

**HUBUNGAN ANTARA  
KOMUNIKASI, LATIHAN DAN  
MOTIVASI DALAM KALANGAN  
PEKERJA DI MALAYSIA  
AIRPORT SDN BHD, PULAU  
PINANG**

**SITI YUHANIS BINTI JASMI**

**SARJANA SAINS  
(PENGURUSAN SUMBER)**

**UNIVERSITI PERTAHANAN  
NASIONAL MALAYSIA**

**2021**

**SITI YUHANIS BINTI  
JASMI**

**SARJANA SAINS  
(PENGURUSAN SUMBER)**

**UPNM  
2021**

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI, LATIHAN, DAN  
MOTIVASI DALAM KALANGAN PEKERJA DI  
MALAYSIA AIRPORT SDN BHD, PULAU PINANG**

**SITI YUHANIS BINTI JASMI**

**Tesis ini dikemukakan kepada Pusat Pengajian Siswazah Universiti Pertahanan Nasional Malaysia untuk memenuhi keperluan bagi Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan Sumber)**

**2021**

## ABSTRAK

Kajian ini bertujuan mengukur Komunikasi, Latihan, Motivasi dan Prestasi Kerja di Malaysia Airport Sdn Bhd (MASB), Pulau Pinang. Permasalahan prestasi dalam kalangan pekerja di unit Avsec Security (AVSEC) khususnya menjadi kebimbangan dalam meningkatkan prestasi kerja. Objektif kajian ini adalah untuk mengkaji tahap faktor Hubungan Komunikasi, Latihan, Motivasi dan Prestasi Kerja. Selain itu, objektif kedua kajian ini adalah untuk menentukan hubungan korelasi antara Komunikasi, Latihan, Motivasi dan Prestasi Kerja. Kemudian, untuk mengkaji faktor yang paling signifikan dalam Hubungan antara Komunikasi, Latihan dan Motivasi ke atas Prestasi Kerja. Kaedah kajian Kuantitatif digunakan untuk mendapatkan data dengan memberikan borang soal selidik yang telah diedarkan kepada 148 responden dari unit AVSEC MASB Pulau Pinang. Statistik deskriptif, ujian korelasi Pearson, ujian Regresi Pelbagai digunakan untuk menganalisis data dengan menggunakan Pakej perisian SPSS versi 23. Kesemua pemboleh ubah ( $X_1$ ), ( $X_2$ ), ( $X_3$ ) dan ( $Y$ ) mempunyai hubungan positif. Hasil ujian korelasi Pearson menunjukkan bahawa terdapat hubungan linear positif terhadap Komunikasi ( $r=0.513$ ,  $p=0.000$ ), Latihan ( $r=0.513$ ,  $p=0.000$ ), Motivasi ( $r=0.408$ ,  $p=0.000$ ). Hasil daripada regresi berganda, Latihan ( $X_2$ ) paling mempengaruhi iaitu ( $t = 3.188$ ,  $p = 0.002$ ) Komunikasi ( $X_1$ ) ( $t = 2.760$ ,  $p = 0.007$ ). Dapatan pengujian hipotesis model kesan langsung menunjukkan bahawa ketiga-tiga elemen bagi Komunikasi, Latihan dan Motivasi merupakan peramal penting kepada Prestasi Kerja. Dapatan kajian ini dapat digunakan sebagai panduan bagi membantu pihak pengurusan dalam meningkatkan Prestasi Kerja di mana penekanan terhadap cadangan-cadangan berikut perlulah diutamakan, iaitu: (1) skop sampel kajian perlu diluaskan, (2) menggunakan item pemboleh ubah yang berbeza dan (3) pengubahsuaian terhadap pemboleh ubah bersandar perlu dilakukan bagi memperluaskan lagi skop Prestasi Kerja yang dipengaruhi oleh Komunikasi, Latihan dan Motivasi.

**Kata Kunci:** Komunikasi, Latihan, Motivasi, Prestasi Kerja, AVSEC, MASB

## ABSTRACT

This study aims to measure Communication, Training, Motivation and Work Performance in Malaysia Airport Sdn Bhd (MASB), Pulau Pinang. Performance problems among employees in the Avsec Security (AVSEC) unit are particularly a concern in improving job performance. The objectives of this study was to examine the level of factors of Communication, Training, Motivation and Work Performance. In addition, the second objective of this study was to determine the correlation between Communication, Training, Motivation and Work Performance. Then, to examine the most significant factors in the relationship between Communication, Training and Motivation on Work Performance. Quantitative research method was used to obtain data by providing a questionnaire that was distributed to 148 respondents from the AVSEC MASB Pulau Pinang unit. Descriptive statistics, Pearson Correlation test, Multiple Regression test were used to analyse the data using SPSS Software Package version 23. All variables ( $X_1$ ), ( $X_2$ ), ( $X_3$ ) and ( $Y$ ) have positive relationship. Pearson correlation test results showed that there was a positive linear relationship to Communication ( $r = 0.513$ ,  $p = 0.000$ ), Training ( $r = 0.513$ ,  $p = 0.000$ ), Motivation ( $r = 0.408$ ,  $p = 0.000$ ). As a result of multiple regression, Taining ( $X_2$ ) was the most influential is ( $t = 3.188$ ,  $p = 0.002$ ), Communication ( $X_1$ ) ( $t = 2.760$ ,  $p = 0.007$ ). The findings of the direct impact model hypothesis testing indicate that all three elements of Communication, Training and Motivation are important predictors of Work Performance. The findings of this study can be used as a guide to assist management in improving Work Performance where emphasis on the following recommendations should be given priority, namely: (1) the scope of the study sample should be expanded, (2) using different variable items and (3) modifications to the dependent variables need to be made to further expand the scope of Work Performance influenced by Communication, Training and Motivation.

**Key Words:** Communication, Training, Motivation, Work Performance, AVSEC, MASB

## **PENGHARGAAN**

Bismillahirrahmanirrahim. Bersyukur ke hadrat Illahi atas kurniaan ilham, kekuatan, kesabaran dan bantuan yang diberikan Allah kepada penulis dalam menyiapkan tesis bagi peringkat Sarjana. Tesis ini tidak mampu diselesaikan sehingga ke tahap ini tanpa bantuan daripada insan-insan yang sentiasa memberi manfaat dan bantuan tanpa henti. Penulis ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada penyelia yang dihormati iaitu Prof Datuk Dr Mohamed Fadzil Bin Che Din yang sentiasa bersabar di dalam mendidik dan memberi sokongan serta nasihat yang bermakna sepanjang menyiapkan penulisan ini. Penyelia bersama Prof Madya Dr Mohd Hamran Bin Mohamad dalam memberi tunjuk ajar dan panduan yang sangat membantu untuk kajian ini.

Jutaan terima kasih diucapkan kepada semua ahli keluarga khususnya kepada mak dan abah yang dicintai iaitu, Hj. Zaiton Binti Othman dan Hj. Jasmi Bin Tabri yang terlalu banyak mengorbankan wang ringgit dan waktu serta sentiasa memberikan yang terbaik di dalam membesarkan anak-anak dan menyara keluarga sehingga ke tahap penulis dapat melanjutkan pelajaran di tahap ini. Sungguh, jasa mak dan abah tidak cukup hanya dibalas dengan wang ringgit atau kejayaan yang diperolehi. Malah, tidak lupa juga kepada adik-beradik yang dikasihi, terutamanya Siti Hawa Binti Jasmi yang sentiasa percaya pada penulis untuk menghabiskan pengajian sehingga ke peringkat Sarjana dengan memberikan kata-kata semangat dan juga selalu mendoakan yang terbaik.

Terima kasih juga kepada kepada kenalan rapat di atas sokongan moral dan doa yang tidak putus buat penulis untuk menyiapkan tesis ini dengan jayanya. Terima kasih kepada rakan seperjuangan Nora Binti Ibrahim yang banyak membantu penulis.

Akhir sekali, jutaan terima kasih juga saya ucapkan kepada individu-individu yang tidak dinyatakan di sini di mana pernah terlibat secara langsung atau tidak langsung di dalam menyiapkan tesis ini. Jasa kalian tidak mungkin dapat dibalas, hanya mampu mendoakan kebaikan buat kalian semua supaya sentiasa dalam jagaan Allah SWT.

## KELULUSAN

Jawatankuasa Peperiksaan telah bersidang pada **10 Februari 2021** bagi menjalankan peperiksaan akhir kepada **Siti Yuhanis Binti Jasmi** bagi tesis bertajuk “**Hubungan Antara Komunikasi, Latihan Dan Motivasi Dalam Kalangan Pekerja di Malaysia Airport Sdn Bhd, Pulau Pinang**”. Jawatankuasa ini mencadangkan untuk pelajar ini dianugerahkan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan Sumber)

Ahli-ahli Jawatankuasa-Jawatankuasa Peperiksaan seperti berikut:

**Lt Kol Prof Madya (B) Ariffin Bin Ismail**

Fakulti Pengajian dan Pengurusan Pertahanan

Universiti Pertahanan Nasional Malaysia

(Pengerusi)

**Lt Kol Prof Madya Dr. (B) Mohammad Daud Bin Hj. Johari**

Fakulti Pengajian dan Pengurusan Pertahanan

Universiti Pertahanan Nasional Malaysia

(Pemeriksa Dalaman)

**Prof. Madya Dr. Salleh Bin Amat**

Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM)

(Pemeriksa Luaran)

## **KELULUSAN**

Tesis ini dikemukakan kepada Senat Universiti Pertahanan Nasional Malaysia dan telah memenuhi piawaian bagi tujuan penganugerahan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan Sumber). Ahli Jawatankuasa Penyeliaan adalah seperti berikut:

**Prof. Datuk Dr Mohamed Fadzil Bin Che Din**

Fakulti Pengajian dan Pengurusan Pertahanan

Universiti Pertahanan Nasional Malaysia

(Penyelia Utama)

**Prof Madya Dr Mohd Hamran Bin Mohamad**

Fakulti Pengajian dan Pengurusan Pertahanan

Universiti Pertahanan Nasional Malaysia

(Penyelia Bersama)

# UNIVERSITI PERTAHANAN NASIONAL MALAYSIA

## PERAKUAN TESIS

Nama Penuh : Siti Yuhanis binti Jasmi

Tarikh Lahir : 17 Ogos 1991

Tajuk : Hubungan Antara Komunikasi Latihan dan Motivasi Dalam Kalangan Pekerja di Malaysia Airport Sdn. Bhd. Pulau Pinang

Sesi Akademik : 2014/2015

Saya mengaku bahawa karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali petikan, nukilan dan ringkasan yang diperturunkan, yang dijelaskan sumbernya.

Saya mengaku bahawa tesis ini diklasifikasikan sebagai:

**SULIT**

(Mengandungi maklumat sulit di bawah Akta Rahsia Rasmi 1972)\*

**TERHAD**

(Mengandungi maklumat terhad yang dispesifikasikan oleh organisasi kajian)\*

**TERBUKA**

Bersetuju bahawa tesis ini keseluruhannya diterbitkan secara terbuka dan atas talian.

Saya mengetahui bahawa pihak Universiti Pertahanan Nasional Malaysia mempunyai hak-hak seperti berikut:

1. Tesis ini merupakan hak milik Universiti Pertahanan Nasional Malaysia.
2. Perpustakaan Universiti Pertahanan Nasional Malaysia berhak untuk membuat Salinan untuk tujuan penyelidikan sahaja.
3. Perpustakaan berhak untuk membuat salinan tesis ini untuk tujuan perkongsian akademik.

---

(Tandatangan Pelajar)

---

(Tandatangan Penyelia/Dekan  
PPS/Ketua Pustakawan)

---

(No.Kad Pengenalan)

---

(Nama Penyelia/Dekan  
PPS/Ketua Pustakawan)

Tarikh:

Tarikh:

**Nota:** Sekiranya tesis ini diklasifikasikan sebagai SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada organisasi kajian menyatakan tempoh masa dan sebab diklasifikasikan sebagai sulit dan terhad.



## ISI KANDUNGAN

	MUKA SURAT
<b>ABSTRAK</b>	ii
<b>ABSTRACT</b>	iii
<b>PENGHARGAAN</b>	iv
<b>KELULUSAN</b>	v
<b>PERAKUAN TESIS</b>	vii
<b>ISI KANDUNGAN</b>	viii
<b>SENARAI JADUAL</b>	xv
<b>SENARAI RAJAH</b>	xvi
<b>SENARAI SINGKATAN</b>	xvii
<b>BAB 1</b>	1
<b>Pengenalan</b>	1
1.1 PENDAHULUAN	1
1.2 LATAR BELAKANG KAJIAN	4
1.3 PENYATAAN MASALAH	4
1.4 PERSOALAN KAJIAN	7
1.5 OBJEKTIF KAJIAN	7
1.6 HIPOTESIS KAJIAN	8

1.7	KERANGKA KONSEPTUAL	8
1.8	SKOP KAJIAN	10
1.9	KEPENTINGAN KAJIAN	10
1.10	DEFINISI TERMA OPERASI	11
	1.10.1 Prestasi Kerja	11
	1.10.2 Komunikasi	12
	1.10.3 Latihan	12
	1.10.4 Motivasi	12
1.11	KESIMPULAN	13
	<b>BAB 2</b>	14
	<b>KAJIAN LITERATUR</b>	14
2.1	PENDAHULUAN	14
2.2	TEORI-TEORI BERKAITAN	15
	2.2.1 Teori Hierarki Keperluan Maslow (1943)	15
	2.2.2 Teori Pembelajaran Sosial Albert Bandura (1977)	16
	2.2.3 Teori Penetapan Matlamat (1968)	17
2.3	TAKRIF KONSEPTUAL ISTILAH	18
	2.3.1 Definisi Prestasi Kerja	18
	2.3.2 Definisi Komunikasi	21

2.3.3	Definisi Latihan	22
2.3.4	Definisi Motivasi	25
2.4	KAJIAN LEPAS	27
2.4.1	Prestasi Kerja	27
2.4.2	Komunikasi	29
2.4.3	Latihan	30
2.4.4	Motivasi	32
2.5	KEPENTINGAN KOMUNIKASI	33
2.6	KEPENTINGAN LATIHAN	34
2.7	KEPENTINGAN MOTIVASI	36
2.8	KESIMPULAN	37
	<b>BAB 3</b>	38
	<b>METODOLOGI KAJIAN</b>	38
3.1	PENDAHULUAN	38
3.2	REKA BENTUK KAJIAN	38
3.3	KAEDAH PENGUMPULAN DATA	39
3.3.1	Primer	40
3.4	POPULASI DAN SAMPEL KAJIAN	41
3.4.1	Populasi	41

3.4.2	Sampel	41
3.5	INSTRUMEN KAJIAN	43
3.5.1	Soal Selidik	43
3.5.1.1	Bahagian A (Demografi)	44
3.5.1.2	Bahagian B (Komunikasi)	44
3.5.1.3	Bahagian C (Latihan)	45
3.5.1.4	Bahagian D (Motivasi)	45
3.5.1.5	Bahagian E (Prestasi Kerja)	45
3.6	KAJIAN RINTIS	45
3.7	KAEDAH ANALISIS DATA	46
3.7.1	Kaedah Analisis Korelasi Pearson	47
3.7.2	Kaedah Analisis Regresi Berganda	47
3.8	KAJIAN SEBENAR	47
3.9	PROSES PEMBENTUKAN BORANG SOAL SELIDIK	48
3.10	KESIMPULAN	49
	<b>BAB 4</b>	<b>50</b>
	<b>DAPATAN KAJIAN</b>	<b>50</b>
4.1	PENDAHULUAN	50
4.2	LATAR BELAKANG RESPONDEN	51

4.2.1	Taburan Responden Mengikut Jantina	51
4.2.2	Taburan Responden Mengikut Umur	52
4.2.3	Taburan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan	54
4.2.4	Taburan Responden Mengikut Pangkat	55
4.2.5	Taburan Responden Mengikut Syif Kerja	56
4.3	ANALISIS KEKERAPAN DESKRIPTIF BAGI KOMUNIKASI, LATIHAN, MOTIVASI DAN PRESTASI KERJA	57
4.3.1	Analisis Kekerapan Deskriptif bagi Prestasi Kerja	57
4.3.2	Analisis Kekerapan Deskriptif bagi Komunikasi	59
4.3.3	Analisis Kekerapan Deskriptif bagi Latihan	61
4.3.4	Analisis Kekerapan Deskriptif bagi Motivasi	64
4.4	TAHAP DESKRIPTIF BAGI KOMUNIKASI, LATIHAN, MOTIVASI DAN PRESTASI KERJA	66
4.4.1	Tahap Deskriptif bagi Komunikasi (X1)	67
4.4.2	Tahap Deskriptif bagi Latihan (X2)	68
4.4.3	Tahap Deskriptif bagi Motivasi (X3)	69
4.4.4	Tahap Deskriptif bagi Prestasi Kerja (Y)	70
4.5	KORELASI PEARSON	71
4.5.1	Hubungan Antara Komunikasi (X1) dan Prestasi	73

	Kerja (Y)	
4.5.2	Hubungan Antara Latihan (X2) dan Prestasi	73
	Kerja (Y)	
4.5.3	Hubungan Antara Motivasi (X3) dan Prestasi	73
	Kerja (Y)	
4.6	MODEL REGRESI BERGANDA	74
4.7	RUMUSAN ANALISIS UJIAN HIPOTESIS	76
4.8	KESIMPULAN	77
<b>BAB 5</b>		<b>79</b>
	<b>KESIMPULAN, IMPLIKASI, CADANGAN</b>	<b>79</b>
5.1	PENDAHULUAN	79
5.2	PERBINCANGAN	79
5.2.1	Objektif Pertama: Mengenal pasti sama ada faktor komunikasi mempengaruhi prestasi kerja unit AVSEC di MASB Pulau Pinang	80
5.2.2	Objektif Kedua: Mengenal pasti sama ada faktor latihan mempengaruhi prestasi kerja unit AVSEC di MASB Pulau Pinang	80

5.2.3	Objektif Ketiga: Mengenal pasti sama ada faktor motivasi mempengaruhi prestasi kerja unit AVSEC di MASB Pulau Pinang	80
5.2.4	Objektif Keempat: Mengenal pasti antara komunikasi, latihan dan motivasi paling mempengaruhi prestasi kerja.	81
5.3	IMPLIKASI KAJIAN	81
5.3.1	Implikasi Terhadap Pengurusan Sumber Manusia	81
5.3.2	Implikasi Terhadap Pengamal	82
5.4	LIMITASI KAJIAN	83
5.5	CADANGAN KAJIAN	84
5.5.1	Cadangan Kepada Organisasi	85
5.5.2	Cadangan Bagi Kajian Akan Datang	86
5.6	KESIMPULAN	86
	<b>RUJUKAN</b>	88
	<b>LAMPIRAN A</b>	103
	<b>LAMPIRAN B</b>	104
	<b>LAMPIRAN C</b>	112
	<b>BIODATA PELAJAR</b>	140

## SENARAI JADUAL

	<b>MUKA SURAT</b>
Jadual 3.1 : Krejcie and Morgan (1970)	47
Jadual 3.2 : Rujukan Soal Selidik	48
Jadual 3.3 : Skala Likert	49
Jadual 3.4 : Analisis “reliability” Kajian Rintis	51
Jadual 4.1 : Taburan Responden Mengikut Jantina	57
Jadual 4.2 : Taburan Responden Mengikut Peringkat Umur	59
Jadual 4.3 : Taburan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan	60
Jadual 4.4 : Taburan Responden Mengikut Pangkat	61
Jadual 4.5 : Taburan Responden Mengikut Syif Kerja	62
Jadual 4.6 : Analisis Kekekapan Deskriptif Prestasi Kerja	63
Jadual 4.7 : Analisis Kekekapan Deskriptif Komunikasi	65
Jadual 4.8 : Analisis Kekekapan Deskriptif Latihan	68
Jadual 4.9 : Analisis Kekekapan Deskriptif Latihan	70
Jadual 4.10 : Tahap Deskriptif Bagi Komunikasi, Latihan, Motivasi dan Prestasi Kerja	72
Jadual 4.11 : Korelasi antara Komunikasi, Latihan, Motivasi dan Prestasi Kerja	78
Jadual 4.12 : Pekali Model Regresi	82
Jadual 4.13 : Rumusan Ujian Hipotesis	82



## **SENARAI RAJAH**

### **MUKA SURAT**

Rajah 1.1 :	Kerangka Konseptual Model Kesan Langsung	9
Rajah 2.1 :	Hierarki Keperluan Maslow's (1943)	18
Rajah 4.1 :	Taburan Resonden Mengikut Jantina	58
Rajah 4.2 :	Taburan Responden Mengikut Umur	59
Rajah 4.3 :	Taburan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan	60
Rajah 4.4 :	Taburan Responden Mengikut Pangkat	61
Rajah 4.5 :	Taburan Responden Mengikut Syif Kerja	62
Rajah 4.6 :	Tahap Deskriptif bagi Komunikasi	73
Rajah 4.7 :	Tahap Deskriptif bagi Latihan	74
Rajah 4.8 :	Tahap Deskriptif Motivasi	75
Rajah 4.9 :	Tahap Deskriptif bagi Prestasi Kerja	79

## **SENARAI SINGKATAN**

<b>AVSEC</b>	Aviation Security
<b>MASB</b>	Malaysia Airport Sdn Bhd
<b>CUEPACS</b>	Kongres Kesatuan Pekerja-Pekerja dalam Perkhidmatan Awam
<b>KLIA</b>	Kuala Lumpur International Airport
<b>MA Sepang</b>	Malaysia Airport Sepang
<b>MAHB</b>	Malaysia Airport Holding Berhad
<b>FCZ</b>	Free Commercial Zone
<b>AFRS</b>	Airport Fire and Rescue Service

## **BAB 1**

### **PENGENALAN**

#### **1.1 PENDAHULUAN**

Setiap organisasi mahukan kejayaan yang cemerlang terutamanya dalam mencapai matlamat organisasi yang dirancang. Prestasi kerja sangat penting dalam organisasi dan merujuk kepada kemampuan individu untuk mencapai matlamat yang ditetapkan oleh organisasi (Robbins, 2009). Menurut Aguinis, (2009) ada tiga penentu utama peningkatan prestasi individu iaitu pengetahuan prosedur, pengetahuan deklaratif, dan motivasi. Pengurus bertanggungjawab dan berperanan dalam memastikan objektif organisasi tercapai dan prestasi meningkat berdasarkan produktiviti kerja (Noel, 2009).

Seramai 2,943 penjawat awam mencatatkan prestasi kerja kurang memberangsangkan iaitu di bawah 60 markah sepanjang tempoh penilaian sebelumnya. Kenyataan ini diambil daripada keratan akhbar Harian Metro secara atas talian yang bertarikh 03 Disember 2015. Ini menunjukkan, masalah prestasi kerja dalam kalangan penjawat awam semakin membimbangkan. Susulan berita mengenai masalah prestasi kerja berkenaan, Kongres Kesatuan Pekerja-Pekerja dalam

Perkhidmatan Awam (CUEPACS) mengambil langkah pemberhentian kerja terhadap penjawat awam yang menunjukkan prestasi kerja tidak memuaskan. CUEPACS juga menyokong langkah kerajaan dalam usaha untuk mempertingkatkan mutu perkhidmatan awam serta memberi pengajaran kepada mereka untuk lebih mengekalkan tahap integriti yang baik dalam melaksanakan tugas.

Secara umumnya prestasi kerja amat penting bagi memastikan prestasi organisasi tercapai. Keberkesanan saluran komunikasi organisasi menyumbang kepada keberkesanan pelaksanaan pengurusan organisasi, seperti penyesuaian tugas, peningkatan perkongsian maklumat, peningkatan kerjasama antara pekerja dan memenuhi harapan organisasi terhadap pekerja dan peningkatan interaksi sosial antara pekerja (Keyton, 2017; Albert, Nakayama & Martin, 2019). Oleh itu, pihak majikan perlu mengambil tahu situasi dan prestasi pekerja bawahan. Faktor komunikasi dalam organisasi sangat berperanan dalam penyampaian maklumat yang sahih dan betul kepada pekerja dalam organisasi supaya dapat meningkatkan prestasi kerja.

Latihan juga dapat meningkatkan prestasi kerja individu dan seterusnya boleh mempengaruhi organisasi dari segi produktiviti dan kualiti kerja (Hamidah dan Rozeyta, 2009). Menurut Ng'ethe (2014), latihan tidak hanya memerlukan kemahiran untuk melaksanakan tugas, tetapi juga komitmen untuk mewakili tenaga kerja. Oleh itu, latihan memainkan peranan penting dalam membangunkan pengetahuan dan kemahiran dan pada masa yang sama boleh meningkatkan komitmen terhadap organisasi.

Kebelakangan ini kebanyakan organisasi telah mempamerkan kesungguhan

dalam menjalankan program latihan dan pembangunan yang menjurus kepada pengurusan sumber manusia yang berkesan (Daud, 2010). Misalnya dalam bidang institusi pengajian tinggi, kebanyakan program latihan lebih memberi penekanan terhadap pengetahuan dan kemahiran kakitangan akademik berbanding kakitangan di bahagian pentadbiran. Termasuk juga kakitangan sokongan yang turut memberi sokongan dalam mencapai visi dan misi pengurusan sesebuah organisasi.

Berdasarkan kepada Tasse dan Mohamed (2002), antara faktor-faktor motivasi adalah seperti penyertaan dalam latihan, pencapaian kerja, penglibatan dalam aktiviti kerja, mempunyai pemikiran yang positif, dan kemampuan diri. Motivasi kerja konseptual adalah salah satu faktor yang mempengaruhi prestasi kerja seseorang. Manakala motivasi kerja secara operasi adalah dorongan dari dalam dan luar seseorang untuk melakukan sesuatu kerja yang dapat dilihat dari segi dalaman dan luaran. Menurut Mangkunegara, (2011), motivasi kerja akan menghasilkan prestasi kerja yang berkualiti sekiranya pekerja dapat menjalankan tugas yang diberikan bersesuaian dengan tanggungjawab dan bidang kerja.

Menurut Yahya, (2012) menyatakan aspek utama yang menentukan kejayaan sesebuah organisasi bergantung kepada pekerja yang akan mewujudkan persekitaran yang positif. Pada masa kini, dapat dilihat bahawa motivasi memainkan peranan yang penting bagi menghasilkan prestasi yang baik bagi seseorang pekerja. Kemerosotan prestasi kerja akan terjadi dan seterusnya mengganggu perjalanan kejayaan organisasi sekiranya terdapat pekerja kurang bermotivasi dalam pekerjaan.

## **1.2 LATAR BELAKANG KAJIAN**

Tempat kajian untuk kajian ini ialah Malaysia Airport Sendirian Berhad (MASB) Pulau Pinang. MASB merupakan salah satu subsidiari syarikat Malaysia Airport Holding Berhad (MAHB). MASB bertanggungjawab mengendalikan dan menguruskan semua lapangan terbang di seluruh negara kecuali Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur (KLIA) yang diuruskan oleh MA Sepang. MAHB dikoporatkan pada tahun 1991. Namun, pada November 1992, MAHB telah diberi lesen untuk menjalankan tugas sebagai pengurus lapangan terbang.

Kajian ini telah memilih salah satu anak syarikat MAHB iaitu Lapangan Terbang Antarabangsa Pulau Pinang atau MASB Pulau Pinang. Lapangan Terbang Antarabangsa Pulau Pinang ditubuhkan pada 1935. Pentadbiran MASB Pulau Pinang terbahagi kepada 8 bahagian iaitu, Operasi, Kejuteraan, Free Commercial Zone (FCZ), *Aviation Security (AVSEC)*, *Airport Fire and Rescue Service (AFRS)*, Pengurusan Sumber Manusia, Komersil, dan Kewangan. Kajian ini tertumpu kepada bahagian AVSEC atau dikenali sebagai polis bantuan. Bahagian ini teradapat 4 syif bekerja iaitu Alpha, Bravo, Charlie dan Delta.

## **1.3 PENYATAAN MASALAH**

Prestasi kerja dalam sesebuah organisasi merupakan perkara yang penting untuk menjadikan organisasi tersebut mencapai objektif dan terus maju. Ini kerana prestasi kerja yang ditampilkan oleh pekerja menjadi faktor utama kemajuan sesebuah organisasi. Bagi memastikan prestasi organisasi dicapai selari dengan matlamat

organisasi, pegurusan organisasi perlu memastikan prestasi kerja sentiasa terkawal. Bagi meningkatkan keberkesanan proses pelaksanaan penilaian prestasi kerja, banyak kajian telah dijalankan berkaitan dengan prestasi kerja dalam sesebuah organisasi.

Menurut Ab. Samad (2015), menjelaskan bahawa komunikasi sangat penting dalam organisasi dan berperanan sebagai penghubung dalam pengurusan organisasi. Prestasi kerja sangat dipengaruhi oleh faktor luaran dan dalaman pekerja itu sendiri (Nordin dan Hassan (2019: A). Menurut kajian oleh Che Mohd Syaharuddin Che Cob, Bahyah Abdul Halim dan Aziz Amin (2017) yang bertajuk "Faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi penjawat awam: kajian secara teori", kajian membuktikan bahawa dalam meningkatkan prestasi kerja, faktor-faktor iaitu keperibadian individu ciri, motivasi, pembelajaran autonomi dan kepemimpinan gaya ketua kumpulan sangat penting dalam mempengaruhi keberkesanan pelbagai aspek prestasi kerja.

Kajian empirikal pengurusan sumber manusia mendapati mengikuti program latihan adalah aktiviti yang penting dalam menyumbang kepada keberkesanan produktiviti pekerja pada masa akan datang. (Torrington, Hall & Taylor, 2005; Noe, Hollenbeck, Gerhardt & Wright, 2010). Menurut Shenge (2014), peratusan untuk pelatih mengaplikasikan segala yang diperolehi daripada latihan adalah amat rendah. Oleh itu, latihan memainkan peranan yang sangat penting dalam mengajarkan ilmu yang diperlukan, mengasah bakat, membina jati diri dan mengekalkan kemampuan daya saing sesama pekerja.

Bagi kajian ini, satu temu bual bersama seorang pegawai sumber manusia di MASB Pulau Pinang, Cik Rosafiza, beliau menyatakan sememangnya wujud masalah

prestasi kerja dalam unit Avsec. Masalah ini menyumbang kepada penurunan motivasi untuk melaksanakan tugas dan mengakibatkan penurunan produktiviti organisasi. Beliau mendedahkan bahawa terdapat pekerja yang gagal memenuhi kriteria prestasi yang ditetapkan oleh organisasi. Terdapat juga segelintir pekerja yang menjalankan kerja tanpa ada rasa tanggungjawab, dan melanggar peraturan yang telah ditetapkan oleh syarikat. Misalnya tidak merekodkan kehadiran melalui *thumbprint*. Ini dibuktikan melalui salinan *thumbprint* pekerja dari unit Sumber Manusia. Selain itu, ada juga pekerja yang juga gagal memahami skop pekerjaan mereka walaupun panduan disediakan oleh penyelia syif masing-masing.

Menurut Abdul Aziz, (2000) penilaian atau pengukuran prestasi kerja merupakan satu komponen yang telah diterima sebagai salah satu doktrin bagi mencapai dan menjamin pencapaian kecemerlangan sesebuah organisasi. Permasalahan yang timbul adalah, walaupun para pemimpin menengah dan rendah telah didedahkan dengan kursus, kemahiran dan berdasarkan pengalaman mereka, masih terdapat dalam kalangan mereka yang gagal memberikan komitmen kerja yang baik untuk meningkatkan prestasi kerja dalam menjalankan pelaksanaan tugas.

Selain itu, Che Su (2000) menyatakan komunikasi yang bagus akan memberi kesan positif terhadap organisasi seterusnya dapat mengurangkan konflik serta berlaku meningkatkan motivasi, kepuasan kerja, produktiviti dan pekerja akan terus setia terhadap organisasi. Justeru, ini akan memberi kesan kepada prestasi kerja dalam organisasi berkenaan. Masalah ini sering disuarakan oleh golongan atasan dan bawahan melalui seminar-seminar berkaitan yang dihadiri. Beberapa faktor yang timbul dalam menilai prestasi kerja iaitu tekanan kerja, budaya organisasi dan latihan.



Oleh itu, kajian yang dibuat adalah untuk mengetahui hubungan antara komunikasi, latihan dan motivasi ke atas prestasi kerja bahagian unit AVSEC di MASB Pulau Pinang

#### **1.4 PERSOALAN KAJIAN**

Persoalan kajian yang terbentuk dari pernyataan masalah di atas adalah seperti berikut:

- 1) Apakah tahap komunikasi, latihan, motivasi dan prestasi kerja?
- 2) Apakah hubungan komunikasi, latihan, motivasi dan prestasi kerja?
- 3) Apakah faktor paling signifikan antara komunikasi, latihan dan motivasi dalam menerangkan prestasi kerja?

#### **1.5 OBJEKTIF KAJIAN**

Terdapat tiga objektif yang dinyatakan untuk mencapai matlamat tersebut. Objektif tersebut ialah :

- a) Mengenal pasti tahap komunikasi, latihan, motivasi dan prestasi kerja bagi unit Avsec di MASB Pulau Pinang.
- b) Mengenal pasti hubungan komunikasi, latihan, motivasi dan prestasi kerja bagi unit Avsec di MASB Pulau Pinang.
- c) Mengenal pasti antara faktor komunikasi, latihan, dan motivasi yang paling signifikan terhadap prestasi kerja bagi unit Avsec di MASB Pulau Pinang.