

AZIZAH BINTI AHMAD

SARJANA SAINS

2017

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PRESTASI
KERJA ANGGOTA POLIS DI SELANGOR,
MALAYSIA**

AZIZAH BINTI AHMAD

**SARJANA SAINS UNIVERSITI MALAYSIA
TERENGGANU**

2017

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PRESTASI KERJA ANGGOTA POLIS
DI SELANGOR, MALAYSIA**

AZIZAH BINTI AHMAD

**Tesis ini Dikemukakan Bagi Memenuhi Syarat untuk Memperoleh Ijazah
Sarjana Sains di Pusat Pengajian Pembangunan Sosial dan Ekonomi
Universiti Malaysia Terengganu**

September 2017

Abstrak yang dikemukakan kepada Senat Universiti Malaysia Terengganu sebagai
memenuhi keperluan Ijazah Sarjana Sains

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PRESTASI KERJA ANGGOTA POLIS
DI SELANGOR**

AZIZAH BINTI AHMAD

September 2017

Penyelia Utama : Raja Zirwatul Aida Binti Raja Ibrahim, Ph.D.

**Penyelia Bersama : Profesor Madya Azlina Binti Abu Bakar @ Mohd,
Ph.D.**

Pusat Pengajian : Pusat Pengajian Pembangunan Sosial dan Ekonomi

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji faktor yang mempengaruhi prestasi kerja anggota polis yang melibatkan tekanan kerja, sokongan sosial dan kecerdasan emosi. Menggunakan kaedah pensampelan kelompok dua peringkat, data dikumpulkan daripada 424 orang polis di Selangor menggunakan instrumen *Police Stress Questionnaire (PSQ)*, *Job Content Questionnaire (JCQ)*, *Emotional Intelligence Self-Description Inventory (EISDI)* dan *Formal Performance Appraisals*. Dapatan kajian menunjukkan tekanan kerja, sokongan sosial dan kecerdasan emosi mempunyai hubungan yang signifikan dengan prestasi kerja polis. Analisis regresi mendedahkan bahawa kecerdasan emosi merupakan faktor peramal yang paling signifikan kepada prestasi kerja polis. Implikasi kajian ini menunjukkan kepentingan kecerdasan emosi dalam meningkatkan prestasi kerja dalam kalangan anggota polis.

Abstract of thesis presented to the Senate of University Malaysia Terengganu in fulfilment of the requirement for the degree of Master of Science

**FACTORS AFFECTING JOB PERFORMANCE OF POLICE PERSONNEL
IN SELANGOR**

AZIZAH BINTI AHMAD

September 2017

Main Supervisor : Raja Zirwatul Aida Binti Raja Ibrahim, Ph.D.

**Co-Supervisor : Associate Professor Azlina Binti Abu Bakar @
Mohd, Ph.D.**

School : School of Social and Economic Development

This study aims to investigate the factors affecting the job performance of police personnel, which involve work stress, social support and emotional intelligence. Using two stage cluster random sampling, data were collected from 424 police in Selangor, who responded to Police Stress Questionnaire (PSQ), Job Content Questionnaire (JCQ), Emotional Intelligence Self-Description Inventory (EISDI) and Formal Performance Appraisals. The findings showed that work stress, social support and emotional intelligence were significantly correlated with police job performance. Regression analysis also revealed that emotional intelligence was the most predictive factor to the police job performance. Implication of this study indicates the important of emotional intelligence in enhancing job performance among police personnel.

PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Bersyukur saya kehadiran Ilahi dengan Limpah rahmat, keizinan dan KurniaNya dapat saya siapakan tesis kajian bertajuk Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja Anggota Polis di Selangor, Malaysia. Dikeempatan yang ada ini saya berbesar hati ingin merakamkan jutaan terima kasih kepada penyelia utama Dr. Raja Zirwatul aida Binti Raja Ibrahim dan penyelia kedua Prof. Madya Dr. Azlina Binti Abu Bakar@Mohd atas dorongan dan bimbingan yang diberi sepanjang tempoh menyiapkan tesis ini.

Ucapan penghargaan dan terima kasih ini juga ditujukan kepada semua anggota polis yang terlibat dalam kajian ini atas kerjasama baik yang diberikan sepanjang tempoh pengumpulan data berlangsung. Ucapan terima kasih tidak terhingga juga kepada ibu Wan Salamah Binti Zakaria dan keluarga saya yang banyak memberi sokongan dan nasihat tidak kira dalam pelbagai aspek serta memahami keadaan saya sehingga mampu untuk saya menyelesaikan kajian ini.

Akhir sekali, tidak lupa juga kepada sahabat seperjuangan saya, Nurul Habibatunn Binti Jamaludin yang sentiasa memberi tunjuk ajar, bantuan dan motivasi kepada saya tanpa jemu serta tidak lupa juga kepada Nurul Azilla Binti Muhammad yang banyak memberi sokongan dan dorongan sepanjang proses penyiapan tesis ini. Turut tidak dilupakan rakan-rakan siswazah yang berkongsi ilmu dan pengetahuan sama ada secara langsung atau tidak sepanjang tempoh penambahbaikan kajian ini.

PENGESAHAN

Saya mengesahkan bahawa Jawatankuasa Pemeriksa bagi Azizah Binti Ahmad telah mengadakan pemeriksa akhir pada 27 Oktober 2016 untuk menilai tesis Sarjana Sains yang bertajuk “Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja Anggota Polis Di Selangor, Malaysia” mengikut peraturan yang telah ditetapkan oleh Senat Universiti Malaysia Terengganu. Jawatankuasa Pemeriksa mengakui bahawa calon ini layak dianugerahkan ijazah tersebut. Ahli Jawatankuasa Pemeriksa adalah seperti di bawah:

Jasmi Bin Abu Talib, Ph.D.
Pusat Pengajian Pembangunan Sosial dan Ekonomi
Universiti Malaysia Terengganu
(Pengerusi)

Siti Nazilah Binti Mat Ali, Ph.D.
Pusat Pengajian Pembangunan Sosial dan Ekonomi
Universiti Malaysia Terengganu
(Pemeriksa Dalam)

Siti Fardaniah Binti Abdul Aziz, Ph.D.
Pusat Pengajian Psikologi dan Pembangunan Manusia
Universiti Kebangsaan Malaysia
(Pemeriksa Luar)

SURIYANI BINTI MUHAMAD,
Ph.D.
Profesor Madya/ Dekan
Pusat Pengajian Pembangunan Sosial dan Ekonomi
Universiti Malaysia Terengganu

Tarikh:

Tesis ini telah diserahkan kepada Senat Universiti Malaysia Terengganu dan telah diterima sebagai keperluan untuk Ijazah Sarjana Sains.

**SURIYANI BINTI MUHAMAD,
Ph.D.**

Profesor Madya/Dekan
Pusat Pengajian Pembangunan Sosial dan Ekonomi
Universiti Malaysia Terengganu

Tarikh:

PENGAKUAN

Saya mengaku bahawa tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli melainkan petikan dan yang telah diberi penghargaan dalam tesis. Saya juga mengaku bahawa tesis ini tidak diserahkan untuk ijazah-ijazah yang lain di Universiti Malaysia Terengganu atau institusi-institusi lain.

AZIZAH BINTI AHMAD

Tarikh:

SENARAI KANDUNGAN

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	i
PENGHARGAAN	iii
PENGESAHAN	iv
PENGAKUAN	vi
SENARAI KANDUNGAN	i
SENARAI JADUAL	iv
SENARAI RAJAH	v
SENARAI SINGKATAN	vi

BAB

1	Pengenalan	1
1.1	Latar Belakang Kajian.....	1
1.2	Permasalahan Kajian.....	3
1.3	Objektif Kajian.....	5
1.4	Persoalan Kajian.....	6
1.5	Hipotesis Kajian.....	6
1.6	Kerangka Konsep.....	7
1.7	Kerangka Teori.....	8
1.7.1	Model Tekanan Kerja (Cooper).....	8
1.7.2	Teori Pertukaran Sosial (Social Exchange Theory).....	10
1.7.3	Teori Kecerdasan Emosi (Model Mayer & Salovey: Four Branch Model of Emotional Intelligence)	11
1.8	Skop Kajian.....	12
1.9	Limitasi Kajian.....	14
1.10	Definisi Istilah.....	15
1.10.1	Tekanan Kerja	15
1.10.2	Sokongan Sosial	16
1.10.3	Kecerdasan Emosi	17
1.10.4	Prestasi Kerja	18
1.11	Kepentingan Kajian.....	19
1.12	Penutup.....	20
2	TINJAUAN LITERATUR.....	21
2.1	Pengenalan	21
2.2	Tekanan Kerja	22
2.3	Sokongan Sosial	25
2.4	Kecerdasan Emosi	26
2.5	Prestasi Kerja	28
2.6	Hubungan Tekanan Kerja dengan Prestasi	30
2.7	Hubungan Sokongan Sosial dengan Prestasi Kerja	32
2.8	Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Prestasi Kerja	33
2.9	Penutup.....	36
3	METODOLOGI KAJIAN.....	38
3.1	Pengenalan	38

3.2	Reka Bentuk Kajian	38
3.3	Populasi dan Sampel Kajian.....	39
3.3.1	Kaedah Pensampelan.....	42
3.4	Pentadbiran Kajian	44
3.5	Instrumen Kajian	45
3.5.1	Bahagian A (Demografi Responden)	46
3.5.2	Bahagian B (Police Stress Questionnaire (PSQ)).....	46
3.5.3	Bahagian C (Job Content Questionnaire).....	47
3.5.4	Bahagian D (Emotional Intelligence Self-Description Inventory (EISDI)).....	48
3.5.5	Bahagian E (Prestasi Kerja).....	49
3.6	Kajian Rintis	51
3.7	Analisis Data	52
3.8	Penutup.....	53
4	DAPATAN KAJIAN	54
4.1	Pengenalan	54
4.2	Penyaringan Data	56
4.2.1	Nilai Pencilan (Outliers).....	56
4.3	Analisis Faktor	57
4.3.1	Model Fit	59
4.3.2	Kesahan Menumpu (Convergent Validity)	62
4.3.3	Kesahan Diskriminan	64
4.4	Analisis Kebolehpercayaan	65
4.5	Ujian Penerokaan Data.....	65
4.6	<i>Common Method Bias</i>	68
4.7	Korelasi antara Konstruk.....	69
4.8	Analisis Deskriptif	70
4.8.1	Demografi Responden	70
4.8.2	Analisis Tahap Tekanan Kerja Responden	74
4.8.3	Analisis Tahap Sokongan Sosial Responden	74
4.8.4	Analisis Tahap Kecerdasan Emosi Responden	75
4.8.5	Analisis Tahap Prestasi Kerja Responden.....	76
4.9	Analisis Inferensi	76
4.9.1	Hubungan antara Tekanan Kerja, Sokongan Sosial, Kecerdasan Emosi dengan Prestasi Kerja.....	77
4.10	Tekanan Kerja, Sokongan Sosial dan Kecerdasan Emosi merupakan Faktor Peramal kepada Prestasi Kerja.	79
4.11	Penutup.....	81
5	RUMUSAN, PERBINCANGAN, IMPLIKASI DAN CADANGAN KAJIAN .82	
5.1	Pengenalan	82
5.2	Rumusan dan Perbincangan Dapatan Kajian	82
5.3	Hubungan antara Tekanan Kerja dengan Prestasi Kerja.....	84
5.4	Hubungan antara Sokongan Sosial dengan Prestasi Kerja.....	88
5.5	Hubungan antara Kecerdasan Emosi dengan Prestasi Kerja.....	90
5.6	Faktor Peramal Prestasi Kerja.....	93
5.7	Implikasi Kajian	94
5.7.1	Implikasi Teoritikal	95
5.7.2	Implikasi Praktikal	96

5.8	Cadangan Kajian Masa Depan	98
5.9	Penutup.....	100
RUJUKAN		102
LAMPIRAN.....		116
LAMPIRAN A: Soal Selidik		116
LAMPIRAN B: Surat Kebenaran		126
LAMPIRAN C: Cara rawak mudah dipilih		135
LAMPIRAN D: Kebolehpercayaan Konstruk		136
LAMPIRAN E: Analisis Kelinearan dan <i>Homoscedasticity</i>		144
LAMPIRAN F: Common Method Bias		146
LAMPIRAN G: Analisis Korelasi		148
LAMPIRAN H: Analisis Regresi Pelbagai.....		150
PENERBITAN BERKAITAN DENGAN TESIS		151

SENARAI JADUAL

Jadual 3.1: Jumlah populasi dan sampel kajian	42
Jadual 3.2: Ringkasan instrumen kajian yang dipilih	51
Jadual 3.3: Ringkasan kebolehpercayaan kajian rintis	53
Jadual 3.4: Ringkasan analisis data	54
Jadual 4.1: Jumlah keseluruhan data yang digunakan	58
Jadual 4.2: Pengukuran GOT berdasarkan CFA	61
Jadual 4.3: Kriteria Kualiti kesahan menumpu bagi setiap konstruk	64
Jadual 4.4: Kesahan diskriminan mengikut konstruk	65
Jadual 4.5: Kebolehpercayaan instrument kajian	66
Jadual 4.6: Analisis skewness dan kurtosis bagi semua konstruk kajian	67
Jadual 4.7: Analisis toleran dan VIF konstruk	69
Jadual 4.8: Mean, standard deviation dan korelasi antara konstruk	70
Jadual 4.9: Ringkasan demografi responden	73
Jadual 4.10: Taburan tahap tekanan kerja	75
Jadual 4.11: Taburan tahap sokongan sosial	76
Jadual 4.12: Taburan tahap kecerdasan emosi	76
Jadual 4.13: Taburan tahap prestasi kerja	77
Jadual 4.14: Kekuatan hubungan mengikut nilai korelasi	78
Jadual 4.15: Hubungan antara tekanan dengan prestasi kerja	79
Jadual 4.16: Hubungan antara sokongan sosial dengan prestasi kerja	79
Jadual 4.17: Hubungan antara kecerdasan emosi dengan prestasi kerja	80
Jadual 4.18: Pekali regresi prestasi kerja	80
Jadual 4.19: Ringkasan keputusan bagi setiap hipotesis yang dikaji	81

SENARAI RAJAH

Rajah 1.1: Kerangka konsep kajian	7
Rajah 1.2: Model Stress Cooper (1988)	9
Rajah 3.1: Prosedur kaedah pensampelan rawak dua peringkat	44
Rajah 3.2: Ringkasan pentadbiran kajian	45
Rajah 4.1: Carta aliran analisis data	56
Rajah 4.2: Model pengukuran tekanan kerja	61
Rajah 4.3: Model pengukuran sokongan sosial	62
Rajah 4.4: Model pengukuran kecerdasan emosi	62
Rajah 4.5: Model pengukuran prestasi kerja	63
Rajah 4.6: Model Pengukuran CFA secara keseluruhan	65

SENARAI SINGKATAN

Singkatan	Perincian
PDRM	Polis Diraja Malaysia
CFA	<i>Confirmatory Factor Analysis</i>
EFA	<i>Exploratory Factor Analysis</i>
VIF	<i>Variance Inflation Factor</i>
NKRA	National Key Result Areas
SISPAA	Sistem Pengurusan Aduan Bersepadu
PSPDRM	Pelan Strategik Polis Diraja Malaysia
S/DCP	Senior Deputy Komisioner Polis
SAC	Senior Deputy Komisioner Polis
DSP	Deputi Superintendan Polis
<i>NIOSH</i>	<i>National Institute of Occupational Safety and Health</i>
JCQ	<i>Job Content Questionnaire</i>
EISDI	<i>Emotional Intelligence Self-Description Inventory</i>
PSQ	<i>Police Stress Questionnaire</i>
PSQ-Op	<i>Police Stress Questionnaire- Operational</i>
PSQ-Org	<i>Police Stress Questionnaire-Organization</i>
IPPK	Ibu Pejabat Polis Kontinjen
IPPD	Ibu Pejabat Polis Daerah
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
AMOS	<i>Analysis Of Moment Structures</i>
WS	<i>Work Stress</i>
SS	<i>Social Support</i>
<i>EI</i>	<i>Emotional Intelligence</i>

<i>JP</i>	<i>Job Performance</i>
CR	Kebolehpercayaan Komposit
AVE	<i>Average Variance Extracted</i>
CMIN	Chi-square
GOF	<i>Goodness of Fit</i>
GFI	<i>Goodness-of-Fit Index</i>
CFI	<i>Comparative Fit Index</i>
PNFI	<i>Parsimony Normed Fit Index</i>
PCFI	<i>Parsimonious Comparative Fit Index</i>
RMSEA	<i>Root Mean Square Error of Approximation</i>