

PENGARUH TANGGAPAN SOKONGAN
TERHADAP TINGKAH LAKU
KEWARGANEGARAAN ORGANISASI
DALAM PERKHIDMATAN POLIS
BANTUAN DI UNIVERSITI
MALAYA

MOHAMAD ASRI BIN SEMAN

UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

2024



**PENGARUH TANGGAPAN SOKONGAN TERHADAP TINGKAH LAKU
KEWARGANEGARAAN ORGANISASI DALAM PERKHIDMATAN POLIS
BANTUAN DI UNIVERSITI MALAYA**

MOHAMAD ASRI BIN SEMAN



**DISERTASI DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI SYARAT UNTUK
MEMPEROLEH SARJANA PENGURUSAN
(MOD PENYELIDIKAN)**

**FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS**

2024





Sila tanda (✓)

Kertas Projek

Sarjana Penyelidikan

Sarjana Penyelidikan dan Kerja Kursus

Doktor Falsafah

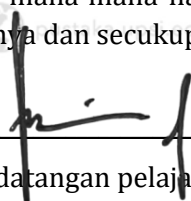
INSTITUT PENGAJIAN SISWAZAH

PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN

Perakuan ini telah dibuat pada **10 September 2024**

Perakuan pelajar:

Saya, **MOHAMAD ASRI BIN SEMAN, M20162002544, FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI** dengan ini mengaku bahawa tesis yang bertajuk **PENGARUH TANGGAPAN SOKONGAN TERHADAP TINGKAH LAKU KEWARGANEGARAAN ORGANISASI DALAM PERKHIDMATAN POLIS BANTUAN DI UNIVERSITI MALAYA** adalah hasil kerja saya sendiri. Saya tidak memplagiat dan apa-apa penggunaan mana-mana hasil kerja yang mengandungi hak cipta telah dilakukan secara urusan yang wajar dan bagi maksud yang dibenarkan dan apa-apa petikan, ekstrak, rujukan atau pengeluaran semula daripada atau kepada mana-mana hasil kerja yang mengandungi hak cipta telah dinyatakan dengan sejasasnya dan secukupnya.


Tandatangan pelajar

i. Perakuan Penyelia:

Saya, **DR. MOHAMAD ROHIESZAN BIN RAMDAN** dengan ini mengesahkan bahawa hasil kerja pelajar yang bertajuk **PENGARUH TANGGAPAN SOKONGAN TERHADAP TINGKAH LAKU KEWARGANEGARAAN ORGANISASI DALAM PERKHIDMATAN POLIS BANTUAN DI UNIVERSITI MALAYA** dihasilkan oleh pelajar seperti nama di atas, dan telah diserahkan kepada Institut Pengajian Siswazah bagi memenuhi sebahagian/sepenuhnya syarat untuk memperoleh **IJAZAH SARJANA PENGURUSAN (STRATEGIK)**.

Tarikh : 10 September 2024


DR. MOHAMAD ROHIESZAN BIN RAMDAN
Senior Lecturer
Department of Business Management & Entrepreneurship
Faculty of Management and Economics
Universiti Pendidikan Sultan Idris
33900 Tanjung Malim, Perak



**INSTITUT PENGAJIAN SISWAZAH /
INSTITUTE OF GRADUATE STUDIES**

**BORANG PENGESAHAN PENYERAHAN TESIS/DISERTASI/LAPORAN KERTAS PROJEK
DECLARATION OF THESIS/DISSERTATION/PROJECT PAPER FORM**

Tajuk / Title: Pengaruh Tanggapan Sokongan Terhadap Tingkah Laku
Kewarganegaraan Organisasi Dalam Perkhidmatan Polis
Bantuan Di Universiti Malaya

No. Matrik /Matric's No.: M20162002544

Saya / I : Mohamad Asri bin Seman

(Nama pelajar / Student's Name)

mengaku membenarkan Tesis/Disertasi/Laporan Kertas Projek (Kedoktoran/Sarjana)* ini disimpan di Universiti Pendidikan Sultan Idris (Perpustakaan Tuanku Bainun) dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:-

acknowledged that Universiti Pendidikan Sultan Idris (Tuanku Bainun Library) reserves the right as follows:-

1. Tesis/Disertasi/Laporan Kertas Projek ini adalah hak milik UPSI.
The thesis is the property of Universiti Pendidikan Sultan Idris
2. Perpustakaan Tuanku Bainun dibenarkan membuat salinan untuk tujuan rujukan dan penyelidikan.
Tuanku Bainun Library has the right to make copies for the purpose of reference and research.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan Tesis/Disertasi ini sebagai bahan pertukaran antara Institusi Pengajian Tinggi.
The Library has the right to make copies of the thesis for academic exchange.
4. Sila tandakan (✓) bagi pilihan kategori di bawah / Please tick (✓) for category below:-

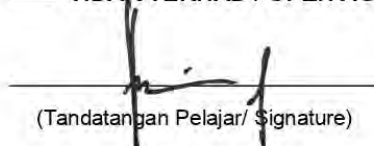
☐ **SULIT/CONFIDENTIAL**

Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub dalam Akta Rahsia Rasmi 1972. / Contains confidential information under the Official Secret Act 1972

☐ **TERHAD/RESTRICTED**

Mengandungi maklumat terhad yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan ini dijalankan. / Contains restricted information as specified by the organization where research was done.

☒ **TIDAK TERHAD / OPEN ACCESS**


(Tandatangan Pelajar/ Signature)


DR. MOHAMAD ROHIESZAN BIN RAMDAN
Senior Lecturer
Department of Business Management & Entrepreneurship
Faculty of Management and Economics
Universiti Pendidikan Sultan Idris
38900 Tanjung Malim, Perak

Tarikh: 10 September 2024

Catatan: Jika Tesis/Disertasi ini **SULIT @ TERHAD**, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh laporan ini perlu dikelaskan sebagai **SULIT** dan **TERHAD**.

Notes: If the thesis is **CONFIDENTIAL** or **RESTRICTED**, please attach with the letter from the organization with period and reasons for confidentiality or restriction.



PENGHARGAAN

Alhamdulillah...Terima kasih kepada Allah S.W.T. kerana dengan limpah dan keizininannya, saya dapat menyiapkan tesis ini dengan jayanya. Tesis ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa bantuan, sokongan, nasihat, galakan, dan inspirasi dari beberapa individu. Oleh itu, saya ingin merakamkan penghargaan kepada semua pihak yang telah memberikan sumbangan secara langsung dan tidak langsung dalam penghasilan tesis ini. Setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada penyelia utama saya, Dr. Mohamad Rohieszan Bin Ramdan yang telah membimbing, nasihat dan sokongan serta ilmu yang berharga dalam pengajian peringkat sarjana ini. Terima kasih juga saya tujukan kepada Dr. Mad Ithnin Bin Salleh yang telah banyak memberikan saya nasihat, galakan dan ilmu penyelidikan untuk meneruskan pengajian ini. Malahan, kefahaman yang luas dan kekayaan pengalaman mereka telah memberi inspirasi kepada saya dari awal penyelidikan saya hingga akhir tesis ini untuk disempurnakan. Saya ingin mengucapkan sekalung penghargaan dan jutaan terima kasih juga kepada pihak Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI) kerana telah membiayai yuran pengajian saya Skim Latihan Khas Kakitangan Universiti. Buat insan teristimewa En. Seman bin Awang (Ayahanda) dan Almarhumah Asnah binti Musa (Bonda) yang memberi semangat dan impian untuk melihat saya menggenggam segulung ijazah sarjana dan meneruskan setinggi yang boleh dalam pendidikan. Buat isteri tercinta Puan Siti Nur Atikah Binti Zakaria dan anak yang disayangi Muhammad Alif Zaquan terima kasih kerana terus berada disisi memberi galakan dan dorongan dari segi emosi dan masa. Dan yang terakhir sekali buat keluarga tersayang terima kasih atas kalungan doa dan dorongan berterusan mereka sepanjang pengajian siswazah saya ini. Adalah mustahil untuk menamatkan pengajian saya tanpa sokongan dan harapan anda semua yang tidak berbelah bahagi sejak beberapa tahun lalu. Akhir sekali, ucapan terima kasih kepada rakan-rakan sekerja, kakitangan di Istitut Pengajian Siswazah, UPSI dan Fakulti Pengurusan & Ekonomi yang telah memberikan galakan, sokongan atau apa jua cara bantuan sewaktu menyelesaikan penyelidikan ini.

Terima kasih semua!





ABSTRAK

Kajian ini bertujuan menentukan pengaruh tanggapan sokongan penyelia dan tanggapan sokongan organisasi terhadap tingkah laku kewarganegaraan organisasi, dan pengaruh tanggapan sokongan organisasi sebagai pengantara dalam hubungan antara tanggapan sokongan penyelia dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam perkhidmatan polis bantuan di Universiti Malaya. Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kaedah tinjauan. Seramai 131 orang polis bantuan di Universiti Malaya telah terlibat dalam kajian ini. Kajian ini menggunakan keseluruhan set data populasi. Data dikumpul menggunakan borang soal selidik sebagai instrumen. Data dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan inferens. Analisis deskriptif digunakan untuk meringkaskan profil responden, manakala analisis regresi berbilang dan *PROCESS Macro Model 4* untuk menguji hipotesis-hipotesis yang dicadangkan. Dapatan pengaruh langsung menunjukkan bahawa tanggapan sokongan penyelia mempunyai pengaruh yang signifikan ke atas tanggapan sokongan organisasi ($\beta = -0.4379$, nilai- $t = -4.5372$, $p = 0.0000$), tanggapan sokongan penyelia mempunyai pengaruh yang signifikan ke atas tingkah laku kewarganegaraan organisasi ($\beta = 0.1816$, nilai- $t = 3.5452$, $p = 0.0005$), tanggapan sokongan organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan ke atas tingkah laku kewarganegaraan ($\beta = 0.9662$, nilai- $t = 22.2626$, $p = 0.0000$). Dapatan pengaruh tidak langsung menunjukkan tanggapan sokongan organisasi bertindak sebagai pengantara separa yang signifikan dalam hubungan antara tanggapan sokongan penyelia dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi ($\beta = -0.4231$, CI = -0.5942 hingga -0.2655 , $p = 0.0005$). Kesimpulannya, tanggapan sokongan penyelia dan tanggapan sokongan organisasi berupaya meningkatkan tingkah laku kewarganegaraan organisasi. Implikasinya, bagi memperkukuh tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam kalangan perkhidmatan polis bantuan di Universiti Malaya, sokongan daripada penyelia dan organisasi perlu dipertingkatkan.



THE EFFECT OF PERCEIVED SUPPORT ON ORGANISATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR IN THE AUXILIARY POLICE SERVICES AT THE UNIVERSITY OF MALAYA

ABSTRACT

This study aimed to determine the effect of perceived supervisor support and perceived organisational support on organisational citizenship behaviour, and the effect of perceived organisational support as a mediator in the relationship between perceived supervisor support and organisational citizenship behaviour in auxiliary police services at the University of Malaya. This study employed a quantitative approach with a survey method. A total of 131 auxiliary police officers at the University of Malaya were involved in this study. This study used the entire population. Data were collected using a questionnaire as an instrument. Data were analysed using descriptive and inferential analysis. Descriptive analysis was used to summarise the respondent's profile, while multiple regression analysis and PROCESS Macro Model 4 were used to test the proposed hypotheses. Findings of direct effect showed that perceived supervisor support has a significant effect on the perceived organisational support ($\beta = -0.4379$, $t\text{-value} = -4.5372$, $p = 0.0000$), the perceived supervisor support has a significant effect on organisational citizenship behaviour ($\beta = 0.1816$, $t\text{-value} = 3.5452$, $p = 0.0005$), and perceived organisational support have a significant effect on organisational citizenship behaviour ($\beta = 0.9662$, $t\text{-value} = 22.2626$, $p = 0.0000$). Findings of indirect effects indicate that perceived organisational support acts as a significant partial mediator in the relationship between perceived supervisor support and organisational citizenship behaviour ($\beta = -0.4231$, $CI = -0.5942$ to -0.2655 , $p = 0.0005$). In conclusion, perceived supervisor support and perceived organisational support are able to increase organisational citizenship behaviour. In implication, to strengthen organisational citizenship behaviour in auxiliary police services at University of Malaya, the supervisor and the organisational supports need to be improved.

KANDUNGAN

Muka Surat

PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN	ii
PENGESAHAN PENYERAHAN DISERTASI	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	viii
SENARAI RAJAH	ix
SENARAI SINGKATAN	x
SENARAI LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENGENALAN	
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Latar belakang kajian	2
1.3 Penyataan masalah	20
1.4 Objektif kajian	28
1.5 Persoalan kajian	29
1.6 Hipotesis kajian	31
1.7 Kerangka konseptual dan teoretikal	33
1.8 Kepentingan kajian	35

1.9	Batasan kajian	37
1.10	Definisi operasi	39
1.11	Rumusan	44

BAB 2 TINJAUAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	45
2.2	Tingkah Laku kewarganegaraan organisasi (OCB)	46
2.2.1	Dimensi Tingkah laku kewarganegaraan organisasi (OCB)	54
2.2.2	Hasil Tingkah laku kewarganegaraan organisasi (OCB) kepada Organisasi	55
2.3	Anteseden dan Hasil Tingkah Laku Kewarganegaraan Organisasi	56
2.3.1	Sikap pekerja	58
2.3.2	Tingkah laku kepimpinan	60
2.3.3	Pembolehubah situasi	63
2.4	Tanggapan Sokongan Penyelia (TSP)	65
2.5	Tanggapan Sokongan Organisasi (TSO)	67
2.6	Teori Asas Dalam Kajian	69
2.6.1	Teori Pertukaran Sosial (<i>Social Exchange Theory</i>)	70
2.6.2	Teori Sokongan Organisasi (<i>Organizational Support Theory</i>)	72
2.6.3	Teori Pemuliharaan Sumber (<i>Conservation of Resources Theory</i>)	75
2.7	Pembangunan Hipotesis Dalam Kajian	78

2.7.1	Pengaruh Antara Tanggapan Sokongan Penelia dan Tanggapan Sokongan Organisasi (TSP -TSO)	78
2.7.2	Pengaruh Antara Tanggapan Sokongan Penelia dan Tingkah Laku Kewarganegaraan Organisasi (TSP – OCB)	82
2.7.3	Pengaruh Antara Tanggapan Sokongan Organisasi dan Tingkah Laku Kewarganegaraan Organisasi (TSO – OCB)	86
2.7.4	Tanggapan Sokongan Organisasi Sebagai Pengantara Dalam Hubungan Kepada Tanggapan Sokongan Penelia dan Tingkah Laku Kewarganegaraan Organisasi (TSP– TSO-OCB)	90
2.8	Rumusan	95

BAB 3 METODOLOGI

3.1	Pengenalan	97
3.2	Reka bentuk kajian	98
3.3	Lokasi kajian	104
3.4	Populasi dan sampel	106
3.5	Instrumen kajian	112
3.6	Penterjemahan	117
3.7	Kesahan Instrumen Soal Selidik	120
3.8	Kajian rintis	123
3.8.1	Ujian Kesahan Muka	124
3.8.2	Kesahan Item Soal Selidik	127
3.9	Kaedah Kutipan data	128
3.10	Analisis data	131

3.11	Rumusan	138
------	---------	-----

BAB 4 DAPATAN KAJIAN

4.1	Pengenalan	139
4.2	Ketepatan input data	140
4.3	Data hilang (<i>Missing data</i>)	141
4.4	Profil responden	142
4.5	Pengujian awal: Pematuhan Andaian Regrasi Berbilang Dengan Menggunakan <i>Process Macro</i>	144
4.6	Dapatan Analisis Regresi Berbilang Dengan Menggunakan <i>PROCESS Macro</i>	149
4.6.1	Pengaruh Tanggapan Sokongan Penyelia terhadap Tanggapan Sokongan Organisasi	151
4.6.2	Pengaruh Tanggapan Sokongan Penyelia terhadap Tingkahlaku Kewarganegaraan Organisasi	151
4.6.3	Pengaruh Tanggapan Sokongan Organisasi terhadap Tingkah Laku Kewarganegaraan Organisasi	152
4.6.4	Tanggapan Sokongan Organisasi Merupakan Pengantara dalam Hubungan antara Tanggapan Sokongan Penyelia dan Tingkah Laku Kewarganegaraan Organisasi	152
4.7	Ringkasan Keputusan Pengujian Hipotesis	153
4.8	Rumusan	154

BAB 5 PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN

5.1	Pengenalan	156
5.2	Perbincangan terhadap dapatan kajian	157

5.2.1	Adakah Tanggapan Sokongan Penyelia Mempengaruhi Tanggapan Sokongan Organisasi?	160
5.2.2	Adakah Tanggapan Sokongan Penyelia Mempengaruhi Tingkah Laku Kewarganegaraan Organisasi?	161
5.2.3	Adakah Tanggapan Sokongan Organisasi Mempengaruhi Tanggapan Tingkah Laku Kewarganegaraan Organisasi?	163
5.2.4	Adakah Tanggapan Sokongan Organisasi Menjadi Pengantara Dalam Pengaruh antara Tanggapan Sokongan Penyelia dan Tingkah Laku Kewarganegaraan Organisasi?	165
5.3	Implikasi dapatan kajian	167
5.4	Limitasi dan cadangan kajian lanjutan	171
5.5	Rumusan	176

RUJUKAN	181
----------------	-----

LAMPIRAN	203
-----------------	-----

SENARAI JADUAL

No. Jadual		Muka Surat
3.1	Item Pengukuran Awal Bagi Setiap Konstruk dan Sumber	114
3.2	Lantikan Pakar bagi Instrumen Soal Selidik	122
3.3	Ringkasan Maklum Balas & Cadangan Daripada Pakar	122
3.4	Maklum balas daripada Responden	126
3.5	Korelasi dan Kebolehpercayaan Skala Pengukuran	128
3.6	Kaedah Pengumpulan Data	129
3.7	Petunjuk bagi Normaliti, Outliers dan Multicollinearity	135
3.8	Ringkasan Teknik Analisis Data yang Digunakan	137
4.1	Ringkasan Profil Responden	143
4.2	Keputusan Analisis Skewness dan Kurtosis	145
4.3	Keputusan Nilai Maksimum Mahalanobis D^2	146
4.4	Pengujian Collinearity	147
4.5	Keputusan Hubungan Tidak Langsung	153
4.6	Ringkasan Keputusan Pengujian Hipotesis	154

SENARAI RAJAH

No. Rajah		Muka Surat
1.1	Kerangka konseptual yang dicadangkan	33
3.1	Gambaran Keseluruhan Analisis Data	133
4.1	Hasil Ujian Pengaruh Langsung bagi Model Kajian	152

SENARAI SINGKATAN

OCB	Tingkah Laku Kewarganegaraan Organisasi
OST	Teori Sokongan Organisasi
PDRM	Polis DiRaja Malaysia
PTSO	Pengaruh Tanggapan Sokongan Organisasi
PTSP	Pengaruh Tanggapan Sokongan Penyelia
SPOS	Tanggapan Tinjauan Sokongan Organisasi
SPSS	<i>Statistical Package for Social Science</i>
TSO	Tanggapan Sokongan Organisasi
TSP	Tanggapan Sokongan Penyelia
UM	Universiti Malaya
UPNM	Universiti Pertahanan Nasional Malaysia
UPSI	Universiti Pendidikan Sultan Idris
UTM-KL	Universiti Teknologi Malaysia cawangan Kuala Lumpur

SENARAI LAMPIRAN

- A Jadual Penentuan Saiz Sampel Cohen
- B Borang Soal Selidik
- C Dapatan Ringkasan Profil Responden
- D Keputusan Pengujian Hipotesis

BAB 1

PENGENALAN

Bab ini bertujuan memberikan pandangan menyeluruh mengenai seluruh kajian yang telah dijalankan oleh pengkaji. Setelah memperkenalkan kajian secara umum, bab ini menyentuh aspek latar belakang kajian, membentangkan konteks dan perkembangan yang membawa kepada pelaksanaan kajian. Dalam fasa seterusnya, bab ini merinci penyataan masalah kajian untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai isu-isu utama yang cuba dipecahkan atau diselidiki oleh pengkaji. Objektif kajian turut diterangkan secara terperinci, merangkumi matlamat keseluruhan kajian dan persoalan-persoalan kajian yang menjadi tumpuan utama. Hal ini bertujuan memberikan panduan yang jelas mengenai tujuan kajian dan hasil yang diharapkan. Seterusnya, kerangka konseptual kajian diuraikan untuk menggariskan landasan teoretikal yang menjadi asas penyelidikan. Begitu juga, bab ini membincangkan



kepentingan kajian dan menetapkan batasan-batasan kajian untuk memahami dengan lebih baik skop serta konteks penyelidikan. Penjelasan mengenai definisi operasional dan rumusan bab turut dimasukkan ke dalam bab ini untuk memberikan gambaran yang lebih terperinci mengenai metodologi dan pendekatan penyelidikan yang digunakan. Dengan demikian, bab ini menjadi satu panduan komprehensif yang merangkumi unsur-unsur kunci kajian, memandu pembaca ke dalam pemahaman yang mendalam terhadap penyelidikan yang dilaksanakan oleh pengkaji.

1.2 Latar Belakang Kajian

Dalam menghadapi cabaran keselamatan di dalam kampus, Polis DiRaja Malaysia (PDRM) tidak hanya berpegang kepada peranan tradisionalnya, tetapi telah mengusulkan satu langkah proaktif dengan mencadangkan penubuhan pasukan polis bantuan di setiap universiti tempatan. Cadangan ini pernah dipaparkan dalam satu laporan akhbar Utusan Malaysia pada tahun 2013 yang menjelaskan mengenai pembukaan ruang kepada Polis Bantuan untuk menjalankan tugas penguatkuasaan undang-undang di dalam kawasan kampus dan ini secara tidak langsung telah menandakan satu perubahan dinamik dalam pendekatan keselamatan universiti. Secara spesifiknya, rangkaian cadangan ini merangkumi pemberian kuasa kepada Polis Bantuan, sejajar dengan peruntukan yang terkandung dalam Akta Polis 1976 (Bahagian IX, Seksyen 47 - Seksyen 50) dan Peraturan-peraturan (Polis Bantuan) Polis 1970 (P.U. (A) 461 bertarikh 21 Disember 1970). Melalui ini, anggota polis bantuan mendapat pengawal keselamatan yang setara dengan anggota PDRM,





termasuk hak untuk membawa senjata api semasa menjalankan tugas mereka di dalam kampus universiti.

Selain itu, situasi yang diutarakan ini dengan jelas menunjukkan bahawa ketegasan dalam peranan polis bantuan tidak hanya mencerminkan kepatuhan terhadap perundangan, tetapi juga diakui sebagai satu unit sokongan atau bantuan yang amat penting kepada Pasukan Polis Diraja Malaysia (PDRM) dalam pelbagai konteks yang memerlukan intervensi penguatkuasaan. Pernyataan yang dikeluarkan oleh Urus Setia KPN (Komunikasi Korporat) PDRM pada tahun 2016 menjelaskan dengan tegas kedudukan yang penting yang dipegang oleh polis bantuan sebagai rakan kongsi yang dapat diandalkan, terutama dalam menangani keadaan darurat dan keperluan keselamatan yang memerlukan tindakan segera di dalam persekitaran universiti. Dengan kehadiran polis bantuan, keselamatan di dalam kampus dapat dijaga dengan lebih efektif dan menyeluruh, memberikan keamanan yang lebih meyakinkan kepada seluruh komuniti universiti. Ini tidak hanya memastikan kepatuhan kepada norma-norma keselamatan, tetapi juga memberikan rasa kesejahteraan dan keyakinan kepada ahli komuniti, membuktikan bahawa polis bantuan merupakan aset yang tak ternilai untuk menjaga kestabilan dan keamanan dalam konteks universiti yang dinamik.

Seterusnya, sokongan positif terhadap keputusan untuk menubuhkan Polis Bantuan di universiti telah memberi pandangan yang hebat oleh Majlis Profesor Universiti Malaysia. Pandangan ini bukanlah sekadar pandangan biasa, tetapi dianggap sebagai satu titik tolak jangka panjang yang penting untuk menjamin keselamatan di kawasan kampus yang semakin berkembang dan terbuka kepada orang



ramai. Media massa, termasuk laporan oleh Berita Harian (2006), turut memberikan penekanan kepada keperluan akan langkah proaktif ini, mengingatkan tentang kompleksiti keselamatan dalam kawasan kampus yang semakin sibuk. Menurut O'Neill, de Maillard & van Steden (2023), peranan polis bantuan bukan sahaja penting tetapi juga signifikan dalam menyediakan lapisan keselamatan tambahan yang seiring dengan tuntutan keselamatan sosial dan keperluan masyarakat umum. Dalam konteks ini, model kepolisan berorientasikan komuniti menjadi fokus utama, di mana peranan polis bantuan di universiti tidak dapat diabaikan dalam usaha mengekalkan tahap keselamatan yang optimum di dalam persekitaran akademik. Dengan demikian, kewujudan Polis Bantuan di universiti bukan sekadar satu langkah proaktif, tetapi juga satu strategi yang mampu memenuhi keperluan keselamatan yang semakin mencabar di kalangan komuniti akademik.

Walaupun begitu, penjenamaan struktur polis bantuan menjadi satu aspek yang tidak boleh diabaikan, memerlukan perhatian teliti untuk memastikan pelaksanaan tugas mereka tidak hanya efektif tetapi juga mematuhi hak asasi individu, seperti yang ditekankan oleh Dammert (2019). Penyusunan yang teratur dan teliti ini bukan sahaja menjadi tanggungjawab pihak pengurusan, tetapi turut melibatkan pelaksana di semua peringkat, menekankan keperluan untuk menerapkan tingkah laku kewarganegaraan organisasi (Zhao, & Zhou, 2019). Dengan demikian, kesedaran dan pengamalan tingkah laku kewarganegaraan organisasi menjadi unsur kritikal dalam menyeimbangkan peranan Polis Bantuan, memastikan keselamatan dikekalkan sambil menjaga hak-hak individu, sejajar dengan pandangan Cordner (2023). Ini bukan sahaja tentang melindungi komuniti, tetapi juga tentang membangunkan struktur dan budaya di sekitar Polis Bantuan yang bersifat inklusif dan mematuhi prinsip-prinsip



hak asasi manusia. Jelas menunjukkan bahawa tingkah laku kewarganegaraan organisasi memberi peranan penting dalam memastikan peranan polis bantuan dapat diseimbangkan dengan baik.

Seterusnya, keberkesanan pengurusan yang cermat dalam pelaksanaan prinsip-prinsip hak asasi manusia dan penyediaan latihan yang bersifat relevan merupakan faktor penentu yang kritikal untuk memastikan bahawa operasi Polis Bantuan berada pada garis panduan prinsip-prinsip undang-undang dan etika, sebagaimana dicetuskan oleh Dammert (2019). Tindakan-tindakan ini tidak sekadar dilakukan dengan tujuan menjaga keselamatan dan ketertiban pelajar di kampus universiti, tetapi juga sebagai jaminan bahawa setiap tugas yang dijalankan oleh Polis Bantuan dilakukan sejalan dengan norma-norma moral dan undang-undang yang melindungi hak-hak individu, seperti yang diungkapkan oleh Corder (2023).

Keutamaan diberikan kepada aspek-aspek ini bukan sahaja sebagai tanggungjawab terhadap keamanan kampus, tetapi juga sebagai satu langkah proaktif dalam memastikan penggunaan kuasa dan tindakan penguatkuasaan dilakukan dengan penuh pertimbangan etika. Dengan menekankan pada pengurusan yang teliti dan latihan yang relevan, Polis Bantuan tidak hanya menjadi penjaga keselamatan, tetapi juga menjadi pemegang amanah moral yang membawa implikasi positif terhadap hubungan mereka dengan komuniti universiti. Inisiatif ini bukan hanya melindungi hak-hak individu, tetapi juga mewujudkan hubungan yang berteraskan kepercayaan dan keadilan, membina persekitaran yang selamat dan beretika dalam konteks kampus.





Sebenarnya, tanggungjawab Polis Bantuan dapat diperkuatkan melalui sumbangan tingkah laku organisasi yang dapat memberi impak kepada prestasi anggota dalam menjalankan tugas mereka, seperti yang disarankan oleh Widarko dan Anwarodin (2022). Prinsip ini mengakui bahawa setiap individu dalam organisasi mempunyai tanggungjawab untuk mencapai objektif dan kepuasan dalam kerja, seiring dengan pandangan Jumady dan Lilla (2021). Tingkah laku kewarganegaraan organisasi, dalam konteks ini, merangkumi amalan individu di dalam sesebuah organisasi yang dilakukan secara sukarela tanpa sebarang tuntutan ganjaran formal. Ia melibatkan niat untuk meningkatkan kesan yang positif dalam organisasi tersebut (Organ, 1988; Wibowo & Mochklas, 2020). Konsep ini melibatkan pelbagai aktiviti seperti memberikan bantuan kepada rakan sekerja, mengambil bahagian dalam tugas tambahan, menjalani jadual kerja dengan penuh ketaatan, dan mengelakkan pembaziran masa dalam menjalankan aktiviti yang tidak memberikan manfaat yang jelas. Keperluan dan kepentingan tingkah laku kewarganegaraan organisasi sebagai unsur utama dalam meningkatkan prestasi organisasi secara keseluruhan telah ditekankan oleh Organ (1988) dan Anwar et al. (2020). Kesimpulan ini menunjukkan bahawa penekanan terhadap nilai-nilai dan perilaku yang mendukung keberhasilan bersama di dalam organisasi bukanlah sekadar pandangan, tetapi merupakan landasan kritis yang harus diperjuangkan dalam upaya mencapai prestasi optimal serta membangun budaya organisasi yang seimbang dan berdaya saing.

Selaras dengan itu, Tingkah Laku Kewarganegaraan Organisasi (OCB) tidak seharusnya dilihat sebagai elemen tambahan atau pelengkap kepada struktur organisasi. Sebaliknya, ia memainkan peranan yang lebih luas dan signifikan dalam membentuk serta memperkukuh budaya kerja yang berkualiti tinggi dan produktif





(Cordes & Kern, 2023). OCB melampaui sekadar satu set aktiviti sukarela; sebaliknya, ia menjadi asas kepada harmoni, kerjasama, dan pencapaian matlamat bersama (Kaur et al., 2023). Kesan positif OCB merentasi peningkatan prestasi individu dalam organisasi. Ia mempunyai potensi untuk membentuk persekitaran kerja yang dinamik, padu, dan harmoni. Kajian oleh Li et al. (2023) menunjukkan bahawa OCB berperanan sebagai mekanisme sosial penting dalam organisasi, meningkatkan kerjasama, kepercayaan, dan interaksi sosial positif di antara ahli pasukan. Memupuk OCB positif melibatkan penerimaan dan pelaksanaan nilai-nilai organisasi yang menekankan tanggungjawab, kerjasama, dan ketekunan. Individu yang terlibat dalam OCB menunjukkan keterlibatan yang lebih mendalam dan komprehensif terhadap kejayaan organisasi, melampaui pelaksanaan tugas rasmi mereka (Yuen et al., 2023). Justeru itu, perilaku sukarela dan sumbangan tambahan yang diberikan oleh individu dalam konteks organisasi tidak hanya mencerminkan tanggung jawab pekerjaan, tetapi juga memberikan sumbangan yang berharga dalam menciptakan iklim kerja yang positif dan berdaya saing.

Selain itu, OCB mencipta sinergi yang besar di kalangan ahli pasukan. Ini bukan sahaja mencipta suasana di mana setiap individu merasa terlibat dan dihargai, tetapi juga memberi kuasa kepada mereka untuk memberikan sumbangan maksimum (Cordes & Kern, 2023). Dalam kerangka OCB positif, organisasi menjadi tempat di mana pencapaian kolektif ditekankan dan diiktiraf, menjadikan setiap ahli pasukan berasa gembira dan termotivasi untuk menyumbangkan yang terbaik (Rhoades & Eisenberger, 2023). Akibatnya, bukan sahaja individu dalam organisasi mendapat manfaat daripada peningkatan kepuasan dan motivasi kerja, tetapi organisasi itu sendiri turut meraih kelebihan jangka panjang dengan membentuk asas yang kukuh





untuk pertumbuhan berterusan dan kejayaan. Dalam wacana ini, OCB menjadi perkara asas yang membangunkan identiti organisasi, menambah nilai kepada semua pihak berkepentingan, dan menetapkan harmoni antara individu dan organisasi sebagai matlamat bersama.

Terdapat beberapa alasan mengapa tingkah laku kewarganegaraan organisasi menjadi subjek yang menarik untuk dikaji, dan salah satu alasan utama adalah sumbangan positifnya kepada keberkesanan sistem operasi dalam organisasi, sebagaimana telah ditekankan oleh Cheema, Afsar dan Javed (2020). Keadaan ini menjadi kenyataan apabila pekerja tidak hanya menjalankan tugas mereka, tetapi juga secara aktif membantu rakan sekerja, terlibat sukarela dalam aktiviti yang melangkaui skop kerja mereka, dan memberikan bantuan kepada rakan kerja yang mungkin tidak hadir. Konsep ini menerangkan tingkah laku kewarganegaraan organisasi sebagai faktor utama yang mampu mewujudkan keadaan di mana aktiviti seperti membantu rakan sekerja dan mengambil bahagian dalam aktiviti sukarelawan memberi sumbangan positif kepada keberkesanan organisasi secara keseluruhan, seperti yang dinyatakan oleh Cordes dan Kern (2023). Ini menunjukkan bahawa tingkah laku yang melangkaui tugas formal seseorang individu boleh memberi kesan positif yang signifikan terhadap kesejahteraan organisasi, mewujudkan persekitaran kerja yang saling menyokong dan produktif.

Selari dengan itu, tindakan sukarela yang dilakukan oleh pekerja bukan sahaja meningkatkan semangat kerjasama dan kesepaduan di kalangan pasukan kerja, tetapi juga memberikan manfaat yang besar dalam pengurusan sumber organisasi. Terlibat secara aktif dalam OCB membawa pulangan yang signifikan kepada organisasi.





Tindakan sukarela yang melampaui skop tugas formal membuka peluang untuk penggunaan sumber daya yang lebih efisien dan berkesan (Bakker et al., 2021; Wayne et al., 2020). Tingkah laku kewarganegaraan organisasi juga tidak hanya membawa kepada peningkatan produktiviti tetapi turut mengoptimumkan pengurusan sumber daya manusia, yang pada gilirannya meningkatkan keseluruhan keberkesanan operasi organisasi (Cropanzano & Mitchell, 2020; Nahrgang et al., 2011). Hal ini menekankan sumbangan yang signifikan OCB terhadap hasil positif dan prestasi organisasi (Rhoades & Eisenberger, 2012). Dengan memupuk pemahaman yang mendalam dan memberikan penekanan yang kuat terhadap OCB, organisasi dapat mencapai keberkesanan operasi dan mengukuhkan kedudukan mereka dalam persekitaran perniagaan yang semakin kompleks dan dinamik (LePine et al., 2008; Maak & Cunha, 2018). Ini, seterusnya, memacu pertumbuhan jangka panjang dan kejayaan organisasi dalam landskap perniagaan yang sentiasa berubah.

Pentingnya tingkah laku kewarganegaraan organisasi turut diperkuat oleh penekanan dari O'Neill et al. (2023), yang menunjukkan potensinya untuk membentuk budaya kerja yang positif dan berkualiti dengan impak jangka panjang terhadap daya saing organisasi. Dengan memberi keutamaan kepada OCB, organisasi mampu meraih kelebihan kompetitif melalui tenaga kerja yang komited dan terlibat, yang memahami serta menghayati nilai bersama organisasi (Bolino et al., 2018; Wayne et al., 2020). Selain itu, ia tidak hanya terletak pada aspek peningkatan produktiviti individu, tetapi juga dalam membentuk budaya organisasi yang memberikan kesan positif kepada aspek daya saing jangka panjang. Dengan mewujudkan persekitaran kerja yang mendukung dan membudayakan, tingkah laku kewarganegaraan organisasi dapat membantu membina semangat kesetiaan dan keterlibatan pekerja, yang pada gilirannya





membentuk identiti dan citra organisasi yang positif. Melalui fokus pada OCB, organisasi bukan sahaja dapat meningkatkan keberkesannya dalam operasi harian tetapi juga dapat mengekalkan keunggulan kompetitif jangka panjang. Oleh itu, pendedahan terhadap nilai-nilai OCB membawa manfaat bukan hanya kepada individu dalam organisasi, tetapi juga kepada organisasi itu sendiri dengan membentuk dasar yang kukuh untuk pertumbuhan dan kejayaan berterusan.

Selain itu, tingkah laku kewarganegaraan organisasi memberikan sumbangan yang signifikan terhadap produktiviti dan keberkesanan di dalam konteks organisasi. Pekerja yang terlibat secara mendalam dengan tugas mereka menunjukkan tingkat keterlibatan yang tinggi, yang dicirikan oleh penyerapan sepenuhnya dalam tugas-tugas mereka (Bakker et al., 2021; Podsakoff et al., 2009). Peningkatan keterlibatan ini melibatkan sikap kerja seperti kepuasan kerja, penglibatan kerja, dan komitmen organisasi, dan dianggap sebagai indikator langsung keberkesanan pekerja, sebagaimana dicatat oleh Mackay et al. (2017). Dalam konteks ini, keterlibatan pekerja mencipta keadaan minda yang positif yang berkaitan dengan pekerjaan, yang mencakup perasaan semangat, kepuasan, dedikasi, dan penyerapan dalam pekerjaan, seperti yang disokong oleh kajian-kajian sebelumnya (Asogan, Mansor & Daud, 2019; Eldor dan Vigoda-Gadot, 2017; Shanafelt dan Noseworthy, 2017). Dengan memahami dan merangsang faktor-faktor ini, organisasi dapat membina budaya kerja yang positif dan memupuk iklim di mana pekerja merasakan nilai serta makna dalam sumbangan mereka, memberikan impak positif pada pertumbuhan dan kejayaan jangka panjang.

Dalam konteks prestasi pula, pekerja yang terlibat secara aktif cenderung untuk menyumbang usaha tambahan dengan tujuan mencapai kejayaan organisasi. Hal ini





melibatkan aspek-aspek seperti inisiatif, kerjasama, dan kreativiti dalam menyelesaikan tugas (Bakker et al., 2021; Podsakoff et al., 2009). Pendedahan ini menandakan kecenderungan pekerja yang terlibat untuk melibatkan diri secara proaktif dalam mencapai matlamat dan keberkesanan organisasi. Kesetiaan dan komitmen pekerja terhadap organisasi mereka turut dipertingkatkan melalui keterlibatan dalam OCB, mengukuhkan ikatan positif di antara individu dan organisasi. Pentingnya keterlibatan aktif dalam mencapai kejayaan organisasi bukan hanya meningkatkan produktiviti dan prestasi keseluruhan, tetapi juga mencipta iklim kerja yang positif dan membangun hubungan yang kukuh antara pekerja dan organisasi. Dengan memahami dan merangsang keterlibatan pekerja dalam aspek-aspek seperti inisiatif dan kerjasama, organisasi dapat memaksimumkan potensi individu dan membangun budaya kerja yang dinamis, responsif, dan berorientasikan kejayaan bersama.



Keterlibatan pekerja yang tinggi telah terbukti berkait dengan peningkatan produktiviti individu dan keseluruhan keberkesanan organisasi (Bakker et al., 2021). Dalam kajian Mackay et al. (2017), hasil menunjukkan bahawa pekerja yang terlibat secara aktif cenderung mencapai prestasi kerja yang lebih tinggi dan berkesan dalam mencapai matlamat organisasi. Pencapaian ini menonjolkan peranan keterlibatan pekerja sebagai pemacu utama untuk meraih kejayaan jangka panjang. Dengan demikian, keterlibatan pekerja yang tinggi bukan sahaja membentuk persekitaran kerja yang positif tetapi juga menjadi pendorong utama keberkesanan dan kejayaan organisasi. Oleh itu, pengurusan organisasi perlu memberi penekanan kepada pemahaman dan galakan terhadap tingkah laku kewarganegaraan organisasi.



Tindakan ini bukan sahaja dapat memperkukuhkan hubungan positif antara pekerja dan organisasi tetapi juga dapat meningkatkan prestasi keseluruhan organisasi dalam jangka panjang. Kajian yang lebih mendalam turut memperlihatkan bahawa keterlibatan pekerja memberikan kesan positif terhadap kualiti perkhidmatan, terutamanya di kalangan kakitangan awam yang memiliki kecerdasan emosi yang lebih tinggi (Levitats dan Vigoda-Gadot, 2017). Penemuan ini selari dengan hasil penyelidikan Juhumin (2020), yang menegaskan bahawa kecerdasan emosi bukan sekadar sifat peribadi, tetapi juga unsur penting yang mempengaruhi tahap komitmen terhadap organisasi serta mencipta atmosfera kerja yang positif di dalam sebuah organisasi. Oleh itu, tingkah laku kewarganegaraan organisasi (OCB) tidak hanya dilihat sebagai satu-satunya ciri individu, tetapi juga sebagai elemen kunci yang membentuk budaya organisasi yang produktif dan berjaya.

Secara keseluruhannya, sifat holistik dalam menilai prestasi organisasi, memperlihatkan bahawa OCB tidak dapat dipisahkan secara berasingan daripada faktor-faktor penting seperti keterlibatan pekerja dan kecerdasan emosi. Hal ini menandakan hubungan antara dimensi psikologi individu (Bakker et al., 2021; Wayne & Liden, 2018). Keberkesanan kecerdasan emosi, sebagai contoh, dapat memberikan sumbangan yang signifikan dalam membentuk budaya organisasi yang produktif dan berjaya (Van den Broeck et al., 2023). Pendekatan bersepadu ini, pada keseluruhannya, memberikan kesan positif kepada prestasi organisasi secara menyeluruh (Cropanzano & Mitchell, 2020). Dengan itu, pengurusan organisasi perlu memahami dan mempertimbangkan interaksi yang kompleks antara aspek-aspek ini untuk memastikan kelestarian serta mencapai kejayaan jangka panjang organisasi. Memperkukuhkan hubungan antara tingkah laku kewarganegaraan organisasi, keterlibatan pekerja, dan



kecerdasan emosi dapat membentuk landskap organisasi yang dinamik, selaras, dan bersedia menghadapi cabaran dengan efektif.

Sebenarnya, OCB bukan sahaja sebuah peranan dalam organisasi; sebaliknya, ia seperti sumpahan ajaib yang merangsang kelestarian organisasi melalui penglibatan penuh pekerja dalam setiap inisiatif perubahan, sebagaimana yang digariskan oleh Cropanzano dan Mitchell (2020) dan Jang (2021). Kehebatan OCB semakin bersinar apabila ia bersatu dengan budaya kreativiti dan inovasi di kalangan pekerja, sebuah penemuan yang diterokai oleh Liu et al. (2023). Pemikiran kreatif dan inovatif dalam pasukan kerja bukan sekadar menggembirakan; ia sebenarnya menjadi pencetus strategi untuk proses pengurusan organisasi, yang membuka pintu luas untuk peningkatan strategik sebagaimana yang diungkapkan oleh Zhang et al. (2023). Melibatkan pekerja secara aktif dalam mencari penyelesaian dan menjelajah pendekatan inovatif membawa manfaat berganda kepada organisasi. Ini bukan sekadar sumbangan kepada perkembangan berterusan organisasi, tetapi juga membawa impak positif dalam mencapai kelestarian dan keunggulan jangka panjang, sebagaimana yang diperincikan oleh Jiang et al. (2023). Kemampuan pekerja untuk menonjolkan kreativiti dan inovasi tidak hanya mencetuskan dinamik dalam persekitaran kerja; malah, ia membentuk budaya yang menggalakkan penyelesaian masalah secara kreatif, seperti yang ditemui oleh Wang dan Zhou (2023) dan Niu et al. (2022). Oleh itu, inovasi yang muncul dari tingkah laku kewarganegaraan organisasi menjadi pendorong yang menggerakkan organisasi untuk bersikap lebih proaktif dalam menyesuaikan diri dengan perubahan dalam persekitaran dalaman dan luaran, seiring dengan pandangan

Dalam dunia yang sentiasa berubah, pendekatan proaktif ini semakin menjadi keutamaan untuk memastikan kelestarian jangka panjang dan kejayaan organisasi, sebagaimana yang diutarakan oleh Wu et al. (2023). Oleh itu, tingkah laku kewarganegaraan organisasi bukan sekadar satu tugas; ia adalah kekuatan semangat yang membimbing organisasi ke arah masa depan yang lebih cemerlang dan berdaya saing. Secara kesimpulannya, kepentingan tingkah laku kewarganegaraan organisasi, terutamanya dalam konteks kreativiti dan inovasi, menunjukkan bahawa pekerja bukan sahaja sebagai pelaksana tugas tetap, tetapi juga sebagai rakan strategik dalam membentuk masa depan organisasi (Cropanzano & Mitchell, 2020). Oleh itu, pengurusan perlu memberi keutamaan dan sokongan aktif kepada perkembangan tingkah laku ini sebagai bahagian penting daripada strategi organisasi untuk mencapai kelestarian dan keunggulan jangka panjang.

Penyelidikan empirikal terdahulu secara konsisten telah menunjukkan bahawa OCB memainkan peranan penting dalam meningkatkan prestasi organisasi, seperti yang dinyatakan dalam kajian oleh Ridwan, Mulyani dan Ali (2020). Kajian ini dengan jelas menegaskan signifikannya OCB dalam konteks kejayaan organisasi, dan kesedaran terhadap kepentingan aspek ini telah mendorong pihak pengurusan untuk memberikan penekanan yang lebih mendalam kepada amalan ini dalam usaha meningkatkan prestasi pekerja dan hasil berkaitan dengan ganjaran pekerja (Thomas, Ambrosini, & Hughes, 2019). Selain itu, pandangan lain yang dapat menyokong penemuan ini datang daripada kajian oleh Garcia, Rodriguez-Sanchez dan Rodriguez-Sanchez (2021), yang menunjukkan bahawa implementasi OCB membawa kepada peningkatan produktiviti dan keberkesanan organisasi. Oleh itu, penekanan terhadap pemahaman dan pelaksanaan tingkah laku kewarganegaraan organisasi menjadi



semakin penting dalam membentuk budaya organisasi yang dinamik dan mencapai prestasi yang tinggi secara kolektif.

Selain itu, menurut Potipiroon dan Faerman (2020), inisiatif individu mempunyai konsep yang berbeza dengan beban kerja yang berlebihan atau beban peranan. Beban kerja yang berlebihan atau beban peranan menggambarkan sejauh mana pekerja merasakan diri mereka terbebani dengan tanggung jawab yang dihadapi, dengan mempertimbangkan masa yang tersedia, kebolehan mereka, dan batasan-batasan lainnya. Implikasinya adalah terhadap hasil organisasi seperti produktiviti, keberkesanan operasi, kepuasan pelanggan, dan prestasi unit organisasi (Podsakoff, Whiting, Podsakoff & Blume, 2009), termasuk dalam mencapai inovasi dalam persekitaran kerja (Akram, Lei, Haider & Hussain, 2020; Liu, Chow, Zhang & Huang, 2017). Penemuan yang menggalakkan ini mendorong para penyelidik untuk terus menyelidik dan meneroka pelbagai aspek tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam konteks yang luas, termasuk psikologi organisasi dalam industri dan bidang perniagaan (Yildiz, 2019; Borman & Penner, 2001), pengurusan sumber manusia (de Geus, Ingrams, Tummers & Pandey, 2020; Murphy & Shiarella, 1997), pemasaran (MacKenzie, Podsakoff & Ahearne, 1998), dan strategi pemasaran (Kim & Mauborgne, 1993, 1998). Dengan memahami dan menyelidik aspek-aspek ini, para penyelidik berpotensi memberikan sumbangan yang lebih menyeluruh dan inklusif kepada pengetahuan keseluruhan mengenai impak tingkah laku kewarganegaraan organisasi terhadap keberkesanan dan kelestarian organisasi dalam pelbagai bidang. Oleh itu, penerokaan lanjut dalam kajian tingkah laku kewarganegaraan organisasi di berbagai sektor akan memberi manfaat besar dalam membentuk strategi dan amalan organisasi yang lebih baik untuk masa depan.



Selain daripada mengkaji hasil, pengenalpastian punca-punca tingkah laku kewarganegaraan organisasi, dengan harapan pemahaman terhadap asal usul tingkah laku ini membantu memahami cara untuk merangsang tingkah laku tertentu dalam konteks organisasi. Dalam usaha ini, terdapat empat kategori utama yang telah menjadi fokus dalam kajian mengenai tingkah laku kewarganegaraan organisasi sebelum ini. Kategori-kategori ini ialah sikap pekerja, perbezaan individu, tingkah laku kepimpinan, dan pelbagai situasi (Podsakoff, Mackenzie, Paine & Bachrach, 2000; Podsakoff et al., 2009). Bagi sikap pekerja, sebagai kategori pertama, tidak hanya menumpukan kepada kepuasan terhadap pekerjaan dan komitmen terhadap organisasi seperti yang telah ditemui dalam kajian-kajian sebelum ini (contohnya Podsakoff et al., 2000; Shweta & Jha, 2009). Di samping itu, elemen-elemen lain seperti persepsi terhadap keadilan dalam organisasi dan kepuasan terhadap sokongan organisasi turut memainkan peranan penting dalam membentuk dan memperkukuh tingkah laku kewarganegaraan organisasi di kalangan pekerja. Seterusnya perbezaan individu, sebagai kategori kedua, bukan sekadar sekumpulan faktor yang mencakupi kesan positif, kesan negatif, kemampuan untuk bersetuju, ketelitian, sikap ekstrovert dan introvert, serta persepsi terhadap peranan (Organ & Ryan, 1995; Podsakoff et al., 2000). Penelitian terkini menunjukkan bahawa perbezaan-perbezaan individu ini bukan sahaja memberi impak terhadap tingkah laku kewarganegaraan organisasi tetapi turut mempengaruhi bagaimana setiap individu bersikap dan melibatkan diri dalam kegiatan sukarela di dalam organisasi.

Walaupun pelbagai kajian telah dijalankan untuk menyelidiki OCB dalam pelbagai sektor pekerjaan seperti pembuatan, perkhidmatan, kerajaan, akademik, tentera, dan polis (seperti yang dicontohkan oleh Gonzalez & Garazo, 2006; Sun et



al., 2009; Kim, 2006), terdapat satu segmen tertentu yang masih kurang diberi perhatian: pegawai polis bantuan (O'Connor & Kosoralo, 2021). Penumpuan yang lebih mendalam kepada kumpulan ini menjadi semakin penting, mengambil kira peranan unik mereka dalam mengekalkan keselamatan dan keamanan di persekitaran kampus universiti yang semakin kompleks dan dihadapkan kepada cabaran keselamatan yang sentiasa berubah (Cleary & Walter, 2023). Pentingnya penyelidikan menyeluruh terhadap OCB dalam pasukan polis bantuan tidak dapat diabaikan, terutamanya kerana kajian yang menonjolkan peranan penting OCB dalam keberkesanan organisasi secara keseluruhan (Chen & Kao, 2011; Mark et al., 2007; Whitaker, 1979). Dalam konteks pegawai polis bantuan, pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi OCB mereka boleh memberikan pandangan yang lebih komprehensif dan kontekstual untuk meningkatkan keberkesanan dan kualiti perkhidmatan yang mereka sediakan. Dengan memberi tumpuan kepada penyelidikan yang lebih terfokus terhadap kumpulan ini, kita mempunyai potensi untuk membuka peluang penambahbaikan dalam cara mereka menyumbang, bukan sahaja kepada prestasi organisasi, tetapi juga untuk memperkukuhkan rasa keselamatan dalam komuniti, yang merupakan aspek penting dalam konteks penguatkuasaan undang-undang kontemporari (Cordes & Kern, 2023). Usaha ini mencerminkan satu pendekatan strategik yang mampu membentuk dan memperkukuhkan hubungan antara pegawai polis bantuan dan organisasi, serta komuniti universiti, secara lebih holistik.

Dalam pemahaman yang semakin meningkat terhadap kepentingan tingkah laku kewarganegaraan organisasi (OCB) di kalangan pegawai polis bantuan, elemen-elemen seperti kepuasan terhadap pekerjaan dan peningkatan mutu perkhidmatan



telah muncul sebagai bidang tumpuan yang sangat penting (Rusli, 2020). Pemeriksaan teliti terhadap dimensi-dimensi ini tidak hanya penting untuk mengenal pasti keperluan dan harapan kumpulan khusus ini tetapi juga membentuk asas untuk campur tangan yang terarah dan strategi pengurusan yang baik (O'Connor & Kosoralo, 2021). Dengan menekankan kepuasan terhadap pekerjaan dan peningkatan mutu perkhidmatan dalam kajian ini, kita bertujuan untuk merumuskan cadangan penambahbaikan yang lebih tepat dan memberi panduan kepada strategi pengurusan yang relevan (Yuen et al., 2023). Usaha ini pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan tahap keterlibatan dan kesetiaan pegawai polis bantuan, dengan memberikan sumbangan positif kepada prestasi organisasi melalui peningkatan OCB (Cole & Smith, 2023).

Selain itu, hasil kajian ini berpotensi membentuk langkah-langkah penambahbaikan yang sesuai untuk mencipta persekitaran kampus yang lebih selamat, produktif, dan responsif bagi seluruh komuniti universiti. Dalam konteks yang lebih luas, pemahaman mendalam mengenai keberkesanan pegawai polis bantuan dalam organisasi universiti awam adalah penting. Menjalankan kajian khusus terhadap kumpulan ini membolehkan kita tidak hanya mengenal pasti ciri-ciri dan cabaran unik mereka tetapi juga menyesuaikan langkah-langkah penambahbaikan untuk lebih sesuai dengan konteks khusus mereka (Wang & Li, 2023). Inisiatif ini dapat membentuk persekitaran kampus yang lebih positif, dinamik, dan efisien di universiti awam, sambil memastikan agar pegawai polis bantuan turut terlibat secara aktif dalam mencapai matlamat dan visi organisasi, dengan memberikan sumbangan kepada komuniti universiti yang lebih selamat dan berfungsi dengan baik. Keperluan untuk mengiktiraf peranan penting OCB dalam menyokong prestasi organisasi telah

mendorong keperluan untuk memahami dengan lebih mendalam faktor-faktor pendorong yang membentuk tingkah laku ini (Soelton, 2023). Analisis dan pemahaman terhadap faktor-faktor tersebut membekalkan pandangan yang lebih jelas mengenai cara individu dalam organisasi mendapatkan maklum balas dan terlibat dalam aktiviti-aktiviti yang memberi sumbangan positif kepada organisasi secara menyeluruh. Pengetahuan ini menjadi asas untuk merancang dan melaksanakan strategi yang lebih berkesan dalam memupuk dan mengukuhkan OCB, membawa kepada impak positif jangka panjang yang lebih berkekalan.

Sehubungan dengan itu, pelaksanaan kajian mendalam untuk menilai peranan sokongan penyelia dan sokongan organisasi terhadap tingkah laku kewarganegaraan organisasi (OCB) menjadi suatu aspek yang sangat penting (Ridwan et al., 2020).

Kajian ini akan memberikan pandangan yang berharga tentang impak sokongan penyelia peribadi dan sokongan organisasi yang lebih luas terhadap motivasi pekerja dan keinginan untuk menyumbang secara aktif dalam organisasi. Penyelidikan ini mempunyai kepentingan besar kerana faktor-faktor ini dapat membawa kepada perkembangan dalam organisasi, terutamanya dalam perkhidmatan polis bantuan (Kaur, 2023). Dengan mengenal pasti pengaruh dan sumbangan respons sokongan terhadap tingkah laku kewarganegaraan organisasi di kalangan pegawai polis bantuan, kita dapat merumuskan strategi dan pendekatan yang lebih berkesan untuk memperkuat dan memupuk sikap positif ini. Ini, pada gilirannya, boleh membawa kepada peningkatan prestasi organisasi secara keseluruhan dan menyumbang kepada persekitaran kerja yang positif dan produktif dalam perkhidmatan polis bantuan.

1.3 Penyataan Masalah

Polis bantuan di universiti bukan sekadar pasukan keselamatan biasa; mereka merupakan pahlawan tanpa jubah dalam menjaga keamanan, kesejahteraan, dan ketenteraman di dalam kampus (Dammert, 2019). Meskipun namanya mungkin berbeza-beza di setiap universiti, peranan dan tanggungjawab polis bantuan sering merangkumi lebih daripada sekadar pengawasan keselamatan. Ciri-ciri umum polis bantuan universiti melibatkan bukan sahaja aspek keselamatan kampus, tetapi juga pemberian bantuan dan sokongan kepada komuniti, pengawasan lalulintas, penyiasatan kecil, dan kempen keselamatan (Cordner, 2023). Mereka tidak hanya bertindak sebagai pengawal keselamatan tetapi juga sebagai penyelamat dan penyokong kepada seluruh komuniti universiti.

Bekerjasama dengan pihak berkuasa keselamatan tempatan, polis bantuan membina rangkaian kerjasama yang kukuh, memastikan pengawasan keselamatan yang efektif dan menyokong pelbagai inisiatif keselamatan di kampus. Tindakan ini membuktikan bahawa polis bantuan universiti bukan sahaja menjadi penjaga keselamatan, tetapi juga mendahului dalam mencipta suatu ekosistem kampus yang selamat dan harmoni. Melalui kesungguhan mereka, polis bantuan memainkan peranan penting dalam memastikan keselamatan holistik dan kesejahteraan di kalangan komuniti universiti. Hubungan yang erat dengan pihak berkuasa tempatan juga mencerminkan betapa mereka menjadi penjalin keamanan, menjadikan setiap aspek kampus sebagai tempat di mana kehidupan universiti berkembang dengan selamat dan penuh keharmonian (Zhao & Zhou, 2019). Melampaui peranan pengawal keselamatan tradisional, polis bantuan universiti bertindak sebagai penyokong dan



pelindung penting bagi keseluruhan komuniti universiti. Mereka membina rangkaian kukuh melalui kerjasama rapat dengan pihak berkuasa penguatkuasaan tempatan, yang memperkuat keselamatan kampus melalui pengawasan yang berkesan dan inisiatif keselamatan bersama (O'Connor & Kosoralo, 2021). Usaha bersama ini meneguhkan kedudukan polis bantuan bukan sahaja sebagai penjaga keselamatan tetapi juga sebagai pemimpin dalam membentuk ekosistem kampus yang selamat dan harmoni.

Kesungguhan polis bantuan memainkan peranan penting dalam memastikan kesejahteraan holistik semua individu dalam komuniti universiti. Hubungan mereka yang rapat dan berkolaborasi dengan pihak berkuasa tempatan menunjukkan peranan mereka sebagai arkitek keselamatan, mengubah setiap sudut kampus menjadi persekitaran yang kondusif untuk kehidupan universiti yang selamat dan harmoni (Cheng & Wu, 2023). Ini menekankan impak yang lebih luas polis bantuan universiti: mereka bukan hanya penguat keselamatan tetapi juga penentu penting dalam membentuk persekitaran pembelajaran yang selamat dan harmoni, akhirnya menyumbang kepada kejayaan universiti secara keseluruhan.

Selain daripada tanggungjawab terhadap keselamatan dan kesejahteraan, pegawai polis bantuan di universiti juga terlibat dalam kawalan lalulintas, memastikan pergerakan yang lancar dan selamat di dalam kampus (Yu et al., 2023). Di samping itu, mereka bertanggungjawab untuk menjalankan siasatan awal ke atas insiden-insiden yang mungkin berlaku di kampus, menyumbang kepada tindak balas yang pantas dan berkesan terhadap situasi-situasi tertentu. Berperanan sebagai sumber sokongan utama bagi komuniti universiti dalam menjaga keselamatan dan





ketenteraman, pegawai polis bantuan di universiti memainkan peranan penting dalam mencipta persekitaran pembelajaran yang selamat, bersih, dan kondusif bagi perkembangan akademik dan personal para ahli (Lee et al., 2023). Dengan komitmen mereka terhadap pelbagai tugas ini, mereka bukan sekadar pengawal keselamatan tetapi juga rakan setia dalam mewujudkan atmosfera kampus yang dinamik dan berkualiti.

Ketidakterkesan dalam melaksanakan aktiviti kepelbagaian tugas tidak hanya memberi kesan kepada kesihatan mental pekerja, tetapi turut membawa impak negatif terhadap prestasi kerja dan keberkesanan organisasi secara keseluruhan. Penurunan prestasi kerja boleh merosakkan reputasi organisasi dan meningkatkan kos yang berkaitan dengan kesilapan atau kelewatan hasil kerja. Oleh itu, penting bagi organisasi, termasuk Polis Diraja Malaysia (PDRM), untuk memahami dan mempertimbangkan kesan kepelbagaian terhadap kesejahteraan pekerja dan prestasi keseluruhan organisasi. Dalam konteks PDRM, bekas Ketua Polis Negara, Tan Sri Khalid Bin Abu Bakar (Majalah Polis Diraja Malaysia Bil.1, 2013), telah menegaskan kepentingan pemahaman terhadap perubahan dalam tingkah laku individu, sikap, kepercayaan, persepsi, kemahiran, asas ilmu, keupayaan, dan jangkaan kerja. Beliau menekankan bahawa individu yang memiliki persepsi, pemikiran, emosi, dan tindakan terhadap sesuatu perkara akan memberi impak besar terhadap kejayaan sesuatu organisasi. Oleh itu, PDRM perlu mengambil langkah-langkah proaktif untuk memastikan tugas yang diberikan kepada anggotanya tidak menyebabkan tekanan yang berlebihan atau kepelbagaian tugas yang membahayakan kesihatan mental dan prestasi kerja.



Isu-isu yang berulang dalam kalangan anggota Polis DiRaja Malaysia (PDRM) memberikan peluang untuk kajian mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam kalangan kumpulan ini (Ibrahim et al., 2021). Isu-isu seperti penyalahgunaan kuasa, rasuah, dan pelanggaran kepercayaan boleh memberikan impak yang merugikan terhadap imej dan reputasi anggota polis, termasuk polis bantuan universiti yang memainkan peranan penting yang sama dalam memastikan keselamatan dan kesejahteraan awam. Oleh itu, adalah penting bagi polis bantuan untuk menunjukkan sikap dan tingkah laku yang positif, seiring dengan amalan-amalan PDRM, bagi memastikan kelestarian dan reputasi yang baik dalam organisasi (Hassan et al., 2023). Ini membawa implikasi yang signifikan terhadap reputasi dan integriti keseluruhan anggota polis, sama ada secara langsung mahupun tidak langsung.

Di Universiti Malaya, penggunaan perkhidmatan polis bantuan telah dimulakan sejak tahun 2015 (Bahagian Keselamatan Universiti Malaya, 2024). Sebelum itu, UM menggunakan perkhidmatan pengawal keselamatan untuk menjaga kawasan kampus. Selain itu, universiti ini mengamalkan pendekatan kampus terbuka, yang membenarkan kebebasan keluar masuk pelawat ke dalam kawasan kampus. Oleh itu, perubahan dari penggunaan pengawal keselamatan kepada polis bantuan telah memberi kesan kepada struktur organisasi, peranan, dan beban kerja dalam penjawatan ini (O'Connor & Kosoralo, 2021). Perubahan ini membolehkan pegawai polis bantuan di UM mempunyai kuasa yang lebih besar semasa bertugas, dan mereka sering berhadapan dengan pihak lain, terutamanya orang awam. Tugas mereka setanding dengan tanggungjawab yang dijalankan oleh PDRM.



Menyedari impak isu-isu yang melibatkan PDRM terhadap tingkah laku kewarganegaraan organisasi, sejumlah kajian dilakukan untuk menguraikan faktor-faktor yang dapat memberikan dorongan kepada tingkah laku kewarganegaraan organisasi yang relevan dan dapat diterapkan dalam konteks polis bantuan universiti. Sebagai contoh, kepimpinan perkhidmatan (Purwanto et al., 2021), keselamatan psikologi (Tufan & Wendt, 2020), dan komitmen (Nurjanah et al., 2020) telah diidentifikasi sebagai elemen yang relevan. Dengan menggabungkan hasil kajian ini, organisasi boleh mengambil langkah-langkah strategik untuk memperbaiki tingkah laku kewarganegaraan dan meningkatkan prestasi keseluruhan.

Walau bagaimanapun, faktor-faktor seperti Pengaruh Tanggapan Sokongan Penyelia (PTSP) dan Pengaruh Tanggapan Sokongan Organisasi (PTSO) turut memberikan kesan yang signifikan terhadap Tingkah Laku Kewarganegaraan Organisasi (OCB) dengan menyokong operasi organisasi secara sistematik dan jujur semasa melaksanakan tugas. Selain itu, kekurangan pemahaman yang holistik terhadap pengaruh faktor-faktor ini dapat dilihat dari pendekatan kajian yang terpisah-pisah. Oleh itu, menjadi penting untuk mengkaji faktor-faktor ini dalam satu kerangka kajian yang menyeluruh, guna mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam dan menyeluruh. Dengan mengintegrasikan PTSP dan PTSO ke dalam analisis OCB, penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang bagaimana tanggapan dan sokongan dari penyelia dan organisasi secara keseluruhan mempengaruhi perilaku sukarela dan sumbangan positif pekerja. Ini bukan sahaja akan membantu organisasi untuk meningkatkan kualiti hubungan di antara individu dan pihak atasan serta organisasi secara keseluruhan, tetapi juga merangsang



perkembangan lingkungan kerja yang kondusif untuk Tingkah Laku Kewarganegaraan Organisasi yang berkesan.

Pemahaman tentang faktor-faktor yang telah dinyatakan memainkan peranan kritikal bagi anggota polis bantuan di universiti dalam tindak balas terhadap tingkah laku kewarganegaraan organisasi. Dengan ringkasnya, terdapat tiga jurang utama dalam isu tingkah laku kewarganegaraan organisasi. Pertama, Pengaruh Tindak Balas Sokongan Penyelia (PTSP) dianggap sebagai faktor yang sering dikaji dalam konteks tingkah laku kewarganegaraan organisasi, seperti yang dilihat dalam kajian lepas (contohnya: Potipiroon & Faerman, 2020; Chen & Chiu, 2008; Cheng, Jiang & Riley, 2003; Le Pine et al., 2002). PTSP merujuk kepada pandangan pekerja tentang cara pihak atasan melayan mereka dan sejauh mana mereka diberi ganjaran atas usaha mereka dengan cara yang menyokong (Eisenberger et al., 2002). Walaupun faktor ini masih mendapat perhatian, terutamanya berhubung dengan tingkah laku kewarganegaraan organisasi individu, kajian lepas lebih tertumpu kepada pemahaman tingkah laku kewarganegaraan organisasi secara keseluruhan. Oleh itu, penyelidikan ini bertujuan untuk menilai peranan sokongan penyelia yang dirasakan sebagai faktor yang menyumbang kepada tingkah laku kewarganegaraan organisasi secara keseluruhan. Dengan mengambil pendekatan holistik, penyelidikan ini bertujuan untuk melihat bagaimana PTSP, yang selama ini menjadi tumpuan dalam konteks perhubungan antara individu dan pihak atasan, boleh memainkan peranan penting dalam membentuk dan menggalakkan gelagat kewarganegaraan organisasi yang melibatkan semua ahli organisasi.

Kedua, persepsi terhadap sokongan organisasi menjadi elemen yang penting dalam membentuk tingkah laku kewarganegaraan organisasi (OCB) dengan impak yang signifikan. Persepsi ini merangkumi pandangan pekerja terhadap cara organisasi memperlakukan mereka, mengakui usaha mereka, dan menunjukkan kepedulian terhadap kesejahteraan individu (Eisenberger & Zellweger, 2023). Teori pertukaran sosial (Blau, 1964) dan teori sokongan organisasi (Eisenberger et al., 1986) mengemukakan bahawa pekerja lebih cenderung untuk menunjukkan OCB apabila mereka merasakan sokongan dari organisasi sebagai balasan terhadap sumbangan mereka (Cropanzano & Mitchell, 2020). Dalam konteks ini, teori-teori ini menyatakan bahawa terlibat dalam OCB tidak hanya memberi manfaat kepada organisasi dengan meningkatkan produktiviti pekerja tetapi juga membuka peluang untuk pembangunan diri melampaui perlindungan sumber daya (Rhoades & Eisenberger, 2023). Dengan kata lain, keterlibatan dalam OCB boleh dilihat sebagai jalan dua hala: ia memberi manfaat kepada organisasi melalui prestasi yang lebih baik, sementara juga memberikan peluang kepada pekerja untuk belajar, berkembang, dan mencapai potensi penuh mereka. Seperti yang dinyatakan oleh Zaid et al. (2021), tingkah laku kewarganegaraan organisasi dapat mencapai dimensi proaktif yang lebih tinggi apabila pekerja merasakan sokongan yang berterusan dari organisasi. Makhbul (2020) menambahkan dimensi ini dengan menekankan bahawa persepsi terhadap sokongan organisasi memerlukan perhatian yang lebih mendalam. Sokongan ini bukan sahaja memberikan kesan positif dalam konteks organisasi, tetapi juga menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi pekerja terhadap organisasi. Dengan itu, kajian secara empirikal menjadi keperluan untuk menilai dengan lebih terperinci persepsi terhadap organisasi, menunjukkan bahawa tanggapan ini memainkan peranan utama sebagai perantara dalam fungsi dan keberkesanan sesebuah organisasi. Dengan

menggabungkan elemen-elemen ini, kita dapat melihat bagaimana PTSO, sebagai faktor yang kompleks dan berlapis, berpotensi membentuk organisasi yang dinamik dan membawa kepada tingkah laku kewarganegaraan organisasi yang positif dan berkesan.

Ketiga, dalam konteks kajian lepas terhadap tingkah laku kewarganegaraan organisasi mendapati tumpuan utama adalah pada sektor pengeluaran dan perkhidmatan (seperti yang dapat dilihat daripada kajian Soelton, M. pada 2023), profesional akademik dan guru (seperti yang disiasat oleh Claudia pada 2018), doktor dan jururawat (seperti yang dikaji oleh Obamiro et al. pada 2014), dan juga anggota tentera dan polis (ditunjukkan oleh Pastor Alvarez pada 2019; Sun, Cretacci, Wu & Jin pada 2009; Kim pada 2006). Walaupun terdapat siasatan khusus terhadap askar dan pegawai polis, konteks penyelidikan dalam polis bantuan masih terhad kepada Malaysia (seperti yang disiasat oleh Cheah et al. pada 2018; Rusli pada 2020). Menurut siasatan terdahulu yang dijalankan oleh Organ pada 2018, didapati bahawa tingkah laku kewarganegaraan organisasi memainkan peranan penting dalam meningkatkan prestasi organisasi. Lebih besar peranan yang dimainkan oleh pakar organisasi dalam menyumbang tenaga, idea dan produktiviti yang tinggi, lebih besar peluang firma itu akan mencapai operasi yang lebih baik, kecekapan, produktiviti, kepuasan pelanggan dan keputusan kewangan yang lebih cerah. Oleh itu, sebagai kesimpulan, adalah penting untuk menjalankan kajian yang lebih terperinci dan menyeluruh dalam konteks perkhidmatan dasar bantuan, dengan mengambil kira tingkah laku kewarganegaraan organisasi sebagai faktor kritikal dalam mencapai prestasi organisasi yang unggul.



Menyedari bahawa terdapatnya jurang dan memahami betapa pentingnya peranan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam meningkatkan prestasi organisasi secara lebih berkesan, terutamanya dalam konteks perkhidmatan polis bantuan di universiti awam, terbukalah peluang untuk menjalankan kajian baharu yang sangat diperlukan. Ketiadaan kajian yang mencukupi dalam domain ini menjadikan langkah ini semakin mendesak. Justeru itu, untuk mengatasi kekurangan pengetahuan dan mengangkat isu-isu yang berpotensi memberikan implikasi signifikan kepada sesebuah organisasi, adalah wajar untuk mengambil inisiatif dan melaksanakan kajian baharu. Kajian ini akan difokuskan pada pengaruh tanggapan sokongan terhadap tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam konteks perkhidmatan polis bantuan di universiti awam Malaysia. Dengan demikian, hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan pandangan baru dan sumbangan yang berharga kepada literatur serta memperkaya pemahaman mengenai dinamik organisasi, khususnya di dalam konteks perkhidmatan polis bantuan universiti awam di Malaysia.

1.4 Objektif Kajian

Objektif umum kajian ini adalah untuk menyelidiki dan memahami peranan tanggapan sokongan penyelia dan tanggapan organisasi dalam membentuk tingkah laku kewarganegaraan organisasi di kalangan pegawai polis bantuan universiti awam. Objektif khusus kajian ini bertujuan untuk mencapai pemahaman yang lebih mendalam dan terperinci melibatkan beberapa aspek kunci, seperti berikut:



1. Menentukan sejauh mana pengaruh tanggapan sokongan penyelia terhadap pembentukan tanggapan sokongan organisasi dalam kalangan pegawai polis bantuan.
2. Menentukan kesan tanggapan sokongan penyelia terhadap pembentukan tingkah laku kewarganegaraan organisasi di kalangan pegawai polis bantuan universiti awam.
3. Menentukan sejauh mana tanggapan sokongan organisasi mempengaruhi dan membentuk tingkah laku kewarganegaraan organisasi di kalangan pegawai polis bantuan.
4. Menentukan peranan tanggapan sokongan organisasi sebagai pengantara yang mungkin memperjelas hubungan antara tanggapan sokongan penyelia dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi.

Dengan merumuskan objektif-objektif ini, kajian diharapkan dapat memberikan pandangan yang lebih komprehensif dan mendalam mengenai hubungan antara tanggapan sokongan penyelia, tanggapan organisasi, dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam konteks pegawai polis bantuan di universiti awam.

1.5 Persoalan Kajian

Melalui penelitian yang teliti dan analisis data yang mendalam, kajian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang holistik dan terperinci terhadap hubungan antara tanggapan sokongan penyelia, tanggapan sokongan organisasi, dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi di kalangan pegawai polis bantuan universiti awam.

Secara khusus, kajian ini mengejar jawapan kepada persoalan-persoalan penting yang menjadi fokus penyelidikan, iaitu:

1. Adakah tanggapan sokongan penyelia mempengaruhi tanggapan sokongan organisasi.
2. Adakah tanggapan sokongan penyelia mempengaruhi tingkah laku kewarganegaraan organisasi.
3. Adakah tanggapan sokongan organisasi mempengaruhi tanggapan tingkah laku kewarganegaraan organisasi.
4. Adakah tanggapan sokongan organisasi menjadi pengantara dalam pengaruh antara tanggapan sokongan penyelia dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi.

membuka ruang pemahaman yang lebih mendalam dan terperinci, memberikan pandangan yang kaya terhadap pengaruh interaksi di antara pemboleh ubah-pemboleh ubah yang dikaji. Harapannya, hasil kajian ini akan memberikan sumbangan signifikan kepada perkembangan ilmu pengetahuan dan memperkukuh pemahaman dalam bidang tanggapan sokongan penyelia, tanggapan sokongan organisasi, dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi di kalangan pegawai polis bantuan universiti awam.

1.6 Hipotesis Kajian

Kajian ini mengarahkan fokusnya untuk maklum balas soalan penelitian yang kritikal: sejauh mana pengaruh tanggapan sokongan penyelia dan tanggapan sokongan organisasi dalam membentuk tingkah laku kewarganegaraan organisasi. Secara spesifik, kajian ini berusaha untuk menggali dan menyediakan pemahaman mendalam tentang peranan penting tanggapan sokongan penyelia dan tanggapan sokongan organisasi dalam konteks tingkah laku kewarganegaraan organisasi. Hipotesis kajian ini diformulasikan dengan penuh teliti dan berfokus pada hubungan yang kompleks antara variabel-variabel kajian. Hipotesis-hipotesis tersebut adalah seperti berikut:

H₁: Terdapat pengaruh yang signifikan antara tanggapan sokongan penyelia

(TSP) terhadap tanggapan sokongan organisasi (TSO) di kalangan pegawai polis bantuan.

H₂: Terdapat pengaruh yang signifikan antara tanggapan sokongan penyelia (TSP) terhadap tingkah laku kewarganegaraan organisasi (OCB) di kalangan pegawai polis bantuan.

H₃: Terdapat pengaruh yang signifikan antara tanggapan sokongan organisasi (TSO) terhadap tingkah laku kewarganegaraan organisasi (OCB) di kalangan pegawai polis bantuan.

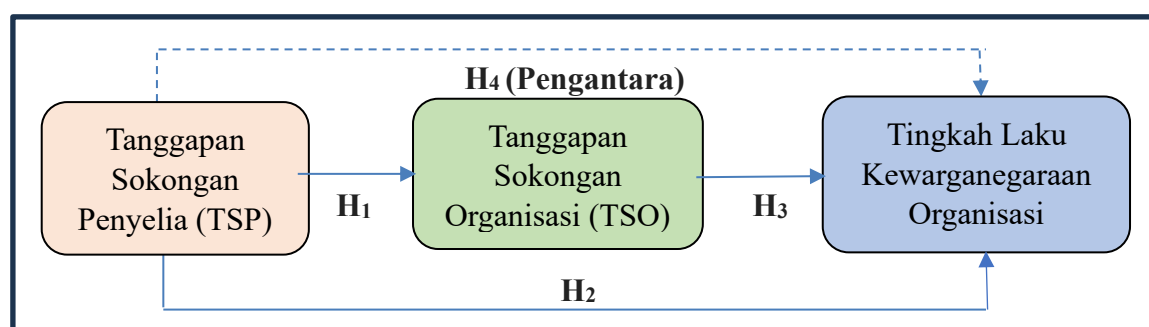
H₄: Tanggapan sokongan organisasi merupakan pengantara dalam pengaruh antara tanggapan sokongan penyelia dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi.

Dengan terdapatnya hipotesis ini, pengkaji ini berusaha memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan menyeluruh terhadap hubungan rumit antara tanggapan sokongan penyelia, tanggapan sokongan organisasi, dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi (OCB) di kalangan pegawai polis bantuan universiti. Kajian ini bermatlamat untuk menyiasat secara teliti dan menjelaskan bagaimana interaksi di antara pemboleh ubah-pemboleh ubah ini membentuk dan mempengaruhi OCB dalam kalangan kumpulan responden (Liu et al., 2023). Dengan melakukan ini, kajian dijangka memberikan pandangan yang lebih holistik terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi dan membentuk OCB, dengan memberi sumbangan kepada kemajuan teori dan amalan organisasi, khususnya dalam konteks polis bantuan di universiti awam (Yuen et al., 2023).

Disebabkan itu, dengan adanya usaha ini, diharapkan maklumat yang diperolehi daripada kajian dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam ke dalam dinamik pengaruh di antara pegawai polis bantuan dengan penyelia dan organisasi, sekaligus membuka ruang untuk penambahbaikan dalam strategi pengurusan sumber manusia dan peningkatan prestasi organisasi secara keseluruhan. Keberhasilan penyelidikan ini dijangka memberikan sumbangan yang signifikan terutamanya dalam merangka dasar dan amalan pengurusan organisasi bagi meningkatkan motivasi, komitmen, dan kesediaan anggota polis bantuan dalam menyumbang kepada keberkesanan dan keharmonian persekitaran universiti.

1.7 Kerangka Konseptual dan Teoritikal

Rajah 1.1 di bawah ini menggambarkan model konsep pengaruh antara tanggapan sokongan terhadap tingkah laku kewarganegaraan organisasi. Laluan H_1 mewakili hipotesis untuk pengaruh antara tanggapan sokongan penyelia dan tanggapan sokongan organisasi yang ditujukan kepada organisasi. Bagi laluan H_2 , ia mewakili hipotesis pengaruh antara sokongan penyelia dan OCB yang ditujukan kepada Organisasi. Sementara itu, laluan H_3 adalah hipotesis untuk pengaruh antara sokongan organisasi OCB, yang memainkan peranan penting dalam kajian ini. Terakhir, H_4 merupakan hipotesis yang menitikberatkan peranan perantara TSP terhadap OCB. Model ini membayangkan bahawa sokongan penyelia (H_1) akan memberikan kesan terhadap tanggapan sokongan organisasi yang ditujukan kepada organisasi. Sejalan dengan itu, sokongan penyelia (H_2) juga dijangkakan memberikan pengaruh terhadap OCB yang ditujukan kepada Organisasi. Tanggapan sokongan organisasi (H_3) diharapkan turut memberikan kesan terhadap OCB. Hipotesis terakhir, H_4 , menggambarkan peranan perantara yang dimainkan oleh TSO dalam pengaruh sokongan penyelia terhadap OCB. Melalui kerangka kajian ini, diharapkan kajian ini dapat menyumbang kepada pemahaman yang lebih mendalam tentang pemboleh ubah-pemboleh ubah yang dikaji.



Rajah 1.1. Kerangka konseptual yang dicadangkan

Pembinaan kerangka konseptual ini bermula dari model penyederhanaan peringkat pertama yang dicadangkan oleh Edwards dan Lambert (2007). Model ini kemudiannya berkembang melalui penambahbaikan dan penyesuaian untuk menjadikan kerangka konseptual yang lebih lengkap dan relevan dengan kajian ini. Dalam proses pembangunan kerangka konseptual ini, teori sokongan organisasi, seperti yang dikemukakan oleh Eisenberger et al. (1986), telah diambil kira. Teori ini menitikberatkan pada ciri-ciri organisasi yang memberikan ganjaran bagi prestasi kerja dan bagaimana organisasi menghargai pekerja mereka. Penggunaan teori sokongan organisasi menjadi relevan dan penting dalam pembinaan kerangka konseptual ini kerana teori tersebut membantu memahami dinamik hubungan antara pekerja dan organisasi, terutamanya dalam konteks tanggapan sokongan penyelia dan organisasi. Konsep sokongan organisasi, sebagaimana diterangkan oleh Eisenberger et al. (1986) dan Rhoades & Eisenberger (2002), menjadi inti dalam memahami cara organisasi memberikan sokongan kepada pekerja dan bagaimana hal ini memberi impak terhadap tingkah laku kewarganegaraan organisasi

Teori sokongan organisasi juga menekankan aspek psikologi, di mana persepsi sokongan ini dapat mencetuskan rasa tanggungjawab terhadap organisasi dan membantu mencapai objektif organisasi. Ia juga melibatkan sifat penyayang dan memberikan rasa hormat kepada pekerja untuk memenuhi keperluan sosio-emosi mereka. Dalam konteks ini, teori sokongan organisasi menyatakan bahawa interaksi yang positif antara organisasi dan pekerja, terutamanya dalam menyediakan sokongan dan pengiktirafan terhadap pencapaian pekerja, dapat membentuk persepsi pekerja terhadap organisasi sebagai entiti yang berkeperluan dan prihatin terhadap kebajikan mereka. Di samping itu, teori ini menggariskan bahawa organisasi perlu



membangunkan kepercayaan pekerja melalui pemberian ganjaran atas prestasi yang dicapai. Penekanan pada ganjaran bukan sahaja mencakup aspek kewangan tetapi juga pengiktirafan dan sokongan psikososial. Dengan menyediakan persekitaran yang menyokong dan memberikan nilai kepada usaha pekerja, organisasi dapat mencipta hubungan timbal balik yang positif dan memperkuat komitmen serta kesediaan pekerja untuk menyumbang secara aktif kepada kejayaan organisasi. Oleh itu, teori sokongan organisasi menjadi dasar yang penting dalam memahami bagaimana faktor-faktor ini berinteraksi dan mempengaruhi tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam konteks organisasi.

1.8 Kepentingan Kajian



Kajian ini memberikan sumbangan yang signifikan dalam bidang teoretikal dan pengurusan. Dari segi aspek teoretikal, kajian ini bukan hanya sekadar mengintegrasikan literatur yang berkaitan dengan sokongan yang diberikan dan keberkesanan, tetapi juga mengemukakan satu pendekatan baru dengan menguji konsep keberkesanan tanggapan sokongan sebagai mekanisme penting dalam memahami pengaruh sokongan terhadap tingkah laku kewarganegaraan organisasi. Walaupun kebanyakan penyelidikan empirikal terdahulu lebih menumpukan kepada pengujian kesan langsung antara sokongan yang diberikan dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi (Zhao & Zhou, 2019; Ridwan et al., 2020; Purwanto et al., 2021; Podsakoff et al., 2000; Wayne, 1997; Yukl, 2002), kajian ini berusaha untuk memperkaya teori dengan menggabungkan konsep-konsep tersebut dalam satu model tunggal. Dengan mengintegrasikan faktor-faktor ini ke dalam satu kerangka kajian,





kajian ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan kompleks di antara sokongan penyelia, sokongan organisasi, dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam konteks pegawai polis bantuan universiti awam. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif dan menyeluruh terhadap interaksi faktor-faktor tersebut dalam membentuk perilaku sukarela dan positif dalam organisasi.

Pentingnya kajian ini tidak hanya terbatas kepada pemahaman hubungan antara sokongan yang dirasakan dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi, tetapi juga membawa implikasi yang signifikan dalam konteks pengurusan organisasi. Kajian ini memiliki potensi untuk memberikan gambaran yang lebih mendalam kepada majikan mengenai cara meningkatkan tingkah laku kewarganegaraan organisasi di kalangan pekerja mereka. Dengan memahami proses yang menjadi titik tolak antara sokongan yang dirasakan dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi, majikan dapat mengambil langkah-langkah yang lebih strategik untuk memperkuat hubungan antara sokongan, tingkah laku kewarganegaraan, dan prestasi pekerja. Lebih spesifik lagi, kefahaman terhadap bentuk sokongan yang bersifat proaktif terhadap pekerja perlu mendapat penekanan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kadar pencapaian manfaat yang berkaitan dengan tingkah laku kewarganegaraan di kalangan pekerja sedia ada. Dengan kata lain, polisi atau tindakan yang diambil oleh majikan untuk meningkatkan dan menyokong pekerja seharusnya dirancang dengan matang, dengan mempertimbangkan aspek tingkah laku kewarganegaraan organisasi secara holistik dan strategik. Dengan pemahaman yang lebih mendalam dari segi pengurusan, organisasi dapat membangun persekitaran kerja yang memberi tumpuan kepada





pertumbuhan positif, kolaborasi, dan kesetiaan pekerja, yang pada gilirannya, dapat menyumbang kepada kejayaan jangka panjang organisasi.

1.9 Batasan Kajian

Lokasi awal kajian dipilih di tiga universiti awam yang ditubuhkan di bawah Akta Universiti Dan Kolej Universiti 1971, iaitu Universiti Malaya (UM), Universiti Pertahanan Nasional Malaysia (UPNM), dan Universiti Teknologi Malaysia cawangan Kuala Lumpur (UTM-KL). Semua universiti ini terletak di Kuala Lumpur dan mempunyai anggota keselamatan sendiri. Responden kajian ini terdiri daripada individu yang menduduki jawatan sebagai polis bantuan di universiti-universiti tersebut. Walaupun kajian ini berfokus pada responden di tiga universiti ini, perlu diingat bahawa tidak semua universiti di kawasan kajian ini menggunakan pegawai polis bantuan dalam kapasiti penuh. UM adalah universiti yang telah melaksanakan sepenuhnya penempatan pegawai polis bantuan, sementara UPM dan UTM-KL masih belum menggunakan perkhidmatan polis bantuan dalam skop keselamatan kampus. Dengan memilih lokasi yang berbeza ini, kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih holistik dan mewakili variasi dalam konteks pengurusan keselamatan di universiti awam. Penglibatan polis bantuan dari tiga universiti yang berbeza ini dapat memperkukuhkan kebolehpercayaan dan keberkesanan kajian, serta memberikan pandangan yang lebih meluas tentang tanggapan sokongan penyelia, tanggapan sokongan organisasi, dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam kalangan polis bantuan di institusi pengajian tinggi.



Walaupun kajian ini memberikan pandangan yang berharga, adalah penting untuk mengakui kelemahannya. Pertama, ia hanya memberi tumpuan kepada tiga pemboleh ubah utama: tanggapan sokongan penyelia, tanggapan sokongan organisasi, dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi. Walaupun elemen-elemen ini dianggap asas kepada soalan penyelidikan, adalah penting untuk menyedari bahawa tidak setiap universiti dalam kawasan kajian mungkin mengkaji atau mengambil kira semua aspek ini dalam operasi harian mereka. Ini menonjolkan satu kelemahan potensi dalam generalisasi dapatan kepada konteks universiti yang pelbagai (Yuen et al., 2023). Walaupun terdapat kelemahan yang diakui, kajian ini mempunyai nilai yang signifikan dengan menyediakan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antara tanggapan sokongan penyelia, tanggapan sokongan organisasi, dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi di kalangan pegawai polis bantuan di universiti awam. Penerangan mendalam mengenai faktor-faktor penting ini dapat dijadikan landasan untuk membangunkan strategi pengurusan yang berkesan dan meningkatkan amalan keselamatan dalam institusi pengajian tinggi (Cheng & Wu, 2023). Implikasi hasil kajian ini mencakupi potensi perbaikan dalam aspek pengurusan sumber manusia, latihan penyelia, dan polisi organisasi, yang kesemuanya dapat membentuk persekitaran kerja yang lebih selamat dan memberi manfaat kepada kebajikan pekerja dan keselamatan institusi secara keseluruhan.

Selain itu, kajian ini menerangi aspek tertentu dalam realiti kompleks dalam bidang ini, pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan ini boleh berfungsi sebagai asas untuk penyelidikan masa depan yang lebih holistik. Dengan meneroka dimensi lebih lanjut dan mengambil kira pelbagai faktor kontekstual, kesimpulan kajian ini boleh diintegrasikan ke dalam strategi pengurusan keselamatan yang lebih

menyeluruh dan kontekstual, akhirnya membawa kepada manfaat yang lebih besar untuk universiti dan komuniti kampus mereka (Cordner, 2023). Usaha ini memerlukan penerokaan pelbagai lorong, termasuk:

- i. Meneliti impak pemboleh ubah tambahan seperti beban kerja, tekanan kerja, dan peluang latihan terhadap tingkah laku kewarganegaraan organisasi di kalangan pegawai polis bantuan.
- ii. Menyiasat strategi dan inisiatif khusus yang digunakan oleh universiti berbeza untuk mempromosikan sokongan penyelia dan organisasi untuk pasukan polis bantuan mereka.
- iii. Melakukan kajian bandingan di seluruh kawasan geografi atau jenis universiti yang berbeza untuk memperluaskan pemahaman hubungan dalam konteks yang pelbagai.

Melalui usaha-usaha ini, pengetahuan yang diperoleh daripada kajian ini dapat diperluas, membawa kepada pembangunan amalan pengurusan keselamatan yang lebih berkesan dan menyeluruh di universiti awam.

1.10 Definisi Operasional

Menurut Amir & Zakari (2022), sokongan berkaitan kerja merujuk kepada persepsi atau kepercayaan pekerja tentang kehadiran dan kewujudan mereka dalam organisasi, yang dibentuk oleh faktor-faktor seperti pertolongan, bantuan, serta sokongan yang diterima daripada rakan sekerja, penyelia, atau pengurus. Frasa-frasa yang menjadi



tumpuan dalam kajian ini, seperti tanggapan sokongan penyelia (*perceived supervisor support*), tanggapan sokongan organisasi (*perceived organizational support*), dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi (*organizational citizenship behavior*), memainkan peranan utama dalam merangka persepsi dan respons pekerja terhadap persekitaran kerja mereka. Terdapat keperluan untuk memahami dengan lebih mendalam takrifan bagi setiap pemboleh ubah yang digunakan dalam kajian ini, kerana pemahaman yang teliti terhadap konsep-konsep ini akan membantu membentuk kerangka kerja penyelidikan yang kukuh dan merangkumi. Oleh itu, bagi mencapai matlamat kajian yang holistik, definisi yang tepat bagi setiap pemboleh ubah dipersembahkan seperti yang dinyatakan di bawah.

i. Tanggapan Sokongan Penyelia (*Perceived Supervisor Support*)



Tanggapan sokongan penyelia telah terbukti membawa pelbagai kesan positif kepada pekerja dan organisasi secara keseluruhan, termasuk peningkatan kepuasan kerja, komitmen organisasi yang lebih tinggi, minat untuk tetap berada dalam organisasi, dan pencapaian prestasi yang lebih baik. Pekerja yang merasakan sokongan daripada penyelia cenderung lebih terlibat, bermotivasi, dan puas dalam melaksanakan tugas mereka. Organisasi boleh menggalakkan tanggapan sokongan penyelia melalui pelaksanaan amalan kepemimpinan yang efektif, komunikasi terbuka, mencipta suasana kerja yang positif, dan menyediakan peluang pembangunan profesional serta pertumbuhan. Membina hubungan yang kukuh antara penyelia dan anggota pasukan adalah kunci untuk memupuk rasa sokongan dan kerjasama dalam persekitaran kerja.



Menurut Gordon, Adler, Day, & Sydnor, (2019) dan Eisenberger et al., (2002), tanggapan sokongan penyelia merangkumi pandangan umum pekerja tentang sejauh mana penyelia mengambil berat terhadap mereka dan menghargai sumbangan yang mereka bawa kepada perkembangan organisasi. Dalam konteks kajian ini, tanggapan sokongan penyelia merujuk kepada keyakinan pekerja bahawa organisasi mereka menghargai sumbangan mereka dan mempedulikan kesejahteraan mereka (Eisenberger et al., 2020). Penemuan ini disokong oleh kajian terdahulu yang menunjukkan bahawa pekerja yang menerima sokongan berkaitan kerja, khususnya sokongan dari rakan sekerja dan penyelia, memiliki keyakinan yang lebih tinggi terhadap kemampuan mereka untuk mengatasi cabaran dan menangani masalah di tempat kerja. Ini, sebagai akibatnya, berpotensi meningkatkan prestasi mereka (Malmrud, et al., 2020). Ia melibatkan persepsi pekerja terhadap tahap sokongan, dorongan, dan pemahaman yang mereka rasakan diterima daripada penyelia mereka (Wayne, Liden & Erdogan, 2020). Lebih terperinci lagi, dalam kajian ini tanggapan sokongan penyelia merujuk kepada penilaian subjektif seorang pekerja tentang sejauh mana penyelia mereka menghargai sumbangan, peduli terhadap kesejahteraan, dan menyediakan sokongan yang diperlukan dalam konteks pekerjaan (Pearce e tal., 1992; Eisenberger et al., 2020)

ii. Tanggapan Sokongan Organisasi (*Perceived Organizational Support*)

Tanggapan sokongan organisasi adalah pandangan individu terhadap sejauh mana organisasi tempat mereka bekerja menyediakan sokongan yang diperlukan. Keadilan, pemahaman, dan perhatian terhadap keperluan pekerja adalah faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tanggapan sokongan organisasi. Tanggapan yang positif

terhadap sokongan organisasi membawa kepada kepuasan pekerja, keterikatan organisasi, dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi. Tanggapan sokongan organisasi didefinisikan sebagai persepsi umum pekerja mengenai sejauh mana organisasi memberikan perhatian terhadap kesejahteraan mereka dan menghargai sumbangan yang diberikan (Eisenberger, et al., 1997; Nabawanuka & Ekmekcioglu, 2022). Apabila organisasi memberikan sokongan sepenuhnya kepada pekerja, ini mencipta rasa dihargai, mendorong komitmen penuh terhadap organisasi, dan akhirnya, meningkatkan prestasi kerja (Amir, et al., 2022). Oleh itu, penekanan terhadap tanggapan sokongan organisasi tidak hanya mencerminkan hubungan positif antara organisasi dan pekerja, tetapi juga memainkan peranan penting dalam membentuk budaya organisasi yang berorientasikan ke arah pertumbuhan dan keberhasilan bersama.

Selain itu, respons sokongan organisasi boleh dilihat sebagai ungkapan yang digunakan oleh ahli organisasi untuk menunjukkan sejauh mana majikan menghargai sumbangan mereka dan mengekalkan nilai murni pekerja dalam organisasi (Yusoff & Abdullah, 2022). Tanggapan ini bukan sekadar cerminan persepsi pekerja terhadap keprihatinan organisasi terhadap mereka, tetapi juga merupakan petunjuk penting bagi hubungan dinamik antara pekerja dan majikan. Dalam kajian ini, tanggapan sokongan organisasi merujuk kepada upaya pekerja untuk mencari keseimbangan dalam hubungan pertukaran dengan organisasi, dengan memandu sikap dan tingkah laku mereka berdasarkan sokongan yang diberikan oleh majikan sebagai individu (Phungsoonthorn & Charoensukmongkol, 2019; Eisenberger, et al., 1997).



iii. Tingkah Laku Kewarganegaraan Organisasi (*Organizational Citizenship Behavior*)

Tingkah laku kewarganegaraan organisasi (*Organizational Citizenship Behavior* - OCB) adalah tindakan sukarela dan positif yang dilakukan oleh individu di dalam organisasi, yang melibatkan aktiviti-aktiviti di luar tugas rasmi mereka tetapi memberikan sumbangan yang ketara kepada keberkesanan dan keharmonian organisasi secara keseluruhan. OCB mencakupi perilaku sukarela yang bersifat membantu, mendukung, dan memberikan sumbangan positif kepada suasana kerja, sejajar dengan pandangan Grego-Planer (2019) yang menegaskan bahawa tingkah laku kewarganegaraan organisasi melibatkan tindakan pekerja yang tidak terikat kepada struktur kewajipan formal, namun memberikan kesan positif kepada operasi dan pencapaian matlamat organisasi.



Ketika individu terlibat dalam OCB, mereka tidak hanya menjalankan tanggungjawab tugas, tetapi turut aktif dalam memberikan sumbangan tambahan yang meningkatkan produktiviti, kerjasama, dan keharmonian organisasi. Definisi yang luas ini mencerminkan konsep OCB sebagai lebih daripada sekadar pelaksanaan tugas, melibatkan keterlibatan dan kecenderungan untuk memberi lebih kepada organisasi. Dalam konteks kajian ini, tingkah laku kewarganegaraan organisasi didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perlakuan yang dilakukan oleh individu yang mampu memberikan faedah dan sumbangan positif kepada organisasi secara umum (Grego-Planer, 2019; Williams & Anderson, 1991).





1.11 Rumusan

Bab ini memperkenalkan isu-isu yang berkaitan dengan topik kajian dan menguraikan asas-asas penyelidikan. Dengan lebih khusus, bab ini memberikan pendedahan ringkas kepada situasi yang mendorong penyelidikan mengenai pengaruh tanggapan sokongan penyelia dan tanggapan sokongan organisasi terhadap tingkah laku kewarganegaraan organisasi. Pemahaman mendalam terhadap isu-isu ini menjadi penting untuk merentas faktor-faktor yang mempengaruhi hubungan antara pekerja, penyelia, dan organisasi, serta menyumbang kepada pengetahuan terkini dalam bidang ini. Selain itu, bab ini menetapkan objektif penyelidikan yang ingin dicapai, soalan-soalan penyelidikan yang akan dijawab dalam kajian ini, kerangka konseptual yang menjadi landasan kajian, batasan-batasan penyelidikan, dan definisi operasional bagi beberapa kata kunci. Objektif penyelidikan diarahkan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan dalam bidang ini dan menyumbang kepada pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkah laku kewarganegaraan organisasi di kalangan pegawai polis bantuan universiti awam. Bab seterusnya akan merangkumi perbincangan mengenai penyelidikan-penyelidikan sedia ada, teori-teori yang relevan, serta asas-asas pembinaan rangka kerja penyelidikan dan hipotesis kajian. Dengan mendalamkan pengetahuan mengenai kajian-kajian terdahulu dan teori-teori yang bersesuaian, diharapkan kajian ini dapat memberikan sumbangan yang berharga kepada literatur sedia ada dan merangkumi ruang-ruang kosong dalam pengetahuan akademik.

