*Nur Salleha Binti Alias*

*This research aimed to identify career challenges and work performance among the Excellent Service Award recipients of one Public Higher Education Institution in Sarawak. Interview sessions were conducted with five award recipients who work as supportive staffs in the institution. The objective of this study was to identify career challenges among the recipients. This study used qualitative method to get more understandings about the career challenges. Finding showed the career challenges that faced by informants was attitudes, family, time constraints, salary, skills, workload, colleagues and leadership styles. Finding from this study can be used as guideline to design program in order to increase work performance.*

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.0 Pengenalan**

Bab ini membincangkan latar belakang kajian berkenaan tajuk cabaran kerjaya dan prestasi kerja dalam kalangan penerima APC. Selepas itu, bahagian kedua pula mengandungi kenyataan masalah dan diikuti dengan bahagian ketiga iaitu pengkaji membincangkan objektif kajian yang terdiri daripada objektif umum dan objektif khusus. Seterusnya, di bahagian ke empat pula, persoalan kajian dibincangkan, diikuti dengan definisi istilah. Kepentingan kajian turut diterangkan beserta limitasi kajian dan kesimpulan. Bab ini penting bagi menerangkan gambaran keseluruhan kajian yang dijalankan.

## 1.1 Latar belakang kajian

Dek kerancangan pembangunan negara, dunia pekerjaan semakin hari menjadi semakin mencabar dengan wujudnya pelbagai persaingan apabila orang ramai berlumba-lumba untuk mencari kerjaya yang mampu menjamin kehidupan. Apabila melibatkan diri di dalam dunia pekerjaan, seseorang individu yang bergelar warga kerja tidak akan terlepas berhadapan dengan cabaran bagi melaksanakan sesuatu tanggungjawab yang diamanahkan di samping mengekalkan tahap kecemerlangan prestasi. Pekerjaan merupakan perkara utama bagi meneruskan kelangsungan hidup dan ditambah pula kini setiap segi berkait dengan materialistik (Ali Embi, 2008).

Seperti yang diketahui, cabaran kerjaya merupakan salah satu elemen yang sedikit sebanyak mempengaruhi prestasi kerja seseorang pekerja dan perkara ini dapat dikaitkan dengan kenyataan daripada Tan Sri Mohd. Sidek Hassan (2008), bahawa perkhidmatan yang cemerlang merupakan perkhidmatan yang kualitinya melebihi daripada kebiasaan (*beyond the ordinary*) tugas yang dilakukan.

Bagi memenuhi tuntutan pekerjaan dan memastikan pembangunan kerjaya sentiasa berada di tahap yang cemerlang, setiap cabaran yang wujud perlu disertakan dengan semangat yang jitu untuk menempuhnya agar tidak memberi kesan negatif terhadap prestasi kerja. Prestasi kerja berkait rapat dengan hasil kejayaan yang diperolehi dan setiap tugas yang dilaksanakan selari dengan matlamat tugas tersebut (Henderson & Leiren, 1990). Oleh itu, prestasi kerja yang cemerlang menyumbang kepada pencapaian gemilang.

Setiap bidang kerjaya mempunyai cabaran yang tersendiri dan terpulang kepada seseorang pekerja itu untuk menanganinya sama ada menganggap cabaran sebagai pemangkin kepada peningkatan prestasi atau sebaliknya. Justeru itu, cabaran harus ditangani secara positif, maka secara tidak langsung dapat menyumbang kepada pembentukan prestasi kerja yang lebih baik dan pada masa yang sama membantu meningkatkan lagi produktiviti organisasi.

## 1.2 Kenyataan Masalah

Umum mengetahui bahawa Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC) adalah satu penghargaan daripada kerajaan kepada kakitangannya yang berusaha memberikan mutu perkhidmatan terbaik atau kuantiti sumbangan yang luar biasa iaitu melebihi keperluan tanggungjawab terhadap jawatan yang disandang (dipetik daripada portal rasmi kerajaan Malaysia 2009).

Cabaran kerjaya bukan asing lagi kepada individu yang bergelar pekerja dan tidak terkecuali para penerima APC. Walaupun penerima APC adalah terdiri daripada pekerja yang cemerlang, namun tetap berhadapan dengan cabaran kerjaya kerana melalui cabaran, prestasi kerja dapat ditingkatkan. Apabila cabaran ditangani dengan penuh bijaksana, maka akan menyumbang kepada tahap prestasi yang lebih baik. Kurangnya prestasi dalam kalangan guru akan memusnahkan usaha-usaha para pelajar, kakitangan yang lain, pengetua dan ibu bapa (Yariv, 2004).

Cabaran kerjaya sering kali dilihat menjadi penghalang kepada peningkatan prestasi kerja kerana cabaran tidak dapat dijangkakan dan boleh terjadi pada bila-bila masa sehingga pada satu ketika pekerja menjadi tertekan yang boleh memberi kesan terhadap kerja yang dilakukan. Apabila pekerja terlalu tertekan berhadapan dengan cabaran, kesan yang paling ketara dapat dilihat adalah tahap motivasi pekerja dalam menjalankan tugas berkurangan sehingga menjejaskan produktiviti untuk terus bekerja dan menyumbang pencapaian terbaik kepada organisasi. Kini, cabaran kerjaya semakin sengit dan para pekerja harus bertungkus-lumus untuk mencapai kecemerlangan. Pekerja merupakan aset paling berguna bagi organisasi, setiap sumbangan amat penting dalam memastikan organisasi kukuh membangun dan mencapai matlamat yang ditetapkan.

Seperti yang diketahui, kerjaya merupakan satu elemen terpenting dalam kehidupan manusia kerana apabila pekerja berasa gembira ketika bekerja dan sentiasa bersungguh-sungguh melaksanakan tugas, secara automatik motivasi diri



dan prestasi kerja meningkat terutama apabila menerima ganjaran. Pemberian ganjaran sama ada dalam bentuk kewangan atau bukan kewangan merupakan salah satu pendekatan untuk meningkatkan motivasi dan prestasi pekerja (Zafir Mohd Makhbul, 2000). Oleh itu, pekerja akan berusaha dengan lebih gigih untuk meningkatkan pencapaian prestasi kerja. Prestasi kerja merupakan hasil yang diperoleh pekerja apabila melaksanakan tugas dengan penuh efisien dan efektif, (Lawler dipetik daripada As & Rsquo, 1991).

Dengan ini, motivasi kerja dan tingkahlaku pekerja dapat ditingkatkan jika sekiranya unsur dalaman dan luaran pekerja dipenuhi atau diuruskan dengan begitu baik sebagai contoh penghargaan melalui APC. Kepuasan atau rasa puas hati dan motivasi boleh didorong dengan faktor ganjaran (Schermerhon, 1993).

Oleh itu, skop kajian ini memberi keutamaan dan menyusuri aspek-aspek penting yang menjadi cabaran kerjaya dan prestasi kerja dalam kalangan penerima APC. Antara cabaran kerjaya tersebut ialah sikap, keluarga, tekanan masa, pendapatan, kemahiran, bebanan tugas, rakan sekerja dan gaya kepimpinan. Dengan hasil kajian yang diperolehi, cabaran kerjaya dan prestasi kerja dalam kalangan penerima APC dapat membantu meluaskan lagi lapangan kajian ini.

### **1.3 Objektif kajian**

Objektif kajian ini dibahagikan kepada objektif umum dan objektif khusus.

#### **1.3.1 Objektif Umum**

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji cabaran kerjaya dan prestasi kerja dalam kalangan penerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC).

#### **1.3.2 Objektif khusus**

Secara khususnya objektif kajian ini ialah:

- i) Mengenalpasti faktor-faktor yang menjadi cabaran kerjaya dalam kalangan penerima APC.

- ii) Mengenalpasti kesan-kesan cabaran tersebut terhadap prestasi kerja penerima APC.
- iii) Mengenalpasti pendekatan yang berkesan bagi mengatasi cabaran kerjaya yang mempengaruhi prestasi kerja penerima APC.
- iv) Mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja dalam kalangan penerima APC.

#### **1.4 Persoalan Kajian**

Hasil daripada objektif kajian yang dikenalpasti, maka soalan-soalan kajian telah dibentuk:

- i. Apakah faktor-faktor yang sering kali menjadi cabaran terhadap kerjaya penerima APC dalam menyumbang prestasi kerja yang terbaik?
- ii. Apakah kesan cabaran tersebut terhadap prestasi kerja penerima APC?
- iii. Bagaimanakah cara untuk mengatasi perkara ini?
- iv. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja penerima APC?

#### **1.5 Kerangka Kajian**

Kajian ini dijalankan terhadap staf sokongan yang terdiri daripada penerima-penerima APC. Kajian ini memberi fokus terhadap cabaran kerja dan juga prestasi kerja dalam kalangan penerima APC tersebut. Kajian ini berbentuk kualitatif dan menggunakan kaedah temu bual semi struktur yang melibatkan lima orang informan wanita iaitu terdiri daripada para penerima APC bagi tempoh tahun 2001-2008.

<b>Tema</b>	<b>Fokus</b>	<b>Metodologi</b>
Penerima APC	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cabaran kerjaya</li> <li>➤ Prestasi kerja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kajian kualitatif</li> <li>➤ Temu bual semi struktur</li> <li>➤ Lima orang informan</li> </ul>

*Jadual 1: Kerangka Kajian*

## **1.6 Definisi Istilah**

Definisi istilah kajian ini dibahagikan kepada konseptual dan operasional.

### **1.6.1 Cabaran**

#### **Konseptual**

Cabaran merupakan bias psikologi, tekanan masa, dan realiti sosial merupakan halangan yang menjadikan keputusan tidak berkesan (Bateman dan Snell, 1999). Perhatian perlu diberikan terhadap cabaran-cabaran dalam aktiviti sumber manusia dalam melaksanakan program pengurusan para pekerja organisasi Mohamed dan rakan-rakan (2005).

#### **Operasional**

Cabaran dalam pekerjaan akan mempengaruhi organisasi untuk membuat keputusan dan cabaran yang berlaku di dalam organisasi harus diberikan perhatian.

### **1.6.2 Kerjaya**

#### **Konseptual**

Merupakan satu rangkaian pengalaman dan pekerjaan yang melibatkan seseorang individu melakukan tugas dalam tempoh masa tertentu (Rohany, 2003).

## **Operasional**

Seseorang pekerja melaksanakan tugas dalam jangka masa tertentu yang merangkumi satu rangkaian pekerjaan dan juga pengalaman.

### **1.6.3 Prestasi kerja**

#### **Konseptual**

Prestasi kerja merupakan penggerak utama bagi memastikan pekerja bekerja keras melaksanakan sesuatu tugas untuk mencapai kejayaan dan pada masa yang sama objektif tugas tersebut dicapai (Henderson & Leiren, 1990).

#### **Operasional**

Pekerja akan berkeja keras untuk melaksanakan tugas yang telah diberi dan memastikan tugas tersebut mencapai matlamat yang telah ditetapkan.

## **1.7 Kepentingan Kajian**

Kepentingan kajian ini dapat dibahagikan kepada tiga perspektif yang terdiri daripada teoritikal, penyelidikan dan pengamal sumber manusia.

### **1.7.1 Kepentingan kepada Teoritikal**

Kajian ini sangat penting bagi menyokong dan menerangkan dengan lebih mendalam berkenaan teori-teori yang digunakan. Selain itu, berdasarkan kajian-kajian lepas, dapat diperhatikan bahawa perkara berkaitan cabaran kerjaya dan prestasi kerja dalam kalangan penerima APC kurang diberi penekanan. Pada hakikatnya perkara ini sedikit sebanyak boleh membantu ke arah peningkatan prestasi kerja seseorang pekerja itu. Dapatan kajian ini akan membuktikan sama ada dapatan kajian disokong atau terdapat percanggahan.

### **1.7.2 Kepentingan kepada Metodologi**

Kajian ini menggunakan prosedur pengumpulan data dan maklumat dengan mempratikkan kaedah kualitatif iaitu kaedah temu bual secara mendalam dan juga teknik penganalisan data yang menggunakan kaedah analisis kandungan (*content analysis*). Melalui kaedah ini, data serta maklumat dapat diperoleh dengan lebih tersusun dan tepat. Bagi kaedah temu bual pula, set soalan digunakan ketika temu bual dijalankan sebagai membantu mengumpul data yang mengandungi pelbagai maklumat yang jelas dan terperinci. Selain itu, senarai nama penerima APC turut digunakan sebagai rujukan dan panduan untuk mengenalpasti staf sokongan yang pernah memperoleh APC sebelum sesi temu bual dijalankan. Justeru itu, hasil kajian dan kesimpulan kajian yang kukuh serta mantap dapat dihasilkan apabila analisa kualitatif digunakan.

### **1.7.3 Kepentingan kepada Pengamal Sumber Manusia**

Melalui kajian ini, dapat digunakan oleh pengamal sumber manusia untuk mengenal pasti dan mencari alternatif serta penyelesaian terhadap cabaran kerjaya di sesebuah organisasi. Selain itu, pengamal sumber manusia dapat mengetahui sejauh mana cabaran kerjaya mempengaruhi prestasi kerja seseorang untuk bekerja dengan lebih baik. Pada masa yang sama juga, pengamal sumber manusia juga akan memperoleh manfaat secara tidak langsung hasil daripada kajian ini. Selain itu, kajian ini penting kepada para pengkaji akan datang untuk dijadikan sebagai rujukan terhadap penyelidikan yang akan dilakukan berkaitan APC. Dengan hasil kajian yang diperolehi, cabaran kerjaya dan prestasi kerja dalam kalangan penerima APC dapat membantu meluaskan lagi skop kajian.



## **1.8 Limitasi Kajian**

Kajian ini hanya melibatkan lima orang penerima APC yang terdiri daripada staf sokongan wanita yang boleh mempengaruhi mutu dan tahap kebolehpercayaan seluruh kajian ini. Kekangan masa turut memberi kesan terhadap kajian kerana kajian harus dijalankan dalam tempoh masa yang telah dihadkan justeru sedikit-sebanyak mengganggu hasil kajian. Kerjasama daripada para informan turut memberi kesan terhadap hasil dapatan kajian kerana mereka mempunyai komitmen lain ketika sesi temu bual dijalankan. Selain itu juga, terdapat soalan-soalan yang dikemukakan kepada informan tidak dijawab seperti yang dikehendaki dan di samping itu juga, hanya kaedah kualitatif yang digunakan di dalam kajian ini.

## **1.9 Kesimpulan**

Bab 1 ini membincangkan mengenai aspek-aspek pengenalan kepada kajian yang dilaksanakan, latar belakang kajian, kenyataan masalah, objektif kajian, definisi istilah, persoalan kajian dan kepentingan kajian ketika kajian dilakukan. Maka dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang kajian yang dilakukan ini. Kajian yang lebih mendalam berkaitan kajian lepas dibincangkan dalam Bab 2.



## **BAB 2**

### **SOROTAN KAJIAN LEPAS**

#### **2.0 Pengenalan**

Bab 2 membincangkan mengenai kandungan kajian dengan penjelasan yang lebih terperinci dan disokong berdasarkan kajian-kajian yang pernah dilakukan berkenaan cabaran kerjaya dan prestasi kerja yang digunakan dalam kajian-kajian terdahulu. Sorotan kajian lepas ini penting dalam membantu menerokai kajian baru dan memberi gambaran yang jelas tentang pendapat yang relevan bagi menyokong serta mengukuhkan lagi kajian yang dilakukan. Selain itu, bab ini turut membincangkan teori Mc Clelland supaya padangan dan idea yang lebih konkrit diperolehi terhadap hasil kajian.

## **2.1 Konsep Cabaran Pekerjaan**

Menurut Abu Bakar Moheldin Tahir Sulaiman (2003) menyatakan bahawa kejayaan pengurusan prestasi para pekerja merupakan salah satu daripada cabaran terbesar yang organisasi kerja hadapi terutama dalam kepelbagaian dunia masa kini dan melibatkan perubahan kerja kumpulan serta keadaan persekitaran yang berterusan. Dengan pertumbuhan ekonomi dan persaingan pasaran kerja yang kian rancak berkembang, dunia pekerjaan kini berhadapan dengan pelbagai cabaran terutama melibatkan pengurusan dan aspek-aspek lain yang memberi kesan kepada prestasi seseorang pekerja untuk terus bersaing dalam dunia pekerjaan.

Berdasarkan DeSimone dan Werner (2006), antara cabaran dunia pekerjaan pada masa kini termasuklah peningkatan kepelbagaian tenaga kerja, persaingan dalam ekonomi global, penghapusan jurang kemahiran, pertemuan keperluan untuk pembelajaran sepanjang hayat individu dan kemudahan pembelajaran organisasi. Oleh itu, setiap perkara yang dinyatakan oleh mereka, berpotensi memberi kesan dalam pembangunan sumber manusia.

### **2.1.2 Sikap**

Pencapaian dan tingkah laku di tempat kerja adalah berdasarkan sikap seseorang yang merupakan pengaruh yang kuat. Sehubungan itu, sikap begitu dekat mempengaruhi pekerjaan seseorang pekerja. Menurut Milton (1981), sikap merupakan peraturan yang melibatkan fikiran dan juga tindakan seseorang individu terhadap beberapa aspek dipersekitarannya. Terdapat tiga komponen utama sikap iaitu komponen kognitif, tingkah laku dan efektif (Breckler, 1984).

Selain itu, sikap mewakili rangkaian kepercayaan, penilaian perasaan dan kelakuan niat yang terarah kepada seseorang individu, objek atau keadaan (dipanggil sifat sesuatu objek) (Mcshane & Glinow, 2008). Sikap merupakan pertimbangan manakala emosi pula adalah pengalaman dan dari sudut lain dapat diperhatikan sikap melibatkan perasaan logik yang disadari. Emosi beroperasi sebagai keadaan yang kebiasaan di luar kawalan individu. Oleh itu, pekerja

haruslah memupuk sikap positif supaya dapat memelihara keharmonian di tempat kerja sekaligus menyumbang kepada peningkatan prestasi kerja.

Sememangnya, setiap individu mempunyai sikap yang berbeza antara satu sama lain. Selain itu, sikap yang inovatif adalah berkait rapat dengan kreativiti pekerja iaitu mampu melaksanakan tugas berdasarkan pendekatan yang tersendiri tanpa menjejaskan kerja yang dilakukan bahkan mendatangkan hasil yang lebih baik. Berdasarkan kajian yang telah dilakukan oleh Comeau dan Griffith (2003), tentang satu peperiksaan berkaitan interaksi orang-persekitaran menunjukkan, personaliti dan sikap saling berinteraksi di antara satu sama lain yang akan mempengaruhi tingkahlaku dan prestasi seseorang individu itu di sesebuah organisasi.

Menurut Saari dan Judge (2004), “pekerja-pekerja yang gembira adalah pekerja-pekerja yang produktif”, pekerja-pekerja yang gembira bukan pekerja-pekerja yang produktif” dan ini menunjukkan pekerja yang gembira merupakan pekerja yang produktif. Manakala pada masa yang sama, kegembiraan juga boleh menyebabkan pekerja menjadi tidak produktif.

### **2.1.2 Keluarga**

Keluarga amat mempengaruhi perjalanan kerjaya seseorang apabila keluarga juga bertindak sebagai pembuat keputusan dalam setiap langkah atau tindakan yang hendak diambil oleh seseorang pekerja itu atau sebagai pencetus motivasi. Walaupun bekerja, tanggungjawab wanita berterusan terhadap perkara yang melibatkan seisi rumah dan masa menjadi perkara utama bagi menggambarkan peranan tradisi wanita yang dimainkan oleh kebanyakan rakyat Malaysia (Noor, 2006; Cousins & Tang, 2004 dipetik daripada Zaiton Hassan, Dollard & Winefield, 2010).

Pembahagian berkaitan peranan kerja dan keluarga cenderung terhadap perbezaan nilai budaya (Trompenaars & Hompton-Turner, 1998, dipetik daripada Zaiton Hassan, Dollard & Winefield, 2010). Selain itu, keluarga merupakan pihak yang sentiasa memberi dorongan dan sokongan untuk seseorang itu terus berjaya

serta mengelakkan individu berasa cepat berputus asa apabila berhadapan dengan masalah. Kadang kala terdapat juga keluarga yang tidak memahami fungsi kerjaya yang dijawat oleh ahli keluarga mereka apabila mereka sukar menerima hakikat bahawa pada suatu masa komitmen kepada kerjaya melebihi komitmen kepada keluarga. Maka berlakulah pergolakan dan keruntuhan institusi keluarga.

Di Malaysia, satu keadaan telah ditemui menunjukkan bahawa keluarga masih bertindak sebagai instrumen atau memainkan peranan penting dalam memberi sokongan yang penuh kepada pekerja (Chew Yee Gan; 2001; Hashim, 2005; Samad, 2006 dipetik daripada Zaiton Hassan, Dollard & Winefield, 2010). Setakat ini di Malaysia, tidak diketahui kesan negatif pertambahan keluarga dan kaitannya di dalam konflik kerja keluarga. Noor (1999, dipetik daripada Zaiton Hassan, Dollard & Winefield, 2010) menemui, bahawa bilangan anak-anak tiada kaitan, menyebabkan kesusahan atau kemurungan terjadi dan ini dapat dilihat terutama kepada individu yang mendapat sokongan padu daripada suami. Namun sebaliknya berlaku di Jepun, apabila sesetengah wanita yang telah berkahwin menyertai kesatuan kerja untuk meminimumkan kesan negatif menjalani kehidupan bersama-sama ibu mentua (Kumugai, inWan He, 2005 dipetik daripada Zaiton Hassan, Dollard & Winefield, 2010).

Selain itu, struktur keluarga juga mempengaruhi sesuatu keputusan yang dibuat. Contohnya Lee dan Beatty, 2002, telah menjalankan kajian untuk mengenalpasti kesan struktur keluarga di dalam proses keluarga membuat keputusan di Auckland. Oleh itu, keputusan kajian menunjukkan interaksi sesama ahli keluarga mempengaruhi keputusan yang dibuat dan sangat penting untuk memahami struktur keluarga agar persefahaman dapat diterapkan. Perkara ini turut disokong oleh (Blood dan Wolfe, 1960; Sanchez dan Thomson, 1997) iaitu pengaruh melebihi keputusan adalah daripada sumber-sumber yang seseorang individu boleh menyumbang kepada keluarga serumah (Noor, 2006 dipetik daripada Zaiton Hassan, Dollard & Winefield, 2010) berpendapat, tujuan pekerjaan bagi golongan wanita di Malaysia adalah terhadap ekonomi, berbanding perkembangan kerjaya. Kerjaya dan kehidupan berkeluarga merupakan perkara